

Le service public n'est pas une marchandise, pas plus que ses citoyens/usagers ne sont des clients !

TEMOIGNAGE



Quand on me demande ce que j'apprécie le plus en France en dehors des châteaux de la Loire, du Mont-Saint-Michel, de sa gastronomie et des subtilités de la langue de Racine, je dis : son système social.

Tahar Ben Jelloun :

Ecrivain et poète, il est membre de l'Académie Goncourt depuis 2008. Il a reçu le prix Goncourt pour "La Nuit sacrée" (Points Seuil) en 1987.

Il a publié "Le Racisme expliqué à ma fille" (Seuil, 1997). Dernier livre paru, "Au pays" chez Gallimard (2009).

Je viens de faire un petit séjour dans un grand hôpital à Paris. Le service public est formidable. J'ai été un patient heureux, bien soigné, bien traité. Cela n'a rien à voir avec le fait qu'on soit connu. Je peux attester que tout le monde est traité sur le même pied d'égalité. Pas de discrimination, pas la moindre grimace qui serait du racisme, pas de favoritisme ni de passe-droit. J'ai passé assez d'heures dans divers services, dans des salles d'attente où j'observais les uns et les autres pour pouvoir affirmer que l'hôpital public français est un lieu où la devise de la République prend tout son sens. On pourra y ajouter aussi : compétence et solidarité.

Au début, je notais le nombre de Maghrébins, puis des Africains, puis des Français de souche qui attendaient leur tour pour consulter. J'ai vite cessé ce comptage ridicule. Il n'y avait là que des patients, des personnes âgées, des jeunes, des bourgeois, des ouvriers, des chômeurs. Aucune différence n'est faite entre les uns et les autres. Les Français ont cette chance que beaucoup de peuples nous envient. La civilisation d'une société se mesure par l'importance qu'on accorde à la santé de ses citoyens quels que soient leur âge, leur religion, leur couleur de peau.

Le personnel soignant dans son ensemble - médecins, infirmiers, aides-soignants - est humain. Par là, je veux dire qu'il n'est pas blasé ni cynique. A chacun, il donne le temps qu'il faut pour s'enquérir de son état, de ses inquiétudes, de son moral. Soigner les autres, c'est réparer le corps, mais aussi apporter au malade une empathie, une compréhension qui ont un effet bénéfique et réparateur sur l'état physique et moral du patient.

Soigner est une vocation, parfois une passion, pas un moyen pour s'enrichir ou pour entretenir son narcissisme. Il existe bien sûr des mandarins, des professeurs de grand talent qui ont aussi un grand ego, mais, à partir du moment où ils enfilent leur blouse et qu'ils travaillent, cet aspect s'évanouit et s'éloigne.

Si je témoigne aujourd'hui sur le service public, c'est parce qu'il est menacé. J'ai lu un peu partout des articles qui tirent la sonnette d'alarme. On veut casser ce système qui fait l'honneur de ce pays, qui est donné en exemple dans le monde, on veut petit à petit privilégier le secteur privé, celui de la médecine payante et rentable. La consigne qui a été donnée est simple : il faut considérer le patient comme un client, donc il faut qu'il soit rentable ; pour cela, on ferme les dispensaires se trouvant en dehors des grandes villes, des maternités, on supprime des lits dans les grands hôpitaux, on fait des économies sur tout. A plus long terme, on finira par assassiner l'hôpital du service public.

Je n'invente rien. Tout cela agite les médecins de l'Assistance publique, les élus et les patients. Mireille Faugère, ancienne responsable du marketing à la SNCF, a été nommée directrice de l'Assistance publique de Paris avec pour mission de réorganiser tout cela. Sa mission est de faire de chaque patient un client devant "préférer" ses hôpitaux, dont la rentabilisation sera assurée par une politique de suppression de milliers d'emplois soignants, par la fermeture de services prestigieux jugés non rentables, comme la chirurgie cardiaque de l'hôpital Henri-Mondor, alors que, parallèlement, on engloutit des sommes pharaoniques en vidant l'Hôtel-Dieu de ses services cliniques pour y abriter une administration pléthorique, ou dans un système d'information conçu pour la gestion administrative et non pour le soin des patients et la recherche clinique.

Quand on parle de Martine Aubry, on évoque systématiquement les 35 heures, qui - il est vrai - ont compromis le bon fonctionnement de l'hôpital en l'absence d'embauches compensatoires. Mais on oublie de rappeler que c'est elle qui a instauré en France la Sécurité sociale universelle. Des chômeurs en fin de droits se retrouvaient sans soins parce qu'ils ne cotisaient plus. Des immigrés, entrés légalement en France puis devenus des sans-papiers à cause de la crise, perdaient leurs droits aux soins. M^{me} Aubry a réglé cette situation inhumaine.

Aujourd'hui, une certaine droite, plus attachée au libéralisme en économie qu'à l'humain, pousse le gouvernement à rendre le service public obsolète, donnant ainsi aux marchands de la santé et des assurances privées toute possibilité pour exercer et alléger ainsi la facture de la Sécurité sociale. M^{me} Faugère a déjà instauré des "chambres payantes" (45 euros la nuit) et d'autres non payantes. On commence avec des petites économies pour atteindre d'autres, plus conséquentes. Son rôle est de rentabiliser un service inestimable. C'est aberrant. Un patient n'est pas un client, c'est une personne fragilisée, là parce qu'il est en danger, qui se livre à la médecine parce qu'il s'agit de son corps et de son âme. Ce n'est pas une marchandise ni un dossier anonyme.

Je ne rentrerai pas dans une polémique avec cette dame ; le personnel du service public est assez mobilisé. Mais je voudrais juste lui demander de faire un petit effort d'imagination et de se projeter dans une dizaine d'années : un jour, elle aurait, comme tout être humain, besoin de passer par l'hôpital public. Ce jour-là, si tous ses objectifs ont été réalisés, je ne pense pas qu'elle sera aussi satisfaite ni aussi apaisée que je le suis en ce moment.

La médecine du futur, celle qui se déploie beaucoup en privé, fait la part belle aux gadgets importés du pays où le patient n'est accepté que si sa carte de crédit est bien provisionnée. L'exception française doit faire de la résistance, car tout ce qui est importé d'Amérique n'est pas forcément bon et valable pour tous.

