



La plainte

Mécontent mais pas trop

Hajar Laghmiche



Cette année, nous fêtons les 20 ans de l'entrée en vigueur de la loi relative aux droits du patient·e, et avec elle, l'instauration des services de médiation de plaintes. Le législateur anticipant les éventuels problèmes dans l'application de ces droits a opté pour la médiation comme modalité de résolution des conflits : l'approche se veut centrée sur la communication interpersonnelle.

Pour cet anniversaire, j'ai envie de partager avec vous mes réflexions autour de ce métier trop peu connu. Je vous livre quelques pages de mon carnet de voyage dans l'univers de la santé mentale : même si la médiation est collaborative par essence, la médiatrice est par contre souvent seule face aux questions qu'elle se pose. Alors à quoi peut bien penser une médiatrice en santé mentale ? Comment accorder son cadre de travail au sein d'institutions diverses ?

Ce premier chapitre aborde le titre même de notre fonction : la médiation de "*plaintes*". La dénomination choisie lors de la rédaction de la loi de 2002 entend déjà définir le cadre d'action du médiateur·rice. Bien souvent, le processus de médiation s'enclenche lorsqu'une plainte y est enregistrée. Rapidement après mon entrée en fonction, j'ai saisi combien ce titre représente un fardeau.

Si on s'en tient à l'esprit de la médiation, la "*plainte*" est à entendre comme l'expression d'un mécontentement. Or, il n'est pas rare qu'elle soit entendue comme la dénonciation d'une infraction. C'est ainsi qu'un glissement sémantique s'opère depuis 20 ans : au lieu de "*plainte*", les médiateurs parlent plutôt "*d'interpellation*". En effet, le·a patient·e ne se plaint pas toujours. Souvent, iel cherche. Parfois, iel suggère. Toujours, iel partage. Bien sûr, je reçois aussi des patient·e·s qui rêvent de me voir jeter en prison leur médecin. Mais –fort heureusement– ces demandes restent très minoritaires.

En réalité, je croise surtout des patient·e·s qui ne sont pas tout à fait mécontent·e·s, ou pour le dire autrement, simplement insatisfait·e·s de certains aspects des soins ou de leur séjour en institution. Car c'est là tout le paradoxe de mon travail. La médiation se veut être la transmission de messages sans les déformer. Mais dans la pratique, le message initial du patient·e sera perçu par le·a soignant·e dans sa version simplifiée...soit la plainte. Car sinon de quoi parlerait-on avec la médiatrice des plaintes ?

Diffusé en septembre 2022 dans le cadre de la semaine d'action "Droits du patient"

Ah ! Le nombre de fois où j'ai constaté la stupeur que je peux causer en partageant la satisfaction d'un·e patient·e à une équipe. Imaginez-moi ouvrir la porte d'un bureau infirmier, me présenter « je suis la médiatrice des plaintes » puis leur transmettre le contenu d'un courrier d'un·e patient·e satisfait·e. Et ça se passe toujours à peu près de la même manière : D'abord leur silence, on écoute poliment en attendant que j'en arrive au "*problème*". Puis mon silence, je guette leur réaction pensant qu'ils seront heureux·ses d'entendre que leur travail est apprécié. Et finalement, je quitte les lieux dans un silence général, entre les sourires timides et regards d'incompréhension. Gare à moi si je sors du rôle qui m'a été attribué : les codes de la collaboration sont fixés pour permettre le traitement de la plainte, en dehors les interactions deviennent *gênantes*.

Moi, j'aimerais pouvoir retenir de mon titre la « médiatrice » : une facilitatrice de la communication des messages, qu'ils soient teintés de gratitude ou d'insatisfaction, entre les différents protagonistes du soin. Mais je sais que quoi que je fasse, ce que je dirai sera obscurci par l'ombre de la « *plainte* ». Alors, pour ce premier texte, que lira qui voudra, je mettrai l'accent sur les mots suivants :

APAISEMENT.
CONTENTEMENT.
RÉCONFORT.
PATIENCE.
CHALEUR.
CONFIANCE.
GENTILLESSE.
BIENVEILLANCE.
ATTENTION.
ÉCOUTE.
GÉNÉROSITÉ.
SOIN.

Ces mots que j'entends de la bouche des patient·es à peu près chaque jour, ont un sens qui ne devrait pas être dénaturé par la crainte de la plainte. Et la médiatrice que je suis espère qu'ils seront réellement entendus.

À tous ceux et celles qui de près (ou de moins près) prennent soin avec humanité des patient·es en état de fragilité, voici donc pour vous, les milliers de remerciements récoltés en près de 20 ans par les médiateur·rice·s de la Plateforme Bruxelloise en Santé Mentale.

Diffusé en septembre 2022 dans le cadre de la semaine d'action "Droits du patient"