

Kinshasa, 09-02-2017

Déontologie professionnelle

Quelques principes généraux et incidences dans les soins de santé

Excellence Mr le Ministre d'État, Ministre de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale,

Excellence Mr le Ministre de la Santé,

Distingués invités en vos titres et qualités respectifs,

Mesdames, Mesdemoiselles et Messieurs,

1. Je suis comblé de joie de me retrouver au milieu de tant de médecins ; toute rencontre est une grâce qui nous invite à louer l'Éternel Dieu Tout-Puissant. Je suis comblé de joie, car je me sens en sécurité au milieu de vous ; je suis sûr qu'un petit crac de santé au cours de mon intervention connaîtra massivement et immédiatement une prise en charge de votre part. Enfin, je suis comblé de joie de me retrouver face-à-face avec tant de médecins ; c'est pour moi une occasion en or pour tisser davantage des liens étroits et performants entre le mouvement mutualiste de la santé et les professionnels de la santé. Car la POMUCO, Organisme auquel fait partie le CGAT, mène un combat acharné pour une santé de meilleure qualité et une plus grande accessibilité aux soins de santé.
2. Il m'a été demandé de parler de la déontologie professionnelle. Et comme j'ai devant moi une pléthore de médecins, la déontologie professionnelle dont il va s'agir concerne bien sûr le corps médical. D'entrée de jeu, je voudrais commencer par un exercice de précision conceptuelle. Déontologie et professionnel : tels sont les deux éléments qui constituent le sujet que j'ai à traiter. Il est certainement utile de préciser chaque élément pour mieux comprendre mon exposé.
3. Déontologie est un mot qui fait son apparition au XIX^e, que le français emprunte de l'anglais « deontology ». Il est composé à partir du grec **δέον**, (*déon*), *mot qui signifie* : « ce qui convient, ce qui est convenable », et avec le suffixe « **logie** », qui vient de « **λογος** », c'est-à-dire parole, discours, théorie, réflexion, traité, science. Ainsi, schématiquement, « déontologie » signifie la science qui traite des devoirs à remplir, le discours sur ce qui convient de faire. Le mot professionnel est à la fois un adjectif et un substantif. Dans les deux

cas, il est relatif à une profession ou à un métier, ou à son exercice. Aussi va-t-il désigner : toute personne qui a l'habitude d'exercer un métier quelconque ; toute personne qui a les qualités et l'habileté requises pour exercer son métier ; toute personne qui exerce bien et avec compétence son métier ; toute personne qui fait sa principale activité de quelque chose ; toute personne qui connaît parfaitement un métier donné ; toute personne qui possède un savoir très spécialisé, d'un niveau de complexité élevé ; toute personne ayant une expérience avérée dans son travail. En résumé l'on peut dire que le professionnel désigne un spécialiste, un corps de métier, un ensemble de personnes appartenant à la même branche d'activité possédant un savoir très spécialisé et une expérience avérée dans le métier. Le contraire renvoie à l'amateurisme et au bricolage. Ainsi, combinant les deux mots, déontologie professionnelle, mon intervention entend partager avec vous sur les principales règles éthiques qui gèrent et guident une activité professionnelle, normes qui déterminent les devoirs minimums exigibles par les professionnels dans l'accomplissement de leur activité. Il va sans dire que dans le cas échéant il s'agit de la profession médicale.

Excellence Mr le Ministre d'État, Ministre de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale,

Excellence Mr le Ministre de la Santé,

Distingués invités en vos titres et qualités respectifs,

Mesdames, Mesdemoiselles et Messieurs,

4. Qu'il est beau d'être médecin ! Qu'il est beau d'être professionnel de la santé ! Le jour de votre collation de grade et de votre prestation de serment d'Hippocrate vous avez été vivement félicités, non seulement par vos confrères et vos membres de famille, mais aussi par vos amis et connaissances. La gloire dont plusieurs personnes entourent l'accession à la profession médicale, n'a de sens et de valeur que parce que cette profession est un service qui ne peut jamais vous faire oublier que quiconque y accède devient un gardien des vies humaines. Du coup, en nous référant à ce que nous venons de dire plus haut relativement au mot « professionnel », les médecins constituent à juste titre un corps professionnel.
5. Comme vous le savez, le médecin est reçu dans l'ordre médical et est investi par un pays selon les règles reconnues universellement. Chaque corps de métier dans la société a des règles, des principes de vie et de travail. Chaque corps professionnel veille au respect du bon exercice de sa « profession » par certaines règles considérées comme essentielles. Ces règles, généralement codifiées dans des textes, prennent l'aspect d'une coutume qui se transmet de génération en génération auprès de tous ceux qui, chaque équipe à son temps et à son milieu, rejoignent la lignée des professionnels de tel ou tel secteur de

la vie en société. La légitimité de ces groupes autorise leurs organes à utiliser la voie des sanctions pour que leurs membres respectent les devoirs qui correspondent aux buts poursuivis par leur collectivité et qu'ils ont acceptés par leur adhésion même. Dans ce cas, les sanctions s'expliquent donc comme moyen de protection de l'exercice de la fonction. Le corps médical a le privilège d'avoir des règles millénaires, celles héritées d'Hippocrate et reprises chaque fois en résumé dans le serment dit d'Hippocrate, lequel serment sanctionne l'accession dans le corps médical.

6. Sans être exhaustif ni retranscrire les règles jadis édictées par Hippocrate, dans notre cas—priorité aux malades par la promotion des mutuelles de santé—, je voudrais rappeler quelques règles de comportement du personnel médical, qui auraient comme effet de favoriser l'éclosion et la croissance harmonieuse des mutuelles de santé. J'en citerai dix : 1) devoir de respect de la dignité des personnes, 2) Devoir de collaboration fraternelle, 3) Devoir d'exemplarité, 4) Devoir de loyauté, 5) Devoir de réserve, 6) Devoir de conseil, 7) Devoir de discrétion et de secret professionnel, 8) Devoir d'honnêteté et de transparence, 9) Devoir de formation permanente, et 10) Devoir de sauvegarde de l'environnement.

1. Devoir de respect de la dignité des personnes

7. La vie, don précieux de Dieu, est chère à tous. D'emblée, personne n'est disposé à s'en défaire. Dès que la vie est menacée, on fait tout pour trouver une solution que l'on souhaite vivement immédiate et satisfaisante. La maladie apparaît ainsi comme une dure épreuve : elle fait tomber nos fausses sécurités, elle remet en cause nos motivations mal approfondies ou mal assimilées, elle provoque une révision de nos idées sur la vie. C'est ici que le médecin doit se rappeler sa responsabilité d'être le restaurateur et le gardien de nos santés. Le malade qui arrive, quel qu'il soit, a d'abord besoin d'être respecté, d'être accueilli et considéré comme une personne humaine. Il a besoin d'une écoute active et d'une attention affectueuse. Les gens souhaitent être entendus, donnez-leur la chance d'exprimer clairement leurs idées. Afficher une attitude positive et essayer de résoudre les problèmes font toute la différence. Il y a donc le devoir de respecter tout individu en vertu de sa dignité de personne humaine créée à l'image de Dieu. Le médecin aura dès lors le souci de tous et de chacun, sans acception de personne. Il mettra le malade à l'aise. En somme, le professionnel de la santé doit aller à la rencontre des personnes souffrantes en leur apportant réconfort et espérance, en étant pour eux un ferment de joie qui alimente le goût de la vie. C'est une preuve du don généreux de soi-même aux autres, en particulier à ceux qui souffrent. Cela suppose une disponibilité du cœur et du corps. Opérer une réception sélective des malades

[faire attendre longtemps un mutualiste parce qu'il ne paie pas immédiatement, l'argent n'entre pas tout de suite dans la caisse] c'est oublier qu'un malade accueilli affectueusement et avec empressement est à moitié guéri. Cela contribue à l'épanouissement des mutuelles de santé dont l'objectif est de promouvoir la solidarité pour favoriser une santé de meilleure qualité et une plus grande accessibilité aux soins de santé.

2. Devoir de collaboration fraternelle

8. Qu'il soit professeur, traitant, directeur d'hôpital ou pas, le médecin n'est jamais en service tout seul ; il exerce sa fonction toujours et en lien avec d'autres, confrères médecins, infirmiers, professionnels de la santé à divers niveaux et aux diverses particularités. Aussi est-il impératif d'entretenir des rapports de collaboration, d'aide et d'assistance, ainsi que de confraternité. Il faut savoir partager la scène avec ses collègues, prendre le temps de leur montrer comment bien faire les choses et leur prêter une oreille attentive, au besoin. Le médecin directeur, par exemple, doit faire participer ses collaborateurs à la charge commune, depuis la préparation ensemble des réunions, la définition des tâches jusqu'à leur évaluation régulière, après l'exécution selon les rôles dévolus à chacun, les tâches clairement réparties. D'où la nécessité de se connaître mutuellement dans les défauts et vices à combattre, les qualités et talents à valoriser, les expériences de parcours à partager, les erreurs à pardonner. Le travail en équipe exige le dialogue, la générosité et la solidarité, le sens de référence et de subsidiarité. Le Responsable, pour être bon collaborateur, doit savoir rendre compte à qui de droit, à ses supérieurs hiérarchiques comme à ses subalternes, quand le besoin s'impose. Il prendra soin d'écouter et de rendre responsables les collaborateurs avec la patience nécessaire, sans dédain ni prétention, sans violenter les consciences, sans chosifier, banaliser, marginaliser, condamner personne, mais plutôt avec beaucoup de persévérance. La collaboration fraternelle contribue doublement à la bonne santé des mutuelles. D'une part, une Institution médicale au sein de laquelle règnent l'entente, le dialogue et le respect mutuel sera efficace dans son rendement et mettra aussi les malades à l'aise. D'autre part, la collaboration fraternelle favorise la subsidiarité qui veut qu'on ne fasse pas à un échelon plus élevé ce qui peut être fait avec la même efficacité à un échelon plus bas. Le niveau supérieur n'intervient que si le problème excède les capacités du niveau inférieur. Il s'agit de déléguer certains de ses pouvoirs à des collaborateurs lorsqu'on considère qu'ils peuvent les assumer efficacement. La subsidiarité est requise aussi bien au sein d'une formation médicale que dans la gestion de l'organisation du système de santé. Un malade

qui peut être accueilli et traité convenablement par un infirmier ne doit pas être référé ou réclamé par un médecin. Une maladie qui peut être prise en charge par une ère de santé ne doit pas être traitée et référée à l'hôpital général de référence. Bien sûr ce principe vaut aussi vice-versa. Chacun doit humblement reconnaître ses limites. Il ne faut pas laisser pourrir une maladie pour laquelle on dispose ni d'équipement adéquat ni de compétence professionnelle pour la soigner. Il faut vite référer le cas à l'instance appropriée. Le respect de la subsidiarité habitue les malades à une thérapie rationnelle et contextuelle. Au finish, cela coûte moins cher pour les malades comme pour les mutuelles de santé.

3. Devoir d'exemplarité

9. Le médecin fera un effort d'avoir la réputation de toujours suivre ses principes et d'être intègre. Frères et sœurs médecins, réjouissez-vous si les malades comme d'autres personnes comptent sur vous parce que vous arrivez toujours à l'heure, parce que vous remettez toujours dans les délais prescrits le travail sollicité ou les résultats des examens médicaux effectués. Le contre-témoignage, comme le scandale, est toujours contreproductif. Au service d'une œuvre à laquelle il a été appelé, le titulaire, le responsable s'efforcera également de correspondre à sa profession ou d'exercer son mandat en accordant au mieux sa vie aux valeurs qu'implique sa profession. Ce devoir d'exemplarité s'impose d'abord par crédibilité institutionnelle pour accréditer la valeur du service ou le bien-fondé de la tâche à accomplir. Il s'impose également pour encourager une cohérence personnelle, mais il se situe alors sur le plan de l'éthique et de la morale. On s'attend à ce qu'un médecin soit ordonné aussi bien dans son emploi de temps que dans sa gestion des dossiers. Le phénomène d'*extra muros* au détriment de l'Institution n'est pas un bon exemple pour ceux qui sont obligés de travailler tout le temps sur place, et cela est également néfaste pour les malades qui doivent chaque fois attendre le médecin en « *extra muros* ». Un tel comportement ne favorise pas la fiabilité de la personne et porte préjudice à l'Institution médicale et aux malades.

4. Devoir de loyauté

10. Par loyauté j'entends la « fidélité manifestée par la conduite aux engagements pris, au respect des règles de l'honneur et de la probité ». Le médecin, comme responsable et membre d'un corps respectable, doit s'abstenir de « tout ce qui ne convient pas à son état », il doit éviter « ce qui tout en étant correct, est cependant étranger à l'état de sa profession ». C'est ce qu'on appelle obligation

de dignité. On attend loyauté et dignité de la part d'un responsable non seulement dans l'exercice du service mais également dans sa vie privée. Il convient dès lors de s'abstenir de tout acte de nature à entacher l'honneur ou la dignité de la profession, même en dehors de l'exercice de celle-ci. Sur le plan des relations avec autrui, le médecin exprimera la cordialité suffisante et l'attention indispensable pour que chacun se sente reconnu et accueilli. Il fera preuve de la prudence nécessaire pour ne pas détourner la relation de service en vue de satisfaire ses besoins personnels. Honorer la dignité de sa profession, c'est sauvegarder sa réputation. Il faut éviter de manipuler les malades et le personnel sous sa responsabilité ou de profiter de son rang ou de sa position pour extorquer quelque avantage ou faveur de quelle nature que ce soit. L'honneur de sa profession se paye très cher. Le prix vaut la peine d'être payé, pour la société, pour soi-même et pour les autres.

5. Devoir de réserve

11. Corrélativement au devoir de loyauté, le médecin, par sa profession, est tenu par une obligation de réserve. En vertu de l'exercice de sa charge, la modération sinon la prudence dictent une attitude de retenue, le cas échéant d'abstention, dans l'expression publique de son opinion personnelle. Un professionnel veillera toujours à l'objectivité et à la mesure dans les informations qu'il peut fournir sur des questions sociales et la marche de son service. À l'heure des médias, de l'informatique et de l'internet, une attention particulière sera accordée dans l'usage des réseaux sociaux (facebook, watshap, immo, messenger, twiter, etc). Ici, on est régulièrement provoqué, appelé à se prononcer, à donner un commentaire, à dire un mot, à donner ou recevoir une information, un message, à envoyer textes, images, photos, vidéos. Il suffit d'une petite inadvertance, d'une non maîtrise de ces outils informatiques, quoique très utiles par ailleurs, pour trahir son obligation de réserve et de retenue, pour s'exposer soi-même ou exposer les autres en situations préjudiciables et cela, en un temps record et chez plusieurs usagers à travers le monde.

6. Devoir de conseil

12. Toute personne engagée à un service quelconque surtout lié à sa profession a un devoir de conseil à l'égard de ses responsables hiérarchiques, qu'il remplit individuellement ou dans les organes de dialogue prévus à cet effet. Un professionnel doit être capable de faire part à ses supérieurs hiérarchiques de tout ce qui est utile et profitable pour le bien du service. Une critique

bienveillante et fraternelle d'un Responsable à son confrère et vice-versa est un aspect d'entraide fraternelle. Là où la correction fraternelle se fait par amour, coexistent le devoir de « prendre la défense d'un confrère injustement attaqué » et l'interdiction de « calomnier » un confrère, de « médire » de lui ou de se faire l'écho de propos de nature à lui faire du tort dans l'exercice de sa profession. Un bon conseiller est juste, objectif et vrai dans ses jugements et ses propos.

7. Devoir de discrétion et de secret professionnel

13. Comme vous le savez, par profession, le médecin est amené à prendre connaissance de données personnelles très diverses aussi bien quant à la situation familiale qu'à la vie intime des gens en passant par l'état de santé, la situation sociale, les opinions et convictions personnelles, etc. On pourrait parler à ce propos de « secret professionnel » s'étendant à tout ce que l'on a vu, connu, appris, constaté, découvert ou surpris dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de sa fonction. Outre le respect de l'intimité de chacun, il s'agit de promouvoir et garantir la relation de confiance entre les gens. Un bon professionnel ne prend pas plaisir à raconter à tout vent ce qu'il sait ou croit savoir de la vie privée des autres.

8. Devoir d'honnêteté et de transparence

14. Dans sa profession, le médecin peut être appelé à gérer des biens et de l'argent, directement ou indirectement. Pour cela, il lui est exigé une honnêteté sans faille et une transparence évidente en ce qu'il n'est qu'un intendant. Il doit distinguer les biens personnels de ceux qui appartiennent à la collectivité. Autant que possible, il se comportera en producteur en vue d'accroître l'avoir et le patrimoine communautaire, qu'il a également mission de protéger et d'entretenir. Ses comptes et rapports clairs lui éviteront les soupçons de détournement à des fins personnels des fonds ou du matériel d'autrui. Il évitera d'entretenir les ténèbres autour de ce qu'il veut faire, de ce qu'il fait et de ce qu'il aura fait avec les fonds ou les biens reçus ou à recevoir.
15. Le manque d'honnêteté et de transparence chez un médecin induit un comportement à multiples effets pervers : perception occulte des frais de certains actes ; ordonnances médicales farfelues et irrationnelles, ne tenant pas compte de la situation socio-économique de la population, des exigences thérapeutiques réelles, mais dictées par le profit que l'on peut en tirer personnellement ; facturations exagérées parce qu'on a à faire avec un

mutualiste qui paiera de toutes façons ; diagnostic médical irrationnel et non contraignant médicalement, mais encore une fois pour des raisons lucratives [effectuer une chirurgie non contraignante médicalement] ; traitements médicaux allant jusqu'à des opérations chirurgicales dans des Centres non appropriés pour les seuls motifs d'avoir un peu d'argent ; prescriptions médicales qui favorisent telle ou telle pharmacie dont le médecin tire quelques dividendes ; détournement des malades vers des centres complices voire personnels ; détournement des médicaments ou des appareils médicaux ; encouragement, pour un médecin chef de zone ou un médecin chef de division provinciale ou inspecteur provincial, de la création anarchique des formations médicales pour en tirer des dividendes occultes à travers des cotisations. De telles pratiques, qui avoisinent le mercantilisme, s'accrochent mal à la politique des mutuelles de santé. Basé sur l'égoïsme, ce comportement est à l'antipode de la solidarité, valeur maîtresse de tout système mutualiste.

9. Devoir de formation permanente

16. Dans nos pays, le médecin est le seul universitaire à qui tout le monde accorde spontanément le titre de docteur. Il doit donc être conscient que pour l'opinion générale, le médecin est un professionnel dans le sens qu'il est supposé avoir les qualités et l'habileté requises pour exercer son métier. Par ailleurs, manipulant le corps humain dans sa complexité, le médecin porte l'espoir d'une personne qui exerce bien et avec compétence, et qui connaît parfaitement son métier. Plutôt que de laisser se périmer ses compétences et ses connaissances, le médecin cherchera par tous les moyens de se maintenir à jour. La médecine se déploie dans une tradition vivante qui implique un dialogue constant avec l'environnement humain et la culture ambiante. D'où les exigences de formation permanente. Nous vivons dans une société en perpétuelle mouvement et cela, à grande vitesse. L'industrialisation, la mondialisation, les découvertes scientifiques, les médias et les nouvelles technologies ont apporté de nouveaux défis. De nouvelles formes de maladies attaquent l'homme, qui attendent des réponses appropriées et des thérapies adéquates. Le professionnel, lui-même emballé dans le même circuit, ne peut plus se suffire de sa formation initiale s'il veut être sur le même diapason que l'humain qu'il doit servir. Lecture, participation aux sessions et aux journées d'études, ouverture aux temps de recyclage sont des occasions à encourager et à saisir.

10. Devoir de sauvegarde de l'environnement

17. Permettez-moi de terminer par un thème cher à notre Pape François et au monde d'aujourd'hui, l'environnement. L'environnement que le pape appelle notre « maison commune » est aujourd'hui menacé, nous le savons, de par la faute de nous-mêmes les hommes, grands bénéficiaires pourtant. Sa dernière belle encyclique « *laudato si* » y a été totalement consacrée et il n'y manque pas de douces et interpellantes paroles destinées à nous tous, mais de façon particulière au professionnel de la santé. Le désordre, la saleté, l'insalubrité, la pollution ne devraient pas trouver domicile chez les professionnels de la santé, les gardiens de nos vies. Comme un des acteurs principaux de la promotion de la santé, ne pas soigner l'environnement devient un comportement contreproductif pour un médecin. En contribuant à aggraver la précarité de la santé de la population, on gêne considérablement l'épanouissement des mutuelles de santé.

Excellence Mr le Ministre d'État, Ministre de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale,

Excellence Mr le Ministre de la Santé,

Distingués invités en vos titres et qualités respectifs,

Mesdames, Mesdemoiselles et Messieurs,

18. Ces quelques règles de la déontologie professionnelle médicale ne produiront que très peu de fruits dans nos vies et dans notre pays si, à la base, ceux qui sont sensés les vivre ne sont pas vrais, vrais par rapport à leur identité, vrais dans leurs relations avec les autres, vrais dans leur fonction.

19. Dans la perspective de notre panel, la mise en évidence de la déontologie professionnelle médicale a comme objectif de mettre en lumière la contribution que le personnel soignant en général et le médecin en particulier peuvent apporter au renforcement et à l'épanouissement des mutuelles de santé. La Mutuelle de santé invite aussi bien la population en général que les malades en particulier, le personnel soignant et les structures médicales à revisiter leur manière de se comporter vis-à-vis de la santé et d'autrui. C'est donc toute une école à caractère religieux et humanitaire. Nous y dérober serait pour nous contraire à nos engagements chrétiens et civiques. La Mutuelle encourage le personnel médical à s'appliquer à la déontologie de sa profession. Dans la politique mutualiste, le médecin doit se préoccuper d'abord des deux choses : qualité des soins et accessibilité plus large pour la même qualité. Du coup, il ne doit plus se permettre de faire des diagnostics de complaisance ou des

ordonnances farfelues, destinées à favoriser sa pharmacie ou celle de son ami. Outre le médecin, c'est tout le personnel de la structure médicale qui est interpellé : accueil, disponibilité, attention, ponctualité sont des valeurs à cultiver si l'on veut améliorer la qualité des soins. La Mutuelle provoque une révolution au sein de la structure médicale dans son fonctionnement. Puisque le système de notre Mutuelle suppose une prise en charge globale, cela implique que la structure médicale partenaire ait toujours ce qu'il faut, à son niveau, pour répondre aux malades lui destinés : personnel approprié, pharmacie fournie en médicaments de bonne qualité mais à coût réduit, environnement sanitaire favorisant l'hygiène et donc la qualité des soins, environnement humain familial.

Excellence Mr le Ministre d'État, Ministre de l'Emploi, Travail et Prévoyance Sociale,
Excellence Mr le Ministre de la Santé,
Distingués invités en vos titres et qualités respectifs,
Mesdames, Mesdemoiselles et Messieurs,

20. Puissent ces quelques règles de déontologie médicale stimuler nos frères et sœurs médecins à devenir des artisans acharnés de l'éclosion, de la mise en route, du renforcement et de l'épanouissement des mutuelles de santé dans notre pays.

Je vous remercie pour votre attention.

MBUKA Cyprien, cism
Évêque de Boma
Président du CA CGAT-National