



Le médecin de famille et le professionnalisme

Roger Ladouceur MD MSc CCMF FCMF, RÉDACTEUR ADJOINT

Estimez-vous être un médecin de famille «professionnel»? Même s'il peut paraître saugrenu de poser cette question, accordez-vous une pause et pensez-y....

Je suis convaincu que la plupart d'entre vous avez répondu de façon positive en invoquant les éléments suivants: «Je prends soin de mes patients du mieux que je peux. Je prends mes responsabilités. Je respecte la confidentialité. Je suis patient, compréhensif, empathique et à l'écoute. Je suis dévoué et ponctuel. Je respecte les autres et travaille en équipe interprofessionnelle. J'assume ma part de gardes. Je retourne mes appels promptement. Je réponds rapidement à ma pagette et à mon cellulaire. Je remplis tous les certificats demandés. Je m'habille décemment. Je reconnais mes limites et les respecte».

Rares sont ceux ayant osé dire: «Non, je ne suis pas «professionnel», ou je le suis bien peu!» À preuve, cette petite enquête maison réalisée auprès de mes collègues: aucun n'a émis le moindre doute quant à son professionnalisme ou tant soit peu. Surprenant tout de même! Particulièrement quand on songe à celui-ci qui est toujours en retard, à celui-là souvent impatient et irritable, cet autre dont le bureau est un fouillis inimaginable. Quant à notre «Ricky» ou «Britney», peut-on porter pantalons plus serrés, jupes plus courtes et décolletés plus plongeants? Soit dit en passant, dire tant de médisances ne serait sûrement pas très professionnel non plus, sauf si tous ces exemples n'étaient pas aussi fictifs.

Professionnalisme: une perception biaisée

Vraiment, les médecins de famille me surprennent par la perception qu'ils ont de leur professionnalisme! Nous nous percevons généralement de façon très positive et flatteuse à cet égard. D'autant plus surprenant si l'on considère le débat "Les médecins s'entendent-ils sur ce qu'est le professionnalisme?" publié ce mois-ci en **page 972**, et lorsqu'on compare la perception qu'ont les médecins de famille de leur professionnalisme avec celle qu'ils ont de leur expertise médicale. En effet, bon nombre de médecins de famille conviennent volontiers des limites de leurs connaissances et compétences médicales. Ils sont les premiers à dire qu'ils ne peuvent pas tout savoir et tout faire tellement les champs de la médecine familiale sont vastes. Aucun n'aurait idée de pratiquer un accouchement, intervenir aux soins intensifs, voire même retourner à l'urgence, s'il n'y a pas exercé depuis un certain temps. En général, les médecins de famille

sont capables d'introspection quant aux limites de leurs expertises médicales. Alors pourquoi l'évaluation de leur professionnalisme semble-t-il si favorablement biaisée?

Professionnalisme: des attentes irréalistes?

Se peut-il que-ce soit parce que les attentes entretenues à l'égard du professionnalisme du médecin de famille soient trop élevées? Qu'elles soient même plus élevées que celles que l'on a face à leur expertise médicale? De façon générale, on reconnaît que les médecins de famille puissent ne pas tout savoir et tout faire mais on est rarement aussi indulgent face à leurs failles professionnelles, particulièrement leurs attitudes et comportements. Il est bien connu que la plupart des plaintes portées contre les médecins le sont suite à des problèmes relationnels et beaucoup moins en raison de manques de connaissances qui, de toute façon, demeurent très difficiles à évaluer pour quiconque. Il est beaucoup plus facile de juger et de se plaindre d'un médecin qui n'agit pas de façon soi-disant professionnelle que d'un autre qui «semble ne pas trop savoir quoi faire» mais qui est «tellement gentil!» Les médecins de famille seraient en quelque sorte contraints à l'excellence professionnelle.

Si tel est le cas, le médecin de famille a un sérieux problème. A force de vouloir des médecins soi-disant «professionnels», sommes-nous en train de tuer l'expertise au profit du relationnisme? Certains rétorqueront que professionnalisme et expertise vont de pair. En sommes-nous vraiment convaincus? Même si idéalement nous souhaitons des médecins de famille dotés de toutes les compétences transversales, on sait fort bien que cela est impossible. Certains d'entre nous sont de meilleurs communicateurs, d'autres de meilleurs gestionnaires et d'autres, de véritables «nerds». Cela va aussi pour le professionnalisme, même si cette réalité demeure difficile à accepter pour certains.

Alors la question demeure entière: en reconnaissant qu'aucun médecin de famille n'est tout à fait parfait, qu'attend-on foncièrement de lui? Il est peut-être temps de reconnaître que les médecins de famille ne sont pas parfaitement et homogénément «professionnels», simulacres en quelque sorte du *bon vieux docteur Welby*. Comme tous et chacun, ils ont des attitudes et des comportements qui peuvent plaire à certains ou irriter d'autres, mais qui ne mettent pas nécessairement en doute leurs compétences professionnelles. ❁

Intérêts concurrents

L'auteur est Responsable du Plan d'autogestion de développement professionnel continu au Collège des médecins du Québec à Montréal.

This article is also in English on **page 961**.