

De l'arrivée tardive

Eberhard Wolff

Prof. Dr rer. soc., rédacteur culture, histoire, société



«Encore un de ceux-là!», s'est exclamé le sympathique monsieur au guichet du centre de tri de Zurich à travers l'épaisse vitre. Ma voiture était pleine à ras bord d'ordures encombrantes et je tenais mes bons de dépôt en l'air. Comme beaucoup d'autres, je souhaitais les écouler juste avant qu'ils n'expirent. L'employé voulait me signifier par là que j'avais eu toute l'année pour le faire. De fait, j'étais un arrivant tardif. Le samedi précédent, la file avait atteint plusieurs centaines de mètres de long et beaucoup avaient dû faire demi-tour avec leurs voitures surchargées. J'étais «Encore un de ceux-là!». Son exclamation mêlait irritation, un peu de colère, une touche de rappel à l'ordre, un zeste de sarcasme et une bonne dose d'amusement. Nous avons ri. «Encore un/e de ceux/celles-là!», songent jour après jour de nombreux professionnels du secteur de services que sert le BMS en voyant débarquer tardivement la clientèle. Un secteur où le temps et les délais sont également cruciaux. Les patients se présentent à la dernière minute au rendez-vous de traitement. Ils viennent se faire vacciner quand la saison est presque passée. Ils viennent quand ils traînent leurs douleurs depuis longtemps. Ils viennent en masse en fin d'année pour compenser la franchise annuelle qu'ils ont payée. C'est comme avec les bons de dépôt d'ordures. Comment se comporter face à ces arrivants tardifs? S'écrier sarcastiquement «Encore un de ceux-là!» est sans doute plus approprié dans un centre d'incinération que dans un cabinet médical. On peut supposer que dans 98% des cas, le médecin, même s'il n'en pense pas moins, gardera le silence. Au pire, il froncera les sourcils. Certains avalent la pilule, puis, excédés, rejoignent le BMS après vingt ans.

Reste le rappel à l'ordre. Mais comment s'y prendre adroitement? Cela fait-il partie du domaine particulier de l'«éducation des patients»? Les assistantes médicales connaissent-elles de bonnes astuces? Quant à la technique à ne pas employer, je l'ai découverte il y a quelques années à un guichet postal suisse, quand j'ai voulu encaisser un chèque payable au comptant. Dans ses derniers jours de validité. Avec une mine sévère et force martèlement de l'index, la guichetière, avant de me remettre la somme, m'a signifié que la date d'expiration était presque atteinte. Il ne manquait plus qu'elle agite le même index en l'accompagnant d'un «Non, mais vraiment!».

Dans le jargon technique, on appelle ça le «contrôle social horizontal». Mais en réalité, que ce soit au guichet postal, au cabinet médical ou au centre de tri, les rapports ne sont pas vraiment horizontaux.

La sanction pour arrivée tardive est un autre aspect du problème. On ne peut pas vraiment y recourir. Seuls les *vrais retardataires* (mais ce n'est pas d'eux qu'il est question) sont punis par la vie. Mais pas ceux qui viennent sur le tard.

Si l'on tient malgré tout à sanctionner soi-même, il faut le faire avec subtilité. J'ai par exemple pris récemment un rendez-vous tardif (très tardif, pour être honnête) chez l'hygiéniste dentaire. Une fois dans le fauteuil, la dame, tout sourire, m'a maltraité au point de me noyer dans le sang, la morve et les larmes. Rétrospectivement, je me suis dit que c'était une punition infernale plus ou moins subtile pour être venu si tard. Et l'addition salée aussi.

Un petit tuyau de l'arrivant tardif: quand la sanction a été bien placée, elle est suivie d'une petite consolation. Chez l'hygiéniste dentaire, elle pourrait s'apparenter à: ça ne fera certainement pas aussi mal la prochaine fois. Rappeler à l'ordre, sanctionner, consoler. Cette divine trinité du contrôle social horizontal n'est sans doute pas une doctrine d'éducation de la patientèle ou de la clientèle, mais elle s'insinue régulièrement dans le quotidien. Après le «Encore un de ceux-là!» au centre d'incinération, j'ai jeté mes ordures sur les tas prévus à cet effet. Perdu dans mes pensées. La trame de ce «Et encore...» commençait en effet à s'ébaucher dans mon esprit. C'est ainsi qu'en sortant, je n'ai pas vu le feu rouge qui sépare les voitures pour la pesée. C'est la première fois que ça m'arrive là-bas, promis, juré! Le conducteur qui ne s'arrête pas à temps est un lointain parent de l'arrivant tardif. Résultat: gros remue-ménage. Un rappel à l'ordre «Non, mais vraiment!» par haut-parleur. Retour

Le conducteur qui ne s'arrête pas à temps est un lointain parent de l'arrivant tardif.

en arrière. Excuses. Sourire. Comme d'habitude, la quantité déchargée excédait un peu ce que permet un bon. En règle générale, dans ce genre de cas, ils ferment un œil au guichet. Mais cette fois, j'ai dû donner deux bons. C'était la *sanction*. Aussitôt suivie de la *consolation*: de toute façon, ils étaient sur le point d'expirer.

eberhard.wolff[at]saez.ch