

La dentisterie est-elle une profession? Partie 2.

Les marques du professionnalisme

• Jos V.M. Welie, MMedS, JD, PhD •

S o m m a i r e

Dans ce deuxième article d'une série de 3, l'auteur s'appuie sur la définition donnée au professionnalisme dans le premier article et soutient que le contrat social passé entre la profession et le public entraîne une responsabilité collective des membres de la profession à agir dans l'intérêt du public. Il déduit de cette définition plusieurs devoirs professionnels, dont celui d'attirer des gens compétents et de les maintenir en poste, de réviser le travail accompli par des pairs et de répondre aux besoins de toutes les personnes nécessitant des soins spécialisés. Dans le troisième et dernier article, il analysera si et dans quelle mesure la dentisterie remplit ces devoirs, et traitera de problèmes qui se poseront à l'avenir.

Mots clés MeSH : dental care/standards; dentist-patient relations; ethics, dental; professional practice/trends

© J Can Dent Assoc 2004; 70(9):599-602
Cet article a été révisé par des pairs.

Dans le premier article¹ traitant du statut de la dentisterie en tant que profession, l'auteur définit le mot «profession» comme «un groupe de prestataires de services experts qui se sont conjointement et publiquement engagés à toujours placer les besoins et les intérêts existentiels du public qu'ils servent au-dessus des leurs et qui, en retour, ont la confiance du public pour ce faire». Ce deuxième article aborde les obligations morales qui se présentent lorsqu'une carrière est considérée comme une profession et ses membres comme des «professionnels».

Responsabilité collective

La définition donnée au mot *profession* dans le premier article¹ (citée précédemment) fait notamment mention de 2 termes reliés que l'on se doit d'examiner. Il s'agit de «groupe» et de «conjointement». De nombreux prestataires de services spécialisés ont pris l'engagement de servir les autres, et il se peut même qu'ils en aient fait la promesse publiquement. Mais le phénomène social que constitue une profession fait toujours référence à un groupe. Il n'est pas logique de se prétendre professionnel s'il n'existe aucune profession à laquelle appartenir. En réalité, la confiance que porte la société envers les professionnels ne vise pas chacun des prestataires de services mais la profession dans son ensemble². Par exemple, les patients font confiance en leur médecin parce qu'ils sont membres de la profession médicale. Avant même de connaître le médecin, le patient peut lui faire confiance parce qu'il est membre de cette profession. Bien entendu, il peut arriver que

le médecin agisse de manière non professionnelle, notamment en vendant au patient des services médicaux dont il n'a pas vraiment besoin. Ce comportement peut ébranler la confiance du patient envers la profession médicale. Mais tant et aussi longtemps que ce médecin demeurera l'exception à la règle et, si ses pratiques sont révélées au grand jour, qu'il est rapidement sanctionné par la profession, la confiance que porte le patient envers les médecins pourra être maintenue.

En revanche, les acheteurs de voitures ne s'attendent pas à ce que les concessionnaires les traitent avec altruisme. S'il arrive qu'un vendeur le fasse, l'acheteur lui sera reconnaissant, mais ne s'attendra pas à ce que le prochain vendeur qu'il rencontre agisse de la sorte. Inversement, si l'acheteur regrette de s'être fait influencer par le vendeur et d'avoir acheté une voiture plus chère que ce qu'il avait prévu payer au départ; ce n'est qu'à lui que revient le blâme. Le vendeur qui réussit à convaincre son client d'acheter la voiture la plus dispendieuse n'agit pas «de manière non professionnelle», puisqu'il n'existe aucune profession de vendeur d'automobiles s'étant engagée publiquement à toujours placer les besoins des acheteurs de voitures avant les intérêts commerciaux des concessionnaires.

Un bien public

C'est au public en général et non à chacun des patients et des clients que la profession déclare publiquement s'engager à défendre les intérêts des personnes à qui elle offre ses services. Un contrat social est ainsi passé entre le groupe de prestataires de services spécialisés et le public en général. Après tout,

pourquoi le public accepterait-il de conclure une entente du genre si la promesse d'agir avec altruisme, autrement dit, de donner conjointement priorité aux besoins existentiels d'autrui, n'est vraie que pour cette portion du public que les prestataires de services choisissent d'aider? Par conséquent, le groupe de prestataires de services spécialisés de la profession dentaire a la responsabilité conjointe de répondre aux besoins de *toutes* les personnes souffrant de problèmes dentaires et non seulement des patients que chaque dentiste choisit de traiter. Chaque dentiste assume une part de cette responsabilité collective.

Pour les prestataires de soins, cette responsabilité peut paraître excessive. Il est certain que les dentistes n'ont pas à répondre aux besoins de tous les patients, mais seulement à ceux de leurs patients. En fait, les prestataires de soins de santé font souvent face à des situations où le devoir qu'ils ont envers leurs patients semble avoir priorité sur les intérêts d'autres patients. Par exemple, le devoir de protéger la confidentialité de chaque patient peut très bien se traduire par le *droit* de chaque patient à la confidentialité. Toutefois, ce droit à la confidentialité est en réalité un bien *public* essentiel. Parce que si les patients en général ne peuvent avoir l'assurance que leurs renseignements personnels seront traités en toute confidentialité, ils cesseront de consulter des prestataires de soins de santé. Ainsi, préserver la confidentialité d'un seul patient sidatique qui semble mettre en danger la vie d'autres personnes en ayant des rapports sexuels non protégés avec elles peut porter préjudice à ces personnes à court terme, mais, à long terme, c'est vraiment dans leur propre intérêt. Si ces personnes ou tout autre membre du public contractent le sida, elles doivent pouvoir dévoiler leurs renseignements personnels à leurs prestataires de soins en toute confidentialité. La confiance du public dans la profession est essentielle pour que soit maintenu le contrat social entre la profession et le public. Autrement dit, la confiance prévaut sur d'autres intérêts concurrentiels.

Nous pouvons donc conclure que les professions agissent toujours pour le bien du public – un bien que tous les membres du public partagent. Il n'est pas nécessaire que ce soit un bien commun, dont on profite nécessairement et uniquement en collectivité. Par exemple, la couronne en or d'un patient, contrairement à l'air pur ou à la sécurité nationale, n'est pas un bien dont la société en général profite au même titre que le patient. On peut en dire autant de la défense juridique d'un terroriste. Cependant, l'assurance que chaque membre de la société – le terroriste ou la personne inculpée d'un délit moins grave – a le droit de recourir aux services d'un conseiller juridique afin de protéger ses droits humains fondamentaux est un bien que nous avons tous en commun. Cet argument s'applique par analogie à ces biens apparemment individuels que sont les soins de santé et l'éducation. Bien que ce soit respectivement les patients et les étudiants qui s'en prévalent d'abord et avant tout, ce sont à la fois des biens publics parce que ce sont des maillons du tissu social. Si on les en détache, le tissu risque de s'effiloche et de se désagréger.

Responsabilités professionnelles particulières

Comme le souligne le premier article de cette série¹, les professions sont souvent définies selon des listes apparemment arbitraires de responsabilités. Toutefois, à la lumière de l'analyse précédente, nous pouvons maintenant déduire de cette définition des responsabilités particulières. Une profession est définie d'après l'engagement de ses membres à utiliser leurs compétences et, par conséquent, leur pouvoir dans l'intérêt du public et non à tirer profit de la vulnérabilité de leurs patients ou de leurs clients pour maximiser leurs intérêts personnels. En retour, le public confie à la profession, c'est-à-dire au groupe de prestataires de services, la tâche de répondre à ses besoins existentiels et espère que la profession respectera cet engagement. Le point de départ de toute éthique professionnelle est donc l'obligation de mériter la confiance que le public en général et chaque patient ou client porte envers la profession dans son ensemble et envers chacun de ses membres. Quelles responsabilités particulières peut-on déduire de ce point de départ? Sans prétendre à l'exhaustivité, on peut distinguer 3 catégories de responsabilités professionnelles.

Qui fournit les services?

Compétences des prestataires

Premièrement, la profession doit veiller à ce que tous ses membres possèdent les compétences nécessaires pour fournir les services qu'ils ont promis de fournir. Le niveau exact de connaissance, de compétence et d'expérience ne peut être défini qu'à la lumière des ressources humaines et financières disponibles, des besoins du public et d'autres facteurs du genre. Ce niveau peut différer selon le pays et changera assurément au cours de l'histoire. L'important ici est que chaque membre d'une profession doit au moins atteindre et conserver le niveau qui est établi au moment et à l'endroit où il exerce sa profession.

Rappelez-vous que le contrat social exige que les compétences profitent à toute personne dans le besoin. Si, par exemple, des enfants ayant des difficultés d'apprentissage sont privés de l'éducation dont ils ont besoin parce que les enseignants n'ont été préparés à éduquer que les élèves les plus doués et les plus brillants, ce groupe d'enseignants ne répond pas aux normes d'une profession véritable.

Examen par les pairs

Compte tenu des compétences qu'exige la prestation efficace des services nécessaires, les patients ou clients sont, par définition, incapables d'évaluer objectivement le travail de leurs prestataires de services professionnels. La profession est donc tenue de s'évaluer elle-même, ce qui signifie que chacun de ses membres doit être disposé à examiner ses pairs et à se soumettre lui-même à un examen par ses pairs. Cet examen n'est pas principalement destiné à éliminer les «pommes pourries» ni à calmer des patients mécontents, mais d'abord à prévenir des problèmes du genre. Les professionnels sont des êtres humains; on peut donc s'attendre à ce qu'ils fassent des erreurs. Par contre, chacun d'eux acquiert une vaste expérience

au cours de sa carrière, dont les pairs peuvent sûrement tirer profit.

Discipline interne

Malheureusement, même un examen constructif par les pairs ne suffira pas à éliminer les pommes pourries. L'une des obligations les plus désagréables des professionnels est de dénoncer les pairs qui ont fait du tort ou qui risquent de faire du tort à leurs patients, afin que la profession puisse protéger le public de ces personnes en révoquant leur permis. C'est un processus douloureux, mais l'engagement de la profession à promouvoir collectivement les intérêts des patients, même si, en agissant de la sorte, on se fait du tort à soi-même, exige une telle discipline interne. Si le public soupçonne que la profession protège en réalité les siens au lieu de prendre des mesures disciplinaires à leur égard, il en conclura que la profession a enfreint le contrat social.

Non-concurrence

Malgré les normes rigoureuses en matière de scolarité et de délivrance de permis, les connaissances, les compétences et l'expérience différeront toujours d'un membre à l'autre de la profession. C'est exactement pour cette raison qu'un examen constructif par les pairs est importante : les professionnels ont la possibilité d'apprendre auprès de leurs pairs. Mais ils ne devraient pas exploiter ces différences dans le but de promouvoir leurs intérêts privés, mettant en péril la confiance du public dans la profession en cours de route. Lorsque des professionnels commencent à se livrer publiquement concurrence, chacun prétendant offrir un meilleur service que ses pairs, les patients peuvent supposer que les professionnels ne sont pas tous dignes de confiance ou ne le sont du moins pas tous au même degré.

Lorsque des professionnels se livrent publiquement concurrence, les patients peuvent supposer que ceux-ci ne sont pas tous dignes de confiance.

Quels types de services fournit-on?

Des services bénéfiques, qui répondent à des normes objectives

L'engagement de la profession à répondre aux besoins du public et à bien le faire serait dépourvu de sens s'il n'existait aucune norme servant à évaluer ce service. Cette norme ne peut pas être purement subjective, car une telle norme n'en est pas du tout une. L'évaluation des services fournis doit être fondée sur une norme objective. Bien que le but ultime – répondre aux besoins du public – ne peut être défini qu'en portant une écoute attentive aux personnes ayant des besoins, seule la profession peut déterminer la meilleure façon d'atteindre ce but. C'est exactement ce qui fait des professionnels de puissants experts. La science empirique, l'analyse statistique et, plus récemment, la recherche fondée sur les faits peuvent aider la profession à atteindre cette objectivité.

Normalisation des traitements

Tous les professionnels doivent être compétents. Personne ne peut dire le contraire. Mais la compétence ne se traduit

pas nécessairement dans des faits. Bien que différents professionnels puissent avoir atteint le même niveau de connaissance, de compétence et d'expérience, il est possible qu'ils abordent le même problème différemment et obtiennent des résultats différents. Le public interprétera probablement ces différences comme une violation du contrat social, et à juste titre. La profession a donc l'obligation d'évaluer continuellement l'efficacité des différentes modalités de service et d'élaborer des protocoles de traitement. Ce n'est qu'ainsi que les patients et les clients auront la certitude qu'ils reçoivent des services de qualité peu importe la personne qui les leur fournit.

Qui reçoit les services?

Éviter les conflits d'intérêts

Si l'objectif premier des services professionnels est de promouvoir les intérêts des personnes qui les reçoivent, les professionnels doivent éviter que les intérêts des personnes qui

reçoivent leurs services entrent en conflit avec d'autres intérêts. Parmi ces intérêts conflictuels, les plus manifestes sont les intérêts personnels. Selon la nature de la profession, différents intérêts personnels peuvent être dominants. Chez les militaires, l'intérêt personnel, c'est la vie elle-même. Chez le médecin, il peut s'agir de sa santé. Chez tous les professionnels qui touchent un revenu, ce revenu devient un élément de conflit. Selon le système de remboursement, un professionnel de la santé peut être tenté de trop

traiter (dans un système de rémunération à l'acte) ou de ne pas traiter suffisamment (dans un système de paiement par capitation). Mais comme l'a souligné avec raison le Collège américain des dentistes, peu importe le système de remboursement, le conflit d'intérêts est inévitable chaque fois que les professionnels tirent un revenu de leurs services³.

Outre les intérêts personnels, il est possible que les professionnels soient (et le sont souvent) forcés de faire passer les intérêts de tierces parties avant ceux de leurs patients ou clients. Dans le milieu des soins de santé, ces tierces parties sont des chercheurs biomédicaux, des enseignants, des assureurs et des instances juridiques. Bien qu'ils ne puissent pas toujours éviter ces conflits d'intérêts, la profession et ses membres doivent constamment être aux aguets, doivent tenter de les prévenir et, s'ils sont inévitables, doivent les reconnaître publiquement tout en cherchant à en minimiser l'impact.

Prévenir la discrimination

Le contrat social interdit aux professionnels d'exercer une discrimination négative en refusant de traiter certains patients en tenant compte de facteurs non associés au service fourni, comme le sexe, la race, la religion et la nationalité. Les professionnels ne devraient pas non plus exercer de discrimination positive en favorisant certains patients. En fait, les patients ne devraient pas avoir à se préoccuper d'une possible discrimination négative ou positive à leur endroit. Les professionnels ne

devraient par conséquent pas accepter de conseils, de cadeaux ni d'autres faveurs de la part de leurs patients, ni ne devraient avoir de rapports sentimentaux avec eux. Même si les professionnels peuvent résister à la tentation de favoriser des patients qui leur apportent des cadeaux ou leur «font des avances», il est important que les autres patients ne pensent pas qu'eux aussi doivent faire de même pour obtenir des soins optimaux, rapidement.

Favoriser l'accès

Une profession fait profession (c'est-à-dire la promesse) de fournir un service visant à répondre à un besoin important qui rend chaque personne frêle et vulnérable, et qui menace le tissu social. C'est ce que font les professionnels sans exercer de discrimination positive ou négative, pour que toutes les personnes dans le besoin puissent en profiter. Cependant, la réalisation de cet objectif louable peut être difficile, voire impossible si les personnes dans le besoin ne peuvent accéder à un prestataire de services professionnels. Le système juridique d'un pays a beau être juste et équitable, et les avocats qui l'exploitent ont beau être de véritables professionnels, si l'on empêche certains citoyens d'avoir accès à des conseillers juridiques professionnels, alors le système est chancelant. Justice ne sera pas faite, des torts seront causés et le tissu social sera mis en péril. Dans la mesure où les facteurs limitant cet accès sont causés par la profession elle-même, la profession a la responsabilité de les éliminer.

Conclusions

Autrefois, les professions étaient peuplées de fils d'aristocrates qui avaient la malchance d'être le deuxième ou le troisième enfant de leur famille. Inaptes à hériter du titre de noble et du domaine patrimonial, ils n'avaient de meilleur

choix que de devenir des professionnels. De nos jours, les professions continuent d'attirer les jeunes en quête d'un statut social et de richesse. Toutefois, comme le laisse entendre clairement l'analyse faite dans cet article, être un professionnel ne signifie pas – et ne devrait pas signifier – avoir des privilèges et des droits. Dans le cadre de leur engagement volontaire à servir le public, ceux qui se joignent à une profession assument diverses fonctions et responsabilités exigeantes. Dans le prochain et dernier article de cette série, nous analyserons en quoi la profession dentaire est fidèle à cet idéal et déterminerons les défis que l'avenir lui réserve. ♦

Remerciements : Les recherches qui sous-tendent cet article ont été appuyées en partie par une subvention de l'Institut national de la recherche dentaire et craniofaciale (1 R21 DE014969-01).



Le Dr Welie est professeur, Centre de la politique de la santé et de la déontologie, et Département de la dentisterie préventive et communautaire, Centre médical de l'Université Creighton, Omaha (Nebraska).

Écrire au : Dr Jos V.M. Welie, Center for Health Policy and Ethics, Creighton University Medical Center, 2500 California Plaza, Omaha, NE 68178. Courriel : jwelie@creighton.edu.

Les opinions exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les vues et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.

Références

1. Welie JV. La dentisterie est-elle une profession? Partie 1. Définition du professionnalisme. *J Can Dent Assoc* 2004; 70(8):529–32.
2. Ozar DT, Sokol DJ. Dental ethics at chairside. Professional principles and practical applications. 2nd ed. Washington (DC): Georgetown University Press; 2002.
3. American College of Dentists. Ethics handbook for dentists. Gaithersburg: ACD; 2000. p. 5.