

## Qualité du savoir-être et dynamique des groupes de pairs

Alain BERTHIER\*

L'efficacité spécifique à la démarche qualité au sein d'un groupe de Pairs va bien au-delà d'une modification des savoir-faire.

La participation à une telle structure induit un changement de rapport à son milieu d'exercice, que ce soit vis à vis des patients, des confrères ou encore des concepts dominants.

La ré-appropriation au sens large de son "outil de travail" au sein d'un groupe exempt de hiérarchie, composé de personnes ayant le même champ d'activité est le point de départ d'une nouvelle façon de concevoir son intervention.

Communément, les rapports professionnels sont emprunts d'une relation d'ordre tacite reposant sur le "savoir", les diplômes, la place dans l'échelle sociale et la performance propre à un système.

L'aspect restrictif de la notion de compétence véhiculé dans le monde hospitalo-universitaire, très cantonné autour du bio-médical, doit céder la place à une approche plus globalisante des besoins en matière de santé.

Il appartient en effet au généraliste de faire la part entre ce qui est souhaitable sur un plan strictement médical, ce que souhaite son patient, ce qu'il est capable d'assumer, et ce qu'il est possible de faire. Cette mise en perspective des besoins, l'agencement des priorités nécessitent de la part du praticien une démarche active d'autonomisation par un examen critique des différentes contraintes.

L'exercice individuel ne favorise pas cette prise de recul. L'apport du groupe de pairs dans ce domaine est irremplaçable. Outre la ré-assurance du praticien par la confrontation de sa pratique à celle de ses confrères, aux recommandations pour la pratique clinique ou aux apports de l'EBM, il peut, grâce à la restauration d'une identité professionnelle forte, prolonger ses investigations de façon originale par l'échange sur des thèmes plus généraux touchant à l'éthique, la philosophie, la sociologie, bref avoir une vision plus humaniste de son exercice.

Pour atteindre ce niveau de sagacité et pour en tirer le maximum de bénéfices, certaines conditions sont indispensables. Il s'agit d'établir une véritable dynamique de groupe avec un bon niveau de confiance entre les participants. Chacun doit pouvoir s'exprimer sans la crainte d'être jugé et avec l'assurance de trouver une écoute attentive à l'exposé de ses difficultés. La recherche de la meilleure solution possible, celle que l'on serait prêt à mettre en œuvre pour soi-même, est l'ob-

jectif qui doit être poursuivi par le groupe en évitant que les personnalités trop fortes ne remettent en jeu les rapports de pouvoir précédemment décrits.

Il est important que le groupe s'autorégule pour contrecarrer la prééminence toujours possible d'un leader. C'est pour cela qu'il semble indispensable de démarrer toute création de GdP par une formation au cours de laquelle les futurs membres définissent les règles de fonctionnement en présence d'un médecin expérimenté.

De la qualité de l'échange ainsi instauré, de son authenticité, le praticien se trouve peu à peu imprégné et fortifié dans sa relation avec son patient. Désinvesti de son rôle de "grand prêtre", il devient le simple dépositaire d'un savoir commun en perpétuelle évolution qu'il faut adapter aux exigences de la vie quotidienne.

Cette expérience lui apporte à la fois plus d'assurance et de tolérance :

- assurance lorsqu'il s'agit, par exemple, de ne pas céder à une demande injustifiée des malades (antibiotiques, scanner...) ou des confrères (médicalisation à outrance...),
- tolérance lorsqu'il faut négocier des objectifs thérapeutiques en fonction du patient et de son environnement.

Le Groupe de Pairs est en quelque sorte une cellule de réflexion qui sert d'interface entre les exigences "scientifiques" et les soins primaires.

\*Médecin généraliste

