

## TRANSCRIPTION D'EXTRAIT D'ENTRETIEN :

**Bertrand Demangeon**, Directeur de la communication au CHU de Nancy

---

### **Rubrique : Connaître les attentes des patients > Pourquoi informer ?**

- **Prendre en compte l'attente du patient :**

Il y a un renversement de pouvoir, le patient devient de plus en plus un consommateur. Cela fait hurler le monde médical, parce qu'ils ne comprennent pas du tout qu'on puisse consommer des soins, comme on consomme de la lessive. Mais quelque part, il y a derrière une attente du patient qui est : « on me rend un service et je veux des informations sur ce service. » C'est sûr que le service rendu, quand il s'agit d'une consultation ou de la prise en charge d'une leucémie, il n'a strictement rien à voir avec l'installation d'une antenne sur son toit, mais quelque part, il y a un professionnel qui rend un service à un client, entre guillemets, et il y a des informations qui doivent aller avec.

J'ai toujours été étonné du fait que le consommateur lambda qui achète une machine à laver, il a une documentation de 50 pages sur le fonctionnement de sa machine à laver. Il va se faire transplanter un cœur chez le Pr. Villemot, à part ce que lui dit monsieur Villemot, qui fait très bien sa communication avec ses patients, parce qu'ils sont tous satisfaits de la manière dont il leur explique, mais en terme de contenu écrit, il ressort de l'hôpital avec 2 feuilles de papier. Cela m'a toujours frappé parce que je ne vois pas pourquoi, quand il s'agit de santé, on n'aurait pas aussi la culture de l'écrit, la culture de donner de la documentation, d'apporter un certain nombre d'informations par écrit.

La demande du public a évolué, parce que la culture générale du public a augmenté, parce qu'il y a un fait de société : on veut en savoir toujours plus.