

# Accueillir la demande, mais quelle demande ?

## Accueillir la demande, mais quelle demande ?

François HAMON, FOF-Paris-Nord de France

À Lens, le 11/06/2022, message sur le répondeur du cabinet, d'une voix féminine assurée :

« Bonjour monsieur, il faudrait un RDV d'orthophonie pour monsieur X. Cela concerne sa fille L. Vous pouvez les contacter au 06... Merci et au revoir ».

Je ne peux cacher mon déplaisir face à un tel appel, contrariété qui va durer jusqu'au soir. Était-ce un médecin ? Une éducatrice ? Un autre partenaire ? Pourquoi ne pas laisser ses coordonnées professionnelles, ni se présenter ?

Je me sens partagé entre le refus d'une demande peu confraternelle, et le désir d'aider malgré tout une famille – que j'imagine fort en difficulté. J'hésite quelques minutes. Tenter une petite négociation tout de même, en utilisant la fonction de rappel ? Et puis non finalement. Je n'ai pas à démarcher une famille que je ne connais pas, ni à valider cette manière de (ne pas) collaborer. Il est d'ailleurs probable que de nombreux refus aient déjà été formulés dans les cabinets voisins. D'un point de vue éthique, il y a motif légitime à refuser les soins, ou du moins, à ne pas donner suite dans l'immédiat, faute d'explications suffisantes.

Certes, tout cela paraîtra bien soupçonneux d'un regard extérieur. Pourquoi être si contrarié par ces demandes, disons inadaptées ? À dix appels par jour voire plus, ne faudrait-il pas surtout se réjouir du succès de notre profession ? D'une reconnaissance acquise après 60 ans d'existence en France ? Des bienfaits de notre système de santé, qui rembourse les soins d'orthophonie en libéral, contrairement à la plupart des pays industrialisés ?

Ma personnalité critique prend infailliblement le dessus... et me renvoie aux risques d'une telle évolution. Comment allons nous gérer un tel afflux ? L'orthophonie libérale ne risque-t-elle pas de pâtir, à terme, de son impuissance à accueillir de nouveaux patients ? Bien que nous ayons informé nos partenaires de nos difficultés, les prescripteurs autoproclamés continuent de se multiplier – prenant le relais d'une prescription médicale sur le déclin. On ne doute pas, bien sûr, que chacun pense faire pour le mieux à son niveau, là n'est pas la question...

# Accueillir la demande, mais quelle demande ?

Mais trop souvent, les enjeux relationnels de l'orthophonie ne sont pas du tout compris. L'introduction ne fournit qu'un exemple parmi d'autres. On pourrait tout autant citer ces demandes de « dossiers », qui semblent la nouvelle politique éducative des collèges, ces professionnels qui pensent que toute carence socio-éducative appelle une orthophonie intensive, ou encore les injonctions de rééducation qui deviennent la nouvelle doxa en EES...

L'orthophoniste libéral sait pourtant que mener à bien une prise en charge est un art délicat. L'aléa, la résistance, la confiance – ou la dysconfiance – constituent les clés autant que les limites de l'orthophonie. Réparer de manière autoritaire un enfant, un adulte, une personne âgée, parce qu'un intervenant, son entourage, la société l'estime nécessaire, ne sera jamais possible. Outre les problèmes éthiques que soulève une telle attitude, le projet est simplement voué à l'échec. La prise en charge ne sera pas investie, et abandonnée en quelques semaines, malgré le courroux des uns et des autres !

La demande apparaît donc au centre de l'orthophonie – si l'on n'exclut pas la dimension du sujet de nos pratiques. Il demeure un écueil de taille : notre champ professionnel nous confronte justement à un patient... qui ne sait pas formuler ses demandes. L'enfant mutique, la patiente autiste, l'adulte cérébrolésé ou dysphonique, ne trouveront pas les mots pour demander leurs propres soins. La médiation d'un parent, d'un époux, d'un enfant sera toujours nécessaire. En outre, la demande ne concerne pas que le seul patient, mais plutôt un système, au sein duquel chacun espère une meilleure communication. Cette dimension de groupe questionne fortement les liens sociaux et familiaux, avec une dimension de rivalité et de conflit. C'est sans doute pourquoi il est si difficile de déléguer le recueil de la demande en orthophonie...

La demande des familles survivra-t-elle aux obstacles qui se dressent devant elle, et à l'indisponibilité croissante des orthophonistes ? Gardons l'espoir qu'elle ne devienne pas la simple obéissance à une injonction, ou la recherche d'un service standardisé fourni par la CPAM. Accueillir la demande ne nous dispensera pas du délicat problème du tri, car avouons-le, tout le monde ne pourra être reçu. Les plates-formes, la sélection préalable sur dossier, semblent avancer irrémédiablement, en libéral autant qu'en CMP. Il est bien sûr illusoire de répondre à toutes les souffrances, à tous les besoins. Mais une question nous est toujours posée : comment garder un visage humain à notre métier ?