

François Burnier

## Bonjour Madame la Générale!

«Bonjour Docteur, c'est la Générale de Berne.»

C'est ainsi que s'annonçait, il y a quelques années, certaines employées d'une grande assurance au nom pompeux.

Il n'est certes pas donné à tout le monde de revendiquer un tel titre. Cela n'empêche que de nombreuses personnes continuent – par habitude? par manque d'éducation? par modestie? (soyons bienveillants...) ou bien par lâcheté? (ne soyons pas naïfs ...) – à m'appeler sous couvert d'anonymat. En effet, «C'est la pharmacie centrale» ne me renseigne pas sur l'identité de l'interlocutrice.

Parfois, il faut même insister pour lever le camouflage: «Avec qui est-ce que je parle?» – «Avec une pharmacienne.» – «Mais vous avez un nom?» Nom que l'on me déclinera plus ou moins distinctement, tout en cherchant à me faire sentir que je suis décidément bien indiscret. Facile, avec cette manière de se dissimuler, de dire ensuite, lorsqu'il y aura un problème: «Ce n'est pas moi, c'est ma collègue qui n'est pas là ce matin». Louable exception, la petite officine d'un village voisin, où l'on se présente non seulement avec nom et prénom, mais en y ajoutant sa fonction: pharmacienne, aide-pharmacienne ou apprentie.

Curieusement, dans les hôpitaux, les infirmières semblent d'une manière générale plus douées pour se présenter – parfois simplement par leur prénom – que les médecins assistants.

Parlons encore des assurances, de la part desquelles je reçois souvent des lettres que je considère comme parfaitement anonymes du fait qu'il n'y figure nulle part le nom des deux (habituellement) signataires dont les paraphe évoquent au mieux une fibrillation ventriculaire.

N'attendons peut-être pas trop des assurances: commençons donc par demander à nos partenaires que sont les patrons des pharmacies et des hôpitaux d'exiger de leur personnel qu'il se présente spontanément, correctement et clairement.

---

Correspondance:  
Dr François Burnier  
Spécialiste en médecine générale FMH  
1142 Pampigny  
f.burnier@freesurf.ch



Photo: François Mottu.