

Communication managériale
de la refondation du système de santé :
une « fabrique de la défiance »
pour les professionnels de la santé ?

*« Darkside 2019 : le « côté obscur » de la communication des organisations »,
Colloque ORG&CO 2019 en partenariat avec le MICA (EA 4426), 28-29 mars 2019, Pessac.*

Marie-Hélène Hermand, MCF en Sciences de l'information
et de la communication

Nadège Soubiale, MCF en psychologie sociale

Axe Communication, Organisation, Société - MICA EA4426

Université Bordeaux Montaigne

1. Contexte sociopolitique : les organisations de la santé
2. Constat : coexistence de discours en opposition
3. Objectif : caractériser les « discours de la refondation »
4. Matrice discursive institutionnelle
5. Ouverture : l'hypothèse d'une « défiance contre-productive »

1. Contexte sociopolitique : les organisations de la santé

Réformes successives depuis les années 1990 (Caillol, Le Coz, Aubry et Bréchat (2010) dans le cadre des politiques européenne et nationale de modernisation du secteur de la santé, avec :

Contrôles technocratiques / New Public Management / Normes organisationnelles vs rôles professionnels

⇒ une situation paradoxale pour les professionnels de santé (Safy-Godineau, 2013)

⇒ un socle institutionnel fragilisé par le « managérialisme » (Nosbonne, 2013)

2. Constat : coexistence de discours en opposition

Des énonciateurs professionnels en souffrance

Des énonciateurs institutionnels en situation d'autorité

- expression récurrente et figée : « redonner du sens »
- visées complémentaires : managériale, pédagogique, prescriptive

⇒ Spécificités de ces « discours de la refondation » ?

⇒ Quelles capacités interactionnelles ?

3. Objectif : caractériser les « discours de la refondation »

- Champ de la communication publique de la santé
- « matrice discursive » (Charaudeau et Maingueneau, 2002)

⇒ Repérer des influences discursives

- dans un corpus d'outils de communication
- dans des propos tenus en entretiens

4. Matrice discursive institutionnelle

▪ Discours institutionnels européens

Discours inaugural

Conférence de Robert Schuman, 1952

- thème sans frontière
- « bien-être moral et physique de nos populations »

Discours contraignants

Traité de Maastricht, 1992

- reconnaissance du thème de la santé
- politique de cohésion

Traité de Lisbonne, 2007

- *leitmotiv* de l'innovation
- « économie de la connaissance »

**Discours
propositionnels**

Livre blanc sur la gouvernance européenne (CE, 2001)

- « santé humaine »

Livre blanc sur la gouvernance à multiveaux (CdR, 2009)

- « santé transfrontalière »

**Discours
normatif**

Directive du Parlement et du Conseil (2011)

- « soins de santé transfrontaliers »

**Discours
stratégique**

« Programme Santé 2014-2020 »

- coordination européenne
- gestion transfrontalière
- innovation
- efficacité

▪ Discours institutionnels français :

**Discours
constitutionnel
de 1946**

Droit à la santé inscrit dans le préambule de la constitution de 1946, alinéa 11 : « protection de la santé, sécurité matérielle, repos, loisirs, droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence ».

**Discours du
Conseil
constitutionnel
de 1980**

Nécessité d'assurer la « protection de la santé et de la sécurité des personnes et des biens ».

Exemple de discours stratégique

« Un projet global pour la stratégie nationale de santé. 19 recommandations du comité des sages ». Juin 2013. Axes prioritaires de la Stratégie nationale de santé pour refonder le système de santé française (Marisol TOURAINE et Geneviève FIORASO)

Exemple de discours normatif

Rapport relatif à la politique de santé publique (Jean-Michel DUBERNARD). Sept. 2013

Exemple de discours propositionnel

« Propositions pour l'avenir de notre système de santé » (MM. ACCOYER ET DUBERNARD). Oct. 2016

**Exemple de discours
contraignant**

**Loi de modernisation du système de santé de
2016**

**Exemple de discours
prescriptif**

**Avis du 28 juin 2017 du Haut Conseil pour l'avenir
de l'assurance maladie :**
« Refonder les politiques de prévention et de
promotion de la santé »

5. Ouverture : l'hypothèse d'une « défiance contre-productive »

- **Positionnement complexe des « discours de la refondation » entre :**
 - discours institutionnels d'autorité (Monte et Oger, 2015)
- **Conditions d'existence des « discours de la refondation »**
 - primauté de la norme européenne + politique de cohésion
 - discours institutionnels français
- **Capacité interactionnelle et communication « paradoxante » (Gaulejac et Hanique, 2015)**
 - contre-discours aux dénonciations publiques
 - modalités de réception par les professionnels
- **Hypothèse d'une « fabrique de la défiance » contre-productive (Ely, 2015)**