

Planète santé et vous



Lancer une revue papier (*Planète santé*, qui se trouve encartée dans ce numéro de la *RMS*) au moment où l'économie mondiale pique du nez (vers un sol qui, de plus en plus, se dérobe), où les médias – gratuits ou pas – broient du noir, c'est une sorte de folie, ou de foi, comme on voudra. C'est en tout cas le signe qu'une équipe est animée par autre chose qu'une volonté de faire du business. Par quoi, alors? Eh bien, l'envie de parler de l'important concernant la médecine.

... Destinée au public bigarré et nombreux qui fréquente votre cabinet (c'est impressionnant, à part ça: selon une étude de l'OFS, 80% de la population consulte au moins une fois chaque année un médecin), cette revue est le fruit d'une collaboration entre la Société vaudoise de médecine, de l'Association des médecins du canton de Genève et de l'éditeur Médecine et Hygiène. En attendant d'associer, prochainement nous le souhaitons, l'ensemble des associations médicales des cantons de Suisse romande. Son but: faire entendre la musique des médecins dans le concert médiatique romand. Mais surtout, devenir votre revue. Celle par laquelle vous vous sentez représentés, celle qui porte vos avis, vos passions, vos difficultés. A la fois une contrepartie – y compris dans l'influence politique – aux journaux que les assureurs utilisent comme outils de propagande. Et, à la fois, autre chose: une véritable revue – c'est-à-dire animée par des journalistes – conçue ainsi par son rédacteur en chef, Michaël Balavoine.

Planète santé paraîtra quatre fois par an, chaque numéro comportant un dossier sur le système (ou la politique) suisse de santé, des pages consacrées à une question de santé, des brèves sur quantité de sujets, des interviews de médecins ou de personnalités parlant de leurs médecins.

... Dès sa naissance, pareille revue est menacée par le flop. Le difficile, c'est de plaire. D'éviter de tomber dans la simple propagande, plaisante à l'intérieur du cercle des émetteurs, mais illisible au-delà. Même l'*Osservatore romano*, le quotidien du Vatican, organe vénérable mais en perte de lecteurs, a décidé de moderniser son approche. «C'est un journal grave et sérieux, mais qui le lirait dans un tram ou un bar? Qui aurait l'idée de lancer une discussion autour des thèmes traités?» disait déjà de lui Paul VI. Il avait raison. Plus personne ne veut d'une littérature biaisée et catéchismale. C'est l'écueil de tout projet éditorial lié à des intérêts. Pour que le contenu morde dans l'esprit contemporain, il faut des journalistes libres.

... Une autre dérive menace, peut-être plus per-

verse. Au royaume de la tyrannie du spectaculaire, le succès, l'audience, le buzz s'obtiennent la plupart du temps en submergeant l'intelligence par les sentiments. La difficulté, c'est d'obtenir les mêmes effets en parlant à l'intelligence via les sentiments. Aucune différence *a priori*. Même la communication éthique a besoin de publier des photos servant d'accroche, d'émailler l'essentiel d'anecdotes, de solliciter des gens connus, de jongler avec des sujets légers. Mais jamais l'intelligence des lecteurs n'y est perdue de vue. La finalité, c'est elle.

... Vous avez donc le premier numéro de *Planète santé* en main. Vous l'ouvrez. Et là, surprise, dégrisement même. Une question vous prend à la gorge: comment cette revue peut-elle commencer sa carrière en publiant une enquête sur la satisfaction des assurés où les caisses-maladie s'en tirent si bien? Où 93 % des personnes sondées disent accorder une confiance moyenne ou grande à leur assureur maladie? N'aurait-il pas fallu enterrer cette enquête et ses foutus résultats (dont les assureurs, bien entendu, vont faire leurs choux gras)?

Sachez que l'équipe rédactionnelle de *Planète santé* a été la première étonnée. Non par les chiffres indiquant l'exécrable indice de contentement des médecins. Zéro surprise, de ce côté-là. Mais par ceux, justement, révélant qu'une majorité d'assurés trouve gentils et serviables les assureurs maladie. Difficile de faire plus déconnectée de la réalité que cette perception. Ce qu'elle montre, pourtant, c'est que la machine à créer de la satisfaction à coups de pubs souriantes a fonctionné à merveille. Elle a réussi le tour de force de rendre populaire et inoxydable la croyance en la compétence bienveillante des assureurs. La presse a beau publier des articles dénonçant jour après jour les abus des caisses: la satisfaction générale reste fixée sur le degré moyen supérieur. Voilà le problème: dénoncer ne sert pas à grand-chose. Il faut démystifier.

... «La société marche à l'idéologie comme une voiture à l'essence» écrivait Althusser. Dans un pareil fonctionnement, une revue comme *Planète santé* n'a pas à jouer les gentils pompiers. Elle doit soulever le capot pour modifier les réglages. Dans l'affaire qui nous occupe: démonter les mécanismes produisant de l'image flatteuse, surveiller l'émission de mauvais risques dans l'environnement, vérifier la consommation économique, changer l'arbre à came qui accorde automatiquement la décision politique aux désirs des assureurs. Ce sera le travail des prochains numéros.

... L'autre partie de l'enquête publiée par *Planète santé* s'intéresse donc aux médecins. Là, pas

la moindre surprise: les résultats sont catastrophiques. Seuls quelques pourcent d'entre eux se disent satisfaits de leurs rapports avec les caisses. Chez les autres, le mécontentement est radical.

Cet abîme entre l'appréciation des assurés et celle des médecins, il est bien probable qu'il sépare en fait le monde des bien portants et le monde des malades.

Si les médecins se plaignent des caisses avec une pareille vigueur, c'est parce qu'elles les maltraitent d'autant plus qu'ils s'occupent de patients à risques, difficiles, complexes, chroniques, âgés. Le but des caisses étant de se défausser de ces assurés, elles n'ont aucune envie de s'en faire bien voir. Ni des médecins qui les prennent en charge. Ce n'est probablement pas un hasard si le chiffre de 7% des assurés se déclarant mécontents correspond en gros à la fraction de la population qui est chroniquement malade.

Lorsqu'on interroge la population générale des assurés, comme dans cette enquête, il est logique que l'expression majoritaire soit à la satisfaction. Car les assurés qui ne coûtent que des babioles – plus de 90% d'entre eux – les assurances les dorlotent, les flattent. Elles ont des appareils téléphoniques qui les repèrent avant même de décrocher. Les téléphonistes peuvent ainsi leur parler avec la voix suave et le ton conciliant que toute entreprise réserve à ses bons clients.

... Alors oui, à l'équipe de *Planète santé* il a semblé important de publier cette enquête. Elle montre que les caisses communiquent bien. Qu'elles ont été capables de créer, en plus de leur machine de guerre, un mythe de la satisfaction. A nous, médecins, elle dévoile une vérité qui dérange et que nous cherchons à ignorer: les caisses sont en passe de gagner la bataille de la communication. Parce que nous manquons de temps, ou de moyens pour nous en prendre aux sources du mythe. Ou parce que nous ne parlons pas assez, ou pas assez bien, de la réalité que nous voyons tous les jours: celle d'un mépris croissant envers nous, mais surtout envers les malades les plus atteints. Cette réalité nous oblige. Il serait bien que *Planète santé* en fasse une cause.

Bertrand Kiefer