

De l'art d'optimiser

Eberhard Wolff

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



Steuern leicht gemacht («Les impôts, c'est facile») est le titre d'un guide réédité plus de dix fois depuis sa première parution aux éditions Beobachter. Le succès de librairie vient d'être réédité sous le titre *Der Steuerberater* («Le conseiller fiscal») avec un sous-titre qui en dit long sur le nouvel objectif: l'«optimisation fiscale».

Et vous, avez-vous déjà optimisé aujourd'hui – ou décidé de le faire? Les recettes du cabinet, par exemple, les relations avec vos patients ou la recherche d'une place de stationnement? L'«optimisation», en actes ou en paroles, envahit notre vie quotidienne. Dans le langage courant, dans la publicité, et même en médecine. Essayez d'y prêter attention, vous verrez.

«Optimieren» est aussi un terme allemand que l'on lit de plus en plus souvent dans ce bulletin. Les archives numériques du BMS montrent que ce mot et son radical n'ont cessé de gagner en popularité depuis le cap du millénaire. L'année dernière, il a beaucoup été question dans le BMS d'optimiser – ou d'organiser au mieux – les processus, la prévoyance vieillesse, la procréation assistée, les démarches thérapeutiques, la prise en charge, l'exploitation des données, l'efficacité, l'assistance, les coûts, le mode de vie, les prestations, la médication, les rapports bénéfice-risque, la performance, les examens, la couverture des risques, les impôts, les méthodes d'étude, la couverture médicale, la formation, les collaborations et j'en passe. Le record était atteint avec neuf «optimisations» dans un article. L'avenir est-il optimisé pour autant? Certainement pas.

Plus la médecine se complexifie, plus les médecins ont besoin d'être conseillés. Aussi honorable et importante que soit cette activité, elle risque de sombrer dans les formules convenues du jargon du coaching, dans le style «Nous optimisons vos performances personnelles!». Lucy Kellaway, une chroniqueuse du *Financial Times*, s'est moquée en début d'année du chef d'un cabinet international de consultants dont le message de Nouvel An à ses collaborateurs était composé presque entièrement de formules creuses tirées du langage du consultant [1]. Le mot en O n'y était pas, bien qu'il fasse partie de la rhétorique classique du business et du coaching. Car c'est le propre de l'optimal d'être toujours souhaité mais jamais atteint.

Vouloir améliorer les choses est en soi un but louable, mais je suspecte souvent ceux qui nous parlent d'«optimisation» de s'en servir comme d'une formule

toute faite quand ils ont quelque chose à nous vendre. Il peut s'agir d'un produit ou d'un service, mais aussi d'une idée ou d'une justification.

La qualité est aussi quelque chose que l'on aime «optimiser» aujourd'hui. Les éditions EMH ont publié l'an passé les lettres d'Andrea Abraham et de Bruno Kissling qui livraient leurs réflexions sur la qualité de la médecine (de famille) [2]. Il est révélateur que nous n'y trouvions pas le moindre jargon du registre «optimisant», mais une critique à son endroit. «Optimiser» est un verbe qui n'a pas sa place dans ce livre, à double titre. D'une part, pour Abraham et Kissling, la qualité est quelque chose de divers, de changeant, qui doit être généré à partir de chaque cas individuel. Cela ne se prête guère à une «optimisation» sommaire.

D'autre part, le jargon optimisant nous vient d'un mode de pensée économique qui a prospéré avec le néolibéralisme. Celui-ci nous astreint à raisonner comme des «entrepreneurs» en toutes circonstances [3], commerciales ou non. Un phénomène que l'on connaît aussi dans le domaine de la santé, où l'on a tôt fait de réduire l'«optimisation» à un gain d'efficacité quantitatif. Cette conception est également incompatible avec la notion de qualité différenciée.

Un autre mot magique, qui nous vient de la société Fitness, est l'«auto-optimisation», bien que ce terme ait simultanément été repris dans un sens péjoratif par celles et ceux qui critiquent notre société de performance, de compétition et d'évaluation. A mon avis, cependant, cette critique de l'optimisation se limite trop souvent à des formules convenues et prend le discours de l'auto-optimisation trop à la lettre. Je trouve en effet rassurant que les hérauts de l'optimisation n'aient en général qu'une maîtrise plutôt suboptimale de cette pratique. Nous n'avons pas pour habitude de battre des records ni même de faire de notre mieux, et du reste nous n'y tenons pas toujours ni à tout prix – à l'exception peut-être de quelques moissonneurs de médailles d'or. Car la vie, dans sa plénitude et sa variété, est l'ennemie naturelle de toute optimisation. C'est aussi la raison pour laquelle nous ne sommes pas toujours entrepreneurs de nous-mêmes.

Contentez-vous donc de bien gérer les recettes de votre cabinet, les relations avec vos patients ou la recherche de places de stationnement au lieu de les optimiser. Voilà qui serait vraiment optimal.

Références

- 1 Kellaway L. Deloitte chief's new year memo is a classic in demotivation. *Financial Times*, 17 janvier 2016.
- 2 Abraham A, Kissling B. Qualität in der Medizin. Briefe zwischen einem Hausarzt und einer Ethnologin. Bâle: EMH; 2015.
- 3 Bröckling U. Das unternehmerische Selbst. Frankfurt/M.: Suhrkamp; 2007.

eberhard.wolff[at]saez.ch