

COMMENTAIRE DE L'ARTICLE de Marc Jean

Le parcours d'une expérience scientifique en éthique France/Québec : ses étapes, ses perspectives

Sébastien Kulas^a

Le parcours éthique dont il est question ici à travers une trilogie de colloques m'a inspiré et continue de m'inspirer. Selon le modèle proposé par Paul Ricoeur (2000), à la première personne, je crois saisir que l'engagement du sujet comme professionnel, quel qu'il soit, constitue un incontournable. À la deuxième personne, ce qui est mis en exergue est la construction avec l'autre sans consentir à recevoir de lui une bonne part de ce que je suis en train de devenir. À la troisième personne, force est de reconnaître qu'une société ne pourrait se définir par rapport à une identité qui lui est devenue propre sans pouvoir compter sur toutes les fibres qui la constituent.

Pour faire le point sur mon parcours, mon premier contact avec l'éthique a eu lieu au Québec lors d'un échange interdisciplinaire France-Québec. Cette formidable expérience a eu lieu alors que je faisais un stage universitaire de trois mois à l'étranger (IUP Sciences de gestion à METZ - 1^{er} partenariat avec l'UQAC).

Ce qui m'a le plus marqué, c'est le caractère convivial de cette discipline qu'est l'éthique et de l'ouverture aux autres qu'une telle approche comme celle préconisée par l'UQAC peut apporter. À cette époque, mon esprit était sceptique et très cartésien (cursus pluridisciplinaire avec une spécialisation en comptabilité et en contrôle de gestion), mais les programmes en éthique ont su me lancer sur la piste de l'innovation et m'ont donné envie de m'intéresser à cette science. Ainsi, j'ai bénéficié de nouveaux horizons, d'une ouverture d'esprit quant à cette discipline.

En ce qui a trait aux trois colloques dont il est ici question de façon plus spécifique, je dois dire que certains passages ont été pour moi plus parlants que d'autres, notamment ceux sur la recherche de la conciliation entre contraintes budgétaires et attentes des patients, mais également attentes du personnel de santé (secteur social et médico-social). En effet, j'ai pu expérimenter ces aspects problématiques au cours d'emplois d'été au sein du service financier d'un hôpital avec le contrôle des coûts, la recherche permanente de trésorerie, sans compter la gestion de l'effectif.

Pour ce qui est de la direction des établissements de santé, l'enjeu était de savoir comment concilier le budget avec les prestations de soins à prodiguer tout en assurant un service de qualité avec du personnel à qui l'on demande de faire un maximum avec un minimum, et ce, sans parler des horaires de travail.

À titre d'exemple, un homme est victime d'une embolie pulmonaire au mois de juin 2017 et, après plusieurs heures passées aux urgences (le temps de traiter les patients déjà présents dans la salle d'attente), il est admis en pneumologie. Pendant son séjour, certaines infirmières se sont très bien occupées de lui et ont montré leur conscience professionnelle et leur dévouement envers leur métier. Ce qui n'est plus le cas dans certains services où le rythme et la pression sont tels que le personnel fait ce qu'il peut.

^a Expert-comptable stagiaire, Lorraine, France

Par contre, un sérieux questionnement a surgi lorsque le patient s'est entretenu avec le pneumologue le 6^e jour de son hospitalisation. Ce dernier lui a dit : « Monsieur, je dois encore vous garder quelques jours, mais sachez que vous me coûte de l'argent ». En effet, la Sécurité sociale française a fixé une prise en charge de cinq jours pour cette catégorie de maladie. Bien évidemment, pour limiter les dépenses il convient d'établir certaines règles. Néanmoins, chaque cas est unique et nécessite une durée de traitement plus ou moins longue. C'est ici que l'on ressent le dilemme du pneumologue et que l'on constate l'impact sur son éthique professionnelle : Comment soigner correctement un patient tout en équilibrant les recettes et les dépenses du service, et ce, sans que la responsabilité professionnelle du médecin spécialiste ne soit remise en cause?

À la première personne, qu'en est-il de ma responsabilité professionnelle de médecin spécialiste envers ce patient et du temps d'hospitalisation que je dois autoriser, en considération du budget qui semble poser problème? À la seconde personne, comment construire conjointement, entre professionnels de la santé et gestionnaires, un service d'hospitalisation en alliant qualité de soins et performance? À la troisième personne, comment est-il possible d'en arriver à élaborer des services de santé et de services sociaux équitables et justes en harmonie avec les droits et attentes de la population, en l'occurrence d'une population souvent vieillissante?

De même, dans les cas de chirurgie ambulatoire, jusqu'à quel point est-il normal d'opérer les gens le matin et de les laisser rentrer le soir chez eux, sans savoir si des complications ou des infections peuvent apparaître? Effectivement, en supprimant une nuit d'observation, des économies vont être réalisées, mais à quel prix? La sécurité des patients doit-elle être sacrifiée pour des raisons budgétaires? Sans compter la pression et les tensions que subit quotidiennement le personnel soignant (effectif réduit, absences à compenser, gardes à assumer, temps limité avec les patients, manque de reconnaissance, etc.).

D'ailleurs, dans la profession comptable (expertise-comptable et commissariat aux comptes) dans laquelle j'évolue, nous avons aussi des problèmes similaires : Comment arbitrer les honoraires avec les besoins des clients et la gestion des collaborateurs responsables des dossiers tout en tenant compte des contraintes légales (harmonisation européenne) et technologiques (transition numérique notamment), de la concurrence, de l'évolution personnelle attendue par les salariés?

Concernant les contraintes externes, citons, par exemple, le développement de la concurrence sur notre cœur de métier qui est la saisie comptable (apparition de prestataires sur Internet avec des prix attractifs - Qu'en est-il de la qualité et du respect des règles en vigueur?) ou le relèvement des seuils pour la nomination d'un CAC (commissaire aux comptes) au sein d'une PME (beaucoup de petites entreprises n'auront plus cette obligation - Qu'en est-il de l'appréciation de l'éthique du dirigeant par le CAC?).

Au quotidien, le rôle d'un manager comporte sa part d'exigence. Dans notre cabinet, il y a en dessous de l'expert-comptable, des chefs de groupe (dont je fais partie) qui s'occupent d'un portefeuille clients (environ une centaine de dossiers) avec son équipe (trois collaborateurs en moyenne dans notre structure). La principale difficulté réside dans la diversité, non seulement des clients qui proviennent de secteurs d'activités différents, mais également des collaborateurs qui ont des compétences diverses et des inspirations individuelles.

Ainsi, le manager se doit d'être un véritable chef d'orchestre afin de sortir ses dossiers dans les temps, tout en contrôlant son budget (heures passées pour chaque client/honoraires) et en s'adaptant aux besoins de son équipe. Même si la profession est dotée d'un code de déontologie, chaque personne a sa propre éthique. Partager ses valeurs et apprendre celles des autres sont des enjeux importants tant pour ce qui est de la vie privée que la vie professionnelle.

À l'heure de la transition numérique, nos valeurs font-elles encore la différence? Ces dernières décennies, notre clientèle a fortement changé et les écarts entre les générations se développent de plus en plus vite. La recherche des honoraires les plus compétitifs ne fait-il pas que l'aspect humain risque de passer au second plan? Force est de constater que les relations et les échanges personnels sont encore bien ancrés auprès de nos clients historiques (valeurs et principes forts) alors qu'avec les nouveaux chefs d'entreprises, la dématérialisation est devenue le mode de fonctionnement principal (interactions plus informelles).

De tout temps, il y a eu des phases et pour illustrer le fait que le changement est inévitable, j'invite les lecteurs à se référer à un livre de Spencer Johnson (2000) intitulé *Qui a piqué mon fromage?* Cet ouvrage a été offert à chaque collaborateur de notre cabinet afin de prendre conscience que nous sommes amenés à tenir compte des changements, aussi bien professionnels que personnels.

En conclusion, même si le socle éthique demeure présent en chacun de nous, ce dernier continue d'évoluer et de se développer en fonction de la société ou de l'environnement auquel nous appartenons tout particulièrement comme professionnels. Comme les chercheurs, je crois que les échanges sont essentiels et permettent d'avancer, quel que soit notre domaine d'intervention.

RÉFÉRENCES

Johnson, S. (2000). *Qui a piqué mon fromage? Comment s'adapter au changement, au travail, en famille et en amour*. Paris, France : Michel Lafon.

Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris, France : Éditions du Seuil.