



© Cocktail Santé

**FRANCIS MANGEONJEAN**  
Président de l'AFDS, directeur  
et coordonnateur général  
des soins

Direction de l'organisation  
des soins, sécurité,  
usager et qualité,  
centre psychothérapique  
de Nancy, 1, rue  
du Docteur-Archambault,  
54520 Laxou, France

Adresse e-mail :  
francis.mangeonjean@cpn-  
laxou.com (F. Mangeonjean).

## L'art de la rencontre

**N**ous revendiquons tous de faire notre métier dans l'intérêt du patient, de l'utilisateur, du citoyen et chacun semble à l'aise dans son exercice hospitalier. Les organisations paraissent lisibles, et tous œuvrent pour une prise en charge optimale du patient. *Le care* est ainsi assuré.

Cependant, le besoin de nos concitoyens se renforce. Ils attendent d'être pris en charge et accompagnés de manière holistique. Le soin reste évidemment primordial. En revanche, le "prendre soin" avec la dimension médicosociale et sociale mérite une organisation plus pertinente. Ainsi, d'une activité maîtrisée dans leurs murs, les hospitaliers sont confrontés à une complexité nouvelle qui se définit au travers du "parcours de l'utilisateur". Les exigences sont accrues, la technicité se développe et génère bon nombre de spécialisations qui contribuent à la rationalisation de notre modèle organisationnel. Le rapport au temps se voit modifié depuis l'introduction des nouvelles technologies. Nous avons le sentiment de courir sans cesse, chacun se centrant sur sa tâche afin de parvenir à "terminer" ce qu'il doit faire. Cette dynamique d'individualisation nous amène à communiquer différemment pour "gagner du temps". Mails, SMS et réseaux sociaux font partie de notre quotidien, et contribuent à une certaine solitude. Par ailleurs, chacun maîtrise bien le circuit dans son domaine d'activité. Nous cohabitons sur nos postes de travail et rencontrons, comme jamais, bon nombre d'incompréhensions générant des passages à l'acte vecteurs d'interprétations et de conflits.

Nous constatons aussi que, dès lors que le besoin de la personne dépasse la technicité de celui qui l'a soignée, nous sommes confrontés à une nouvelle complexité :

l'articulation et la co-élaboration entre les acteurs de champs différents.

Et si nous prenions un peu de temps pour nous asseoir et nous regarder marcher ?

Bien sûr, le temps est compté, mais celui de nos errances impulsives et réactives est aussi à prendre en compte. La production d'un soin de qualité dépasse la seule addition des compétences qui sont intervenues. C'est dans la rencontre de ces compétences, au travers de la co-élaboration, que l'efficacité organisationnelle peut émerger.

Travailler ensemble ne contribue pas à faire perdre du temps mais à nous en faire gagner. Les bénéfices de la satisfaction du travail bien fait contribuent à la motivation et à l'attractivité des métiers. Qu'attendons-nous alors pour développer le collectif au travail ? Cela dépend de chacun de nous.

*Déclaration de liens d'intérêts  
L'auteur déclare de ne pas  
avoir de liens d'intérêts.*