

PPSO...(S) !

Séverine LOHR et le CA de FOF-Grand Est

La plateforme PPSO est au cœur de l'actualité !

Voici un nouvel article sur la question proposé par FOF-Grand Est qui est directement concerné par cette expérimentation et qui a mené une enquête auprès de ses adhérents.

AU SUJET DE LA PPSO (Plateforme Prévention Soins Orthophoniques)

Au cours des mois de janvier et juillet 2020, les orthophonistes du Grand Est ont reçu, dans leur boîte aux lettres, un courrier émanant de l'URPS Orthophonistes Grand Est, les informant de la mise en service effective de la Plateforme Prévention Soins Orthophoniques (PPSO).

De quoi s'agit-il ?

La PPSO est une association à but non lucratif, composée de la FNO (Fédération Nationale des Orthophonistes), de ses syndicats régionaux, des URPS (Union Régionale des Professionnels de Santé) orthophonistes et des associations de prévention en orthophonie. Elle a été mise en place grâce à un CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens), signé entre l'ARS (Agence Régionale de Santé) Grand Est et l'URPS Grand Est.

Reprenant les initiales de l'association, la Plateforme PPSO est un dispositif à trois étages, élaboré conjointement par la FNO, le SROAL (Syndicat Régional des Orthophonistes d'Alsace), l'URPS Orthophonistes Grand Est, l'association PPSO ainsi que l'association OPAL (Orthophonie et Prévention en Alsace), dont l'objectif présenté est de désengorger les cabinets d'orthophonie saturés, dont les listes d'attente s'allongent, et ainsi de soulager le professionnel d'une demande à laquelle il ne peut plus répondre dans des délais raisonnables.

Comment cela fonctionne ?

Le dispositif vise à informer, prévenir et conseiller l'utilisateur qui y fait appel, dans le but d'éviter le recours à un bilan orthophonique systématique, lorsque celui-ci est jugé non justifié.

PPSO...(S) !

PPSO...(S) !

Comment ?

La personne qui s'interroge sur la nécessité de consulter un orthophoniste se connecte tout d'abord sur le site *Allo-Ortho.com*. Celui-ci présente des articles, mis en ligne par des orthophonistes de l'association PPSO, fournissant explications et conseils sur différents types de difficultés que peuvent rencontrer les usagers (dans les domaines du langage oral, écrit, des mathématiques, de la déglutition...).

Si la lecture de l'article qui le concerne et les conseils distribués satisfont le questionnement de l'utilisateur, la demande s'arrête là.

En cas de persistance de doutes, l'utilisateur peut alors répondre à un « questionnaire pré-anamnestique » à l'issue duquel est jugée la nécessité d'être mis en relation, ou non, avec un « orthophoniste-régulateur ».

En cas de réponse positive, ce dernier contacte directement l'utilisateur par téléphone afin qu'il lui précise oralement ses difficultés et sa demande.

L'orthophoniste-régulateur pourra ensuite, selon les réponses de l'utilisateur, soit l'orienter effectivement vers un orthophoniste situé dans son bassin de vie pour un bilan, soit simplement le conseiller ou le diriger vers un autre professionnel de santé.

Les orthophonistes à qui le régulateur est susceptible d'adresser le demandeur sont ceux qui auront au préalable confirmé leur participation à ce dispositif, via la plateforme de mise en relation des professionnels de santé et des patients, *inzee.care*. Les orthophonistes sélectionnés pour une demande selon le secteur de l'utilisateur reçoivent un SMS ou un mail pour les informer de cette demande. Le premier à y répondre reçoit le patient.

Ce dispositif est actuellement effectif dans trois régions pilotes que sont les Hauts-de-France, la Bourgogne-Franche-Comté ainsi que le Grand Est, pour une durée-test de 3 ans.

Ce courrier, accompagné de posters à afficher dans nos salles d'attente et à diffuser dans nos « réseaux » de soins, nous a interpellés, à plusieurs titres.

Certains d'entre nous avaient déjà été informés de la création de ce dispositif, mais pas tous, et pas toujours par la même source. Qu'en était-il pour nos collègues ? Étions-nous tous tenus au courant de la fonctionnalité du site et de la mise en service du plateau de mise en relation ?

Et qu'en serait-il réellement de la capacité de cette plateforme à désengorger nos cabinets et réduire l'attente des usagers ? Quelles sont les demandes estimées comme « non-justifiées », et sont-elles si nombreuses ? Et n'est-ce pas le bilan en lui-même qui permet de mesurer si la situation du patient relève d'un suivi ou non ? Un bilan effectué qui ne donne pas lieu à une prise en charge devrait-il être considéré alors comme « non justifié » ?

Il y aurait aussi beaucoup à dire concernant le fonctionnement, la méthode, les buts recherchés par ce dispositif. Beaucoup de questions ont surgi à la lecture de ce document. À vouloir résoudre un problème perçu comme quantitatif, quelle place est laissée à la qualité de la relation entre l'utilisateur et l'orthophoniste, qui débute et s'instaure dès le premier appel ? Comment un site de conseils, ou un questionnaire aux réponses binaires (oui / non), ou même un « orthophoniste-régulateur » en ligne, pourraient-ils remplacer la qualité de l'écoute et de l'échange, – déjà au téléphone – avec un soignant, qui sait bien toute la complexité que peut contenir une demande de bilan orthophonique ?

Le Conseil d'Administration de FOF-Grand Est s'est posé toutes ces questions, et nous nous sommes également demandé si d'autres partageaient nos inquiétudes. Cette information nous a suffisamment inquiétés pour que nous ayons eu envie d'interpeller nos adhérents, et plus largement, les orthophonistes qui ne souhaitent pas que l'on pense la profession à leur place, ni qu'on applique des « méthodes » toutes faites pour traiter la question des demandes de bilan et de soin orthophoniques.

Nous avons donc diffusé un questionnaire à nos adhérents de la région Grand Est, en leur demandant s'ils étaient informés de la mise en service de ce dispositif et par quel biais, s'ils pensaient qu'il pouvait répondre à leur besoin ou à ceux de la profession, ainsi qu'à ceux des patients ou des parents qui souhaitent consulter. Souhaitaient-ils s'inscrire pour bénéficier des relais d'adressage par la Plateforme ?

Des adhérents nous ont répondu, se disant parfois dérangés, sceptiques, parfois inquiets, voire indignés ou furieux ! Tous n'ont effectivement pas eu connaissance de ce dispositif par le même canal d'information : mail de l'URPS pour certaines, courrier postal avec posters à diffuser pour d'autres, mail de la FNO, du SROAL et / ou de la CPAM pour d'autres encore, ou plus aléatoire encore, l'information a parfois été transmise par des collègues ayant, eux, entendu parler du dispositif.

Ce système de régulation et d'adressage de la demande de soins les a tous interpellés, de diverses manières, et sur de multiples aspects. Non seulement tous les orthophonistes n'ont pas été pareillement informés, mais ils se sont étonnés de ce que ce dispositif – élaboré pour concerner tous les orthophonistes de la région – ait été conçu sans concertation préalable de l'ensemble de la profession, comme si certains avaient l'autorité pour penser et concevoir notre métier pour tous !

Et parmi les interrogations suscitées par le dispositif, l'une d'entre elle était bien celle-là : quelle conception de la profession véhiculent le site Allo-Ortho et la Plateforme imaginés par la PPSO ?

Nos adhérents ont souligné que le site, dans sa manière même d'être conçu, véhicule le fait qu'il n'existerait qu'une bonne et unique façon de pratiquer l'orthophonie, sans que soit prise en compte, ni même évoquée, la possibilité de concevoir la profession selon des approches théoriques et cliniques variées. Certains, à le visiter, y ont perçu une vision justement réductrice du langage, diffusée au moyen d'articles souvent simplistes, où chaque « cas » présenté souffrirait d'un trouble isolé, auquel correspondrait un diagnostic assorti d'une solution à appliquer pour y remédier. Autrement dit, une conception du langage qui ne serait qu'un ensemble de fonctions à entraîner et maîtriser pour qu'il devienne performant. Les dimensions symbolique et subjective du langage y semblent totalement tues, oblitérées, niées, et les situations décrites sur le site ne correspondent pas à la réalité des situations souvent complexes qu'ils rencontrent dans leurs cabinets.

Outre les articles du site en ligne, le questionnaire pré-anamnestique visant à orienter – ou non – l'usager vers un « orthophoniste-régulateur » pose aussi question à nos adhérents. Ils évoquent l'aspect forcément réducteur et impersonnel d'un questionnaire sous forme de réponses binaires (oui / non) à apporter à une liste préétablie de difficultés. Au contraire, les usagers ont besoin de rencontrer une personne physique, et non pas un « standardiste », à qui ils puissent confier leurs inquiétudes. Or le premier contact téléphonique est primordial voire déterminant pour instaurer une relation de soin et de confiance, où la singularité de chaque demande peut alors se dire. Comment un protocole qui ne semble pas se soucier de la particularité de chaque demande et qui donnerait à penser que les praticiens sont interchangeable pourrait-il remplacer l'observation et l'écoute d'un orthophoniste dans ce moment toujours singulier qu'est celui de la demande, s'interroge l'une d'entre eux...

Et que dire des patients qui n'auraient pas accès à ces articles, soit par manque de moyens matériels, soit qu'ils soient peu à l'aise avec le langage écrit ? Comment ce dispositif entend-il répondre à ces déséquilibres ou ces inégalités ?

Ainsi, plusieurs aspects de ce dispositif interrogent, voire révoltent, les adhérents de la FOF : une conception de la pratique univoque, aux références théoriques qui ne correspondent pas à celles de tous les orthophonistes, une conception de la demande à laquelle est déniée sa singularité, et qui sous-tend qu'un protocole applicable à tous peut y répondre en se substituant à la clinique d'un professionnel. On peut alors se demander à quelle légitimité peut alors prétendre ce système...

Plutôt que d'être préventif et / ou de favoriser le soin comme il l'affirme, ce dispositif semble davantage tendre vers un appauvrissement de la pensée, de la clinique et de la diversité des propositions de soins ; et même à l'inverse, de banaliser, voire d'ignorer, la gravité de certaines situations inquiétantes, tant nous savons qu'une demande est, en effet, quelque chose qui se travaille, et pour laquelle il faut parfois beaucoup de temps pour qu'elle puisse émerger réellement.

PPSO...(S) !

La création de la PPSO, au-delà de son fonctionnement, nous préoccupe également en ce qu'elle encourage et diffuse largement une image de la profession qui s'approche du marketing (à un problème donné s'offre une solution immédiate, toute prête), ce qui nous pose question sur le plan déontologique.

S'il peut paraître attractif pour l'usager par la promesse d'un rendez-vous rapide, où est passé le libre arbitre du patient dans le choix du praticien ?

À plus grande échelle, à travers ces plateformes de régulation et de mise en relation, l'orthophonie s'engagerait-elle dans un système où les demandes pourront être centralisées, puis dispatchées via un système de géolocalisation, comme en une sorte d'Ubérisation de la profession ?

Et pourquoi pas une volonté de tracer la demande de soins en orthophonie et de mesurer la réactivité des professionnels ?

Une orthophonie « sous contrôle »...

Ce qui apparaît nettement dans la plupart des réponses de nos adhérents est l'inquiétude à la perspective d'un avenir pour la profession, dont le ciel s'assombrit.

La validation de ce projet de PPSO pour une durée minimale de 3 ans, en partie financé par l'ARS (étages 2 et 3), nous renvoie à une volonté d'uniformisation de la profession. Irons-nous vers des pratiques où le libre-arbitre de l'orthophoniste tend à être évacué, et où la possibilité de pouvoir travailler librement et de façon diversifiée se verra sanctionnée par un déficit de patientèle ? Et comment qualifier autrement le déséquilibre engendré par un système d'accès où seuls les orthophonistes ayant fait le choix de s'inscrire sur la plateforme seraient accessibles aux usagers ?

Certains de nos adhérents craignent de devoir s'inscrire par obligation et non par conviction, « *si les orthophonistes de leur secteur* » sont inscrits...

Nous verrons-nous imposer des pratiques qui ne nous conviennent pas, voire qui sont à l'opposé de notre éthique de travail, parce que la façon recommandable, et recommandée pour tous, sera celle d'une vision strictement neuropsychologique du langage, où il faudra être « capable » d'établir un « programme » qui définira le nombre de séances à prévoir pour faire disparaître un symptôme (un bilan = des items chutés = un travail spécifique = des compétences retrouvées) ?

Nous voyons déjà les dérives qui pourraient se profiler dans le soin... comme le glissement de l'obligation de moyens à l'obligation de résultat... ?

Et comment ne pas faire un lien entre la plateforme d'adressage vers des orthophonistes listés et la « *téléorthophonie* », qui permettrait alors à n'importe quel praticien de prendre en charge n'importe quel patient, quel que soit le lieu d'exercice et d'habitation ?

De façon insidieuse et imposée, nous assistons à la mise en place de nouveaux modes de fonctionnement et d'exercice de la profession.