



HAL
open science

Parlez dans le visiophone! La distance dans l'exercice des activités médicales et judiciaires

Laurence Dumoulin

► **To cite this version:**

Laurence Dumoulin. Parlez dans le visiophone! La distance dans l'exercice des activités médicales et judiciaires. *Sciences Sociales et Santé*, 2008, 26 (3), pp.107-117. halshs-00433833

HAL Id: halshs-00433833

<https://shs.hal.science/halshs-00433833>

Submitted on 20 Nov 2009

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

« Parlez dans le visiophone ! »

La distance dans l'exercice des activités médicales et judiciaires

Laurence Dumoulin

Paru dans *Sciences sociales et santé*, volume 26, n°3, Septembre 2008

http://www.john-libbey-eurotext.fr/fr/revues/sante_pub/sss/sommaire.md

Le texte que nous proposent Geneviève Daudelin, Pascale Lehoux et Claude Sicotte porte sur la recomposition des présences du médecin et du patient dans les situations de télémédecine et en particulier dans la néphrologie exercée à l'aide de systèmes de visiophonie.

Nous avons lu ce texte avec le plus grand intérêt, intérêt encore accru par le fait que nous avons en tête le cas des situations de justice médiées par le même type de dispositif. Comme il existe des diagnostics et des soins à distance, il existe des audiences et des jugements à distance. Notre réaction à ce texte a donc pris la forme baroque du contrepoint, du contrechant, à partir de ce que nous avons nous-mêmes observé dans les situations judiciaires (partiellement publié dans Licoppe et Dumoulin, à paraître 2008), selon une démarche ethnographique comparable à celle que les auteurs ont déployé.

Médecine et justice, voilà qui pourrait toutefois sembler être l'alliance de la carpe et du lapin... Il faut bien en convenir, à première vue, ces deux secteurs d'action publique n'ont rien à voir... encore qu'ils ne soient pas sans jamais se rencontrer. Ainsi la question de l'expertise judiciaire (Dumoulin, 2007) et en particulier celle de l'expertise médico-légale devant les tribunaux est un cas pratique de connexion entre ces deux mondes. Michel Foucault a bien mis en exergue les points de tension entre logique judiciaire et logique psychiatrique, à travers de grands procès comme celui de Pierre Rivière (Foucault, 1994). Médecine et justice se rencontrent donc parfois.

Mais surtout, elles sont peut-être plus proches qu'il n'y paraît de prime abord.

Ce qui nous frappe le plus en effet c'est la proximité de la structuration de ces deux milieux – considérés de façon interne, mais aussi dans la façon dont ils construisent le rapport à leur environnement. L'hôpital comme le tribunal sont des mondes clos, des « bureaucraties professionnelles » (Mintzberg, 1998) organisés autour d'une profession particulière, (les médecins ou les magistrats), qui prend en charge une valeur (la santé ou la justice) et qui met en œuvre un « art » reposant sur un corps de savoirs spécialisés (la médecine ou le droit). La clôture avec les « profanes » fait partie de la façon dont est pensé le rapport au monde extérieur et les hiérarchies en témoignent. Après le centre autour duquel tourne le monde, viennent, de plus en plus périphériques, différents types d'acteurs étagés selon leur niveau de maîtrise des savoirs ad hoc. Si aux médecins correspondent les magistrats (avec toute une hiérarchie interne que nous ne détaillerons pas ici), les infirmiers auraient pour équivalent les greffiers et les avocats qui maîtrisent certes le droit mais n'ont pas le monopole de la décision, puis les patients – qui n'ont qu'à l'être – de la même façon que les justiciables n'ont qu'à attendre qu'on rende justice.

Ces mondes clos sont bien entendu des mondes normés, codifiés, réglés dans lesquels le partage des tâches, les organigrammes, les façons de faire, les habitudes et les routines peuvent varier sensiblement d'un endroit à l'autre. Si des règles communes s'appliquent à tous les tribunaux de France et de Navarre, chaque tribunal a cependant son fonctionnement propre, ses habitudes, en un mot une structure originale fondée sur une réelle autonomie. Il en va apparemment de même des hôpitaux québécois.

Médecine et justice ont donc bien plus en commun qu'il ne pourrait sembler à première vue... et la remarque vaut au moins autant pour la façon dont ces milieux s'approprient les technologies d'information et de communication (TIC) pour mener à bien les actes les plus

spécifiques, les plus emblématiques de leur identité (soigner dans un cas et juger dans l'autre).

*Deux grands types de proximités apparaissent lorsque soin d'une part et jugement d'autre part sont équipés par des technologies de visioconférence. Certes les technologies font « quelque chose » à l'activité, elles contribuent à la faire glisser, à la recomposer, à la redéfinir (1). Comme le disent très bien les auteurs, « les TIC reconstituent des segments de la pratique néphrologique habituelle plutôt qu'elles ne la reproduisent » (Daudelin, Lehoux, Sicotte, 2007 ; p.21). Soigner ou juger à distance, ce n'est pas **reproduire à l'identique** l'acte pratiqué sur le vif, en co-présence. Les technologies réouvrent certes ce qui avait été momentanément clos, stabilisé, pacifié. Mais le déjà-là des logiques professionnelles, des équilibres de pouvoir, de l'activité quotidienne – inscrite dans les corps, les outils et les espaces – résiste et fournit des clefs de réinterprétation des situations médiées par la visiophonie (2).*

I / Reconstituer et non reproduire une activité

En premier lieu, « reconstituer » une relation et mettre en place une activité à distance ne revient pas à décalquer, à reproduire ce qui se passe usuellement lorsque l'activité a lieu en situation de co-présence. La pratique à distance est forcément différente, autre, même si cela n'est voulu ni par ceux qui ont conçu le système ni par ceux qui en font l'expérience. C'est en tout cas ce que nous disent de façon unanime les exemples de la télé néphrologie et des audiences à distance.

De fait, la médiation par une technologie (ici la visioconférence) reformate les modalités de présence de chacun des participants de l'interaction. Ainsi comme le remarquent les auteurs, le patient auquel le praticien a affaire est différent selon qu'il est appréhendé en direct ou bien par l'intermédiaire du dispositif technique. C'est bien le même patient, mais ce que fait

la technologie c'est qu'elle rend accessible autrement le patient, avec des plus et des moins. Le patient ne peut plus être palpé, tâté directement mais le praticien dispose en revanche de nouvelles traces (les photographies des plaies) qui lui permettent un suivi dans le temps plus informé que lorsqu'il avait lui-même vu ces plaies et les avait seulement décrites en quelques mots dans le dossier médical.

Nous pourrions dire à peu près la même chose du justiciable (qu'il soit témoin, partie civile ou accusé) lorsqu'il est appréhendé par l'intermédiaire d'une caméra. D'un côté, bon nombre de signes qu'il donne à voir par sa présence physique ne sont guère disponibles pour le juge : le détail de tout ce qui marque le face-à-face avec quelqu'un (la façon de se tenir, d'occuper l'espace, les mouvements de regard, les mimiques, les micro-réactions...) est souvent imperceptible, inexploitable en situation de visioconférence, en général parce que l'image n'est pas assez nette ou parce que plusieurs personnes parlent en même temps et rendent ainsi inaudibles les petits mots, les interjections, les débuts de phrase non terminés. D'un autre côté, la technologie offre des possibilités nouvelles lesquelles donnent accès à d'autres dimensions du justiciable : si l'on utilise la possibilité de zoomer alors on peut au contraire bénéficier d'une information supplémentaire par rapport à celle dont on disposerait en co-présence. En effet, les membres du tribunal n'ont pas le pouvoir de se lever et d'aller scruter le visage d'un avocat ou d'un accusé, ils ne peuvent les voir qu'à une distance de plusieurs mètres, depuis leur siège, alors qu'à distance, ils peuvent utiliser le zoom et ainsi se rapprocher virtuellement¹. Le patient est en quelque sorte recomposé de même que l'activité est elle aussi bousculée.

La police de l'audience qui normalement incombe au président du tribunal est difficile à exercer à distance, sans avoir accès à tout ce qui passe dans la salle d'audience (public,

¹ Dans le cadre d'une expérience sur laquelle nous avons plus particulièrement travaillé – en l'occurrence les audiences à distance entre Paris et Saint-Pierre-et-Miquelon –, la règle officielle élaborée par les parties prenantes consiste à opter pour un cadrage fixe, avec un plan de type américain et à s'interdire l'usage du zoom. Cela étant, il est arrivé parfois que pris dans la situation, et par souci que le juge parisien voie mieux qui parle, un des participants saint-pierrais, souvent le procureur, fasse largement usage du zoom.

parties au procès...). De ce fait, il n'est pas rare que dans la pratique, ce soit le procureur qui exerce certaines des tâches qu'accomplit habituellement le président (faire comprendre à quelqu'un qu'il peut retourner à sa place, faire venir quelqu'un à la barre, lui demander de se placer de telle ou telle façon, lui demander de se taire...). De nouveaux équilibres et partages des tâches se dessinent donc, renouvelant l'économie des relations entre acteurs du procès.

De nouveaux dispositifs sont également inventés, bricolés en fonction des situations et configurations. Ainsi de cet avocat qui assiste son client par visioconférence et qui, pour contrebalancer son absence physique à ses côtés, s'appuie sur un de ses confrères locaux, qui sans plaider, est là le temps de l'audience. La collaboration entre plusieurs avocats autour d'un même dossier n'est pas rare mais ici ses modalités sont repensées en fonction d'un découpage par site. L'avocat distant gère tous les aspects proprement juridiques, il supervise ce que fait son confrère et réalise la plaidoirie le jour du procès ; tandis que l'avocat sur place gère tous les aspects relationnels et humains, que ce soit avec les juges, les avocats des autres parties ou le client lui-même. La manière de collaborer pour accomplir certaines activités est donc, elle aussi, légèrement amendée et l'on retrouve ici, par analogie, quelques unes des observations des auteurs à propos des relations entre médecin néphrologue distant et médecin interniste présent.

Combiner différentes formes de présence, par exemple en alternant consultation à distance et consultation sur place comme le font les médecins néphrologues, fait aussi partie des aménagements qui rendent la visioconférence acceptable. Les modes de présence sont en effet différents et dans le cas des magistrats parisiens qui jugent depuis la métropole des affaires relevant de l'archipel de Saint-Pierre-et-Miquelon, ils expriment également le besoin d'aller sur place, de connaître par leurs sens et leur expérience le contexte saint-pierrais, les spécificités locales qui sont nombreuses, le personnel de justice en poste, la configuration du

palais de justice et de la salle d'audience... Ils soulignent comme les médecins la **complémentarité** entre ces deux formes de présence et ces deux formes d'exercice de l'activité.

Enfin, les situations médicale et judiciaire observées ont en commun de montrer que le rôle des autres technologies est également redéfini. Les possibles permis par le télécopieur ou le téléphone sont relus à la lumière d'une nouvelle situation, celle de l'éclatement entre deux sites. En télénéphrologie comme en « téléjustice »², ce que signifie l'introduction de la visioconférence, c'est l'équipement d'une activité par une nouvelle technologie, qui agrège, entraîne de nouvelles mobilisations, de nouveaux usages de technologies préexistantes et pourtant banalisées.

II / Interroger un déjà-là, réouvrir des controverses

L'expérience d'une activité à distance produit donc des décalages, des déplacements, des ajustements petits, anodins mais réels. L'émergence de cette innovation organisationnelle oblige les acteurs à rediscuter bien des façons de faire, des habitudes qui s'étaient progressivement installées et qui ne faisaient plus débat. Ce qui relève de l'infirmière et ce qui relève du médecin néphrologue est réglé et stabilisé dans le temps dans chaque structure hospitalière, dans chaque service et en fonction des personnalités qui prennent part à l'interaction. Or, un nouveau matériel – comme un nouveau bâtiment, des arrivées ou des départs au sein du personnel – requestionne ce qui avait été posé, produit et acquis dans un contexte donné. Est-ce à dire que tout est bousculé ? Pas exactement...

Il nous semble que le cas que nous avons étudié a ceci en commun avec celui de Geneviève Daudelin, Pascale Lehoux et Claude Sicotte, qu'il montre que le « déjà-là », l'institué reste très fort, très prégnant et offre des clefs de réinterprétation de la situation nouvelle que

² Le terme est en l'occurrence un néologisme très peu utilisé dans le contexte judiciaire.

représente l'utilisation de technologies de visioconférence. Les acteurs ne sont pas démunis et ne se laissent pas imposer sans réagir un dispositif qui est associé à certains objectifs, en l'occurrence une rationalisation voire une économie de moyens.

Bon nombre de controverses et de luttes qui avaient été enfouies ou provisoirement clôturées sont certes réouvertes, créant des marges de manœuvre, des espaces de jeu mais elles sont cependant résolues – au moins en partie – en faisant appel non pas à de nouvelles valeurs, de nouvelles façons de penser mais bien plutôt en réinterprétant à l'aune de l'existant ce qui pose question ou problème.

Le cas de la production des règles de fonctionnement, des normes applicables dans cette situation nouvelle en donne un bon exemple. En effet, de nouvelles règles doivent être produites autour de l'utilisation de la visioconférence et de la façon dont les tâches de chacun sont redéfinies autour d'elle. Les auteurs traitent peu de la production de ces règles de répartition des rôles (qui fait quoi), de « bon usage » du dispositif (pour qui utiliser la visioconférence...). Elles sont certes décrites en début d'article sous l'angle de leur contenu mais pas sous celui de leurs modes de fabrique. Or, la question est loin d'être anecdotique ou secondaire. Peut-être plus encore parce que nous avons en tête le monde judiciaire dans lequel les activités sont toujours susceptibles d'être interrogées sous l'angle du droit, c'est-à-dire de la validité juridique, de la conformité à des précédents. Toujours est-il qu'une nouvelle situation appelle l'invention de nouvelles règles qu'elles soient écrites (dans le cas que nous avons étudié : ordonnance, décret d'application et arrêté) et / ou produites en situation (toujours dans notre cas, les règles locales, pragmatiques imaginées dès lors qu'un imprévu surgit et qu'il faut le résoudre).

Le fait qui nous semble massif en l'occurrence, c'est le fait que la production de ces règles s'effectue le plus souvent dans le sens d'une confirmation des normes et rôles qui sont communément acceptés dans la communauté judiciaire. Une des contraintes consiste en effet,

et cela apparaît clairement lors de l'examen des projets de texte par le Conseil d'Etat, à faire la preuve que les règles usuellement appliquées en matière d'audience restent valables et ne sont pas modifiées. « La circonstance que l'audience a lieu par « visioconférence » ne modifie en rien les principes directeurs du procès : à Saint-Pierre comme à Paris, les parties occuperont les places qu'elles occupent dans n'importe quelle salle d'un tribunal. Ainsi la distance entre l'avocat et le magistrat se trouvant à Paris sera-t-elle nécessairement la même que dans une salle d'audience normale. Le président de la chambre aura les pouvoirs de police et devra observer les temps de parole et leur ordre tels qu'ils sont prévus par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur. [...] Les parties comme le ministère public ont leur place assignée et ne peuvent prendre la parole qu'avec l'accord du président. » peut on lire dans la note du rapporteur devant le Conseil d'Etat³.

Et, il en va de même en général lorsqu'il faut improviser entre soi... on improvise dans les règles. Ainsi les prérogatives attribuées de fait au juge dans la manipulation de l'outil pendant l'audience sont tirées du principe juridique de police de l'audience dont le président du tribunal a communément la maîtrise. De même, les demandes de recadrage peuvent émaner des avocats sous la forme de requête mais doivent être expressément motivées, ce qui va dans le sens de la hiérarchie intégrée au sein de la justice. Par exemple, il est arrivé, lorsqu'un magistrat gérait seul l'outil sans qu'un technicien ne soit là, que le cadrage fixe soit effectué de très loin de telle sorte que l'on voyait un plan très large du juge et de son greffier, apparaissant en entier, au centre de l'image mais n'occupant qu'un tiers de l'écran. Aucun détail des visages ni même de la direction des regards n'était perceptible pour les personnes du site distant. Or personne ne s'est aventuré à demander un cadrage plus resserré.

Dans d'autres audiences, il est arrivé que les avocats demandent un recadrage de l'image

³ Note du rapporteur du décret portant application de l'ordonnance n°98-729 du 20 août 1998 relative à l'organisation juridictionnelle dans la collectivité territoriale de SPM, document numéroté 365585, p.6, archives du Conseil d'Etat.

projetée du tribunal mais seulement lorsqu'un des personnage n'apparaissait pas à l'écran ou bien qu'il était coupé. Dans tous les cas, une fois le cadre ad hoc mis en place, ils ne sollicitaient jamais de voir le tribunal de plus près alors qu'en revanche, les magistrats n'hésitent pas à demander à leurs interlocuteurs de rectifier un cadrage qui ne leur convient pas.

D'une façon comparable, l'absence de prise en compte de ce que pense le patient ou le justiciable, le fait qu'on ne sollicite jamais vraiment leur avis sur l'utilisation de la visioconférence témoigne de la place qui leur est habituellement faite dans le monde de la santé comme dans celui de la justice. Il s'agit bien des destinataires de l'action mais ils n'en sont pas les acteurs. C'est en tout cas ce que l'expérience judiciaire montre également: tous les innovateurs se concentrent sur le travail d'intéressement qu'il leur faut opérer pour tisser un réseau de l'innovation robuste. Les traductions opérées ne se dirigent pas vers le monde des justiciables non plus qu'elles ne les incluent. Ce qui est au centre des questions c'est bien ce que la « mise à distance » par visioconférence transforme dans les conditions d'exercice de la justice, vue sous l'angle des métiers, des identités et des logiques de profession et d'organisation. Les luttes autour de la définition de la bonne pratique et du bon professionnel se réouvrent. La question du « justiciable pertinent » - pour reprendre les termes des auteurs - est en jeu (Comment l'identifier ? Les traces et les inscriptions auxquelles on a accès sont-elles suffisantes et pertinentes pour rendre justice ?) mais toujours à travers la perception qu'en ont les professionnels. Le destinataire, l'utilisateur du service public de la justice reste étranger au processus de l'innovation, comme en témoigne le fait qu'il ne soit pas associé à l'évaluation de ce qui a été entrepris, ce qui est vrai tant au tribunal qu'à l'hôpital.

Conclusion

Dans les milieux de la médecine et de la justice déjà fortement structurés, la visiophonie associée à d'autres technologies ne peut prétendre ni ne rien changer à l'activité ni tout

changer. Comme la sociologie de la communication et des usages l'a bien montré, les technologies ne sont ni transparentes ni déterministes (Rallet, 2005). Elles n'accouchent pas forcément d'une nouvelle définition des métiers, d'un nouveau partage des tâches, d'un réagencement des hiérarchies professionnelles ou d'une reconsidération du rapport aux destinataires de l'action. Les technologies incorporées dans les activités médicales et judiciaires évoquées ici, peuvent tout au plus faire bouger l'édifice organisationnel, le fendre, le fissurer et redonner ainsi du jeu pour redéfinir, à la marge, ce qui fait sens pour les acteurs dans l'activité et dans l'organisation que représentent l'hôpital ou le tribunal.

Auteur :

Laurence Dumoulin

Chargée de recherche CNRS

Institut des Sciences sociales du Politique (ISP), Pôle de Cachan

Ecole Normale Supérieure de Cachan

61 avenue du président Wilson,

F-94235 Cachan cedex

Tél : 00 33 147 405 960 ou 00 33 689 591 143

ldumoulin9@aol.com

Laurence.Dumoulin@isp.ens-cachan.fr

Notes bibliographiques :

Daudelin G., Lehoux P., Sicotte C., 2008, Les présences décalées. La recomposition des patients et des pratiques médicales en télé néphrologie, *Sciences sociales et société*, 2008 article à paraître.

Dumoulin L., 2007, *L'expert en justice. De la genèse d'une figure à ses usages*, Paris, Economica, Coll. Etudes politiques, 216 p.

Foucault M., 1994, *Moi, Pierre Rivière, ayant égorgé ma mère, ma soeur et mon frère*, Paris, Flammarion, Coll. Folio, 424 p.

Licoppe C. et Dumoulin L., 2008, L'ouverture des procès à distance par visioconférence : activité, performativité, technologie, *Réseaux*, 144, à paraître.

Mintzberg H., 1998, *Structure et dynamique des organisations*, Paris, Editions d'Organisation, Coll. Les références, 440 p.

Rallet A., 2005, Communication à distance : au-delà des mythes in Cabin P. et Dortier J.-F. (dir.), *La communication. Etat des savoirs*, Paris, Sciences humaines Editions.