

See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/251063882>

Plaintes de patients et communication en médecine: Contribution des philosophies Du questionnement

Article

DOI: 10.3917/jib.122.0093

CITATION

1

READS

4

1 author:



Florence Quinche

Haute école pédagogique, Vaud, HEP-Vaud, Switzerland

36 PUBLICATIONS 23 CITATIONS

SEE PROFILE

Some of the authors of this publication are also working on these related projects:



Ethique médicale [View project](#)



Robotique pédagogique [View project](#)

PLAINTES DE PATIENTS ET COMMUNICATION EN MÉDECINE

Contribution des philosophies Du questionnement

Florence Quinche

ESKA | « *Journal International de Bioéthique* »

2001/2 Vol. 12 | pages 93 à 112

ISSN 1287-7352

ISBN 2747202100

Article disponible en ligne à l'adresse :

<http://www.cairn.info/revue-journal-international-de-bioethique-2001-2-page-93.htm>

!Pour citer cet article :

Florence Quinche, « Plaintes de patients et communication en médecine. Contribution des philosophies Du questionnement », *Journal International de Bioéthique* 2001/2 (Vol. 12), p. 93-112.

DOI 10.3917/jib.122.0093

Distribution électronique Cairn.info pour ESKA.

© ESKA. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

ÉTHIQUE CLINIQUE

CLINICAL ETHICS

PLAINTES DE PATIENTS ET COMMUNICATION EN MÉDECINE. CONTRIBUTION DES PHILOSOPHIES DU QUESTIONNEMENT⁽¹⁾

*Florence QUINCHE**

1. LES COMMISSIONS DE CONCILIATION

En janvier 2000 ont été introduites dans les établissements hospitaliers français des commissions de conciliation. Ce nouvel instrument⁽²⁾ a pour but d'améliorer la communication entre patients et hôpital. Sa spécificité consiste à offrir une permanence hebdomadaire aux plaignants. Il est ainsi possible de déposer une plainte directement auprès d'un membre de la commission, qui le cas échéant, peut aider le patient ou sa famille à rédiger sa plainte. Jusqu'alors, la grande majorité des plaintes étaient envoyées par lettre au directeur de l'établissement, sauf quelques rares cas traités par le médecin conciliateur. Chaque semaine un membre de

* *Université de Lausanne, Département de philosophie & Sorbonne Nouvelle, 54, rue Notre-Dame-des-Champs, 75006 Paris, France.*

⁽¹⁾ Cet article est issu d'un travail de recherche au CHU Henri Mondor (Créteil), sur l'introduction des commissions de conciliation dans les établissements hospitaliers français. Faculté de médecine de Paris XII, DU d'Éthique médicale (Dir. S. Rameix).

⁽²⁾ Décret n° 98-1001 du 2 novembre 1998, en application de la Loi n° 91-748 du 31 juillet 1991 portant réforme hospitalière et modifiant le Code de la santé publique.

la commission reçoit les plaignants, mais il n'a pas directement pouvoir de conciliation, son rôle se limite à informer le plaignant sur les différents recours possibles⁽³⁾ :

Art. R. 710-1-1. : « La commission de conciliation instituée par l'article L. 710-1-2, chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et de l'informer sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont elle dispose (...). »⁽⁴⁾

Le pouvoir de cette commission est ainsi très limité et n'exploite pas l'ensemble des possibilités qu'offre la situation de dialogue, à savoir une réelle conciliation. De surcroît, la conception de l'information, telle qu'elle est présentée dans ce décret est essentiellement unilatérale⁽⁵⁾. Les théories contemporaines de l'information nous montrent qu'elle ne peut se réduire à une simple *transmission* de données. En tant que processus et rapport direct à autrui, elle est aussi un mode de *relation*. Dans le cas des commissions de conciliation, les limiter à une transmission d'informations pré-constituées serait négliger leur aspect le plus intéressant. La majorité des plaignants ne demandent en effet pas seulement des informations, mais des explications. *Informer* et *expliquer* sont des actes distincts, différence qu'il convient de préciser au préalable.

1.1. Explication et information

L'explication a ceci de particulier qu'elle répond à un *problème* plutôt qu'à une simple demande d'information. Que désire un locuteur lorsqu'il demande une explication ? Il désire *comprendre* quelque chose. Lorsque l'on demande une information, on désire *savoir* quelque chose. L'intention du locuteur est donc différente dans les deux cas. Le desideratum⁽⁶⁾ d'une demande d'explication et celui d'une demande d'information sont bien distincts. Si l'on formalise la demande d'explication simple, le desideratum correspondant est :

⁽³⁾ La seconde fonction des commissions de conciliation consistant à rédiger un rapport annuel destiné à informer le directeur de l'établissement des plaintes reçues : décret n° 98-1001, art. R. 710-1-9 : « La commission formule des recommandations et les adresse au directeur de l'établissement public de santé ou au représentant légal de l'établissement de santé privé. Elle est informée des suites qui leur sont données. Elle élabore un rapport annuel d'activité dont le contenu ne doit comporter que des données anonymes. Ce rapport est transmis, dans les établissements publics de santé, au directeur, à la commission médicale d'établissement, au comité technique d'établissement, à la commission du service des soins infirmiers et au conseil d'administration (...) ».

⁽⁴⁾ Décret n° 98-1001 du 2 novembre 1998.

⁽⁵⁾ Ce qui correspond au schéma de la communication élaboré par R. Jakobson dans les années 60 et largement dépassé aujourd'hui. *Essais de Linguistique générale*, Paris, Éditions de Minuit, Vol. I, 1963.

⁽⁶⁾ Le desideratum est défini dans la logique des questions, comme ce que le locuteur aimerait pouvoir dire après avoir reçu une réponse, ce qui est désiré par le questionneur.

« Je *comprends* (mot interrogatif : pourquoi, comment, etc.) P »⁽⁷⁾

Pour une demande d'information simple, le desideratum est :

« Je *sais* (mot interrogatif) P ».

(On peut savoir quelque chose, sans pour autant le comprendre. Par exemple, Nicolas sait que les nouveaux ordinateurs sont beaucoup plus performants que ceux des années 60, mais il ne peut pas expliquer précisément pourquoi.). Le type de termes interrogatifs varie selon les deux cas, pour la demande d'information, on retrouve le plus souvent : « si, où, quand, à qui, comment, de quelle sorte, etc. » ; pour la demande d'explication : « pourquoi, comment, dans quel but ». Il faut cependant noter que le mot interrogatif « comment » peut avoir deux sens selon son usage. Par exemple :

- 1) Comment fonctionne un bateau à vapeur ?
- 2) Comment est-il venu ?

Dans le premier cas, il s'agit d'une interrogation de type général (comment les oiseaux volent-ils, comment les bactéries se reproduisent-elles) que l'on peut trouver en sciences par exemple. Elles correspondent à des problèmes, auxquels on répond en utilisant des lois générales. Par contre dans le second cas, on ne peut utiliser de lois générales pour répondre. Il faut donner une information particulière : « il est venu à cheval ». Les questions en pourquoi sont aussi de deux types. Selon le genre d'explication qu'elles requièrent, ceci s'apparente aux deux sens de « comment ». Il peut s'agir d'une explication de type scientifique⁽⁸⁾ ou d'une explication d'un autre ordre ; par exemple la question : « Comment se fait-il que tu ne sois pas venue ? » n'est pas de type scientifique, ni simplement informationnelle. Comment distinguer cette question d'une simple question informative ? On tentera de répondre à cette interrogation en comparant une question en pourquoi et une question informationnelle simple :

- 1) « Comment s'appelle le fils de Pierre ? »
- 2) « Pourquoi m'avez-vous menti ? »

Le premier exemple est une simple question informative. Ce type de question demande comme réponse un nom propre masculin. La question définit la forme de la réponse. Cette demande concerne un fait « objectif », qui ne varie pas en principe selon la personne à laquelle elle s'adresse. Cette question présuppose que celui qui la pose ignore la réponse et que son interlocuteur peut la donner car il la *connaît*. On peut formaliser cette question ainsi :

? (i = le fils de Pierre)
(quel est l'individu qui correspond au fils de Pierre ?)

⁽⁷⁾ P pour « proposition ».

⁽⁸⁾ Cf. Stephen Toulmin (1961), *L'explication scientifique*, trad. de Foresight and Understanding, Paris, Armand Colin, 1973.

La réponse consiste à remplacer l'inconnue (i) par le nom du fils de Pierre.

(i) d'après le contenu de la question doit obligatoirement être un nom de garçon, sans quoi le locuteur pourrait reprocher à son interlocuteur de ne pas avoir compris la question. Dans ce cas, on peut dire que la forme de la réponse est déterminée. Dans le second cas il est beaucoup plus difficile de formaliser la question car elle met en relation le locuteur (m') et le questionné (vous) dans la question même, de plus l'inconnue (la raison du mensonge), n'a pas de forme déterminée, la question ne disant pas (même implicitement) ce qui vaut comme réponse. La raison pouvant être multiforme. Cette demande est plus complexe, car la réponse dépendra de quelque chose qui s'est passé *entre* les deux interlocuteurs⁽⁹⁾. Cette question ne s'adresse pas à n'importe quelle personne, mais à un interlocuteur privilégié, qui est le seul à pouvoir répondre.

Le terme « explication » sous-entend que l'on ne *comprend pas* quelque chose et non pas seulement que l'on *ignore* quelque chose. Cette incompréhension vient du fait que quelque chose ne s'est pas passé comme prévu (dans ce cas par exemple on s'attendait à ce que l'interlocuteur dise la vérité). Par la question : « Pourquoi avez-vous menti ? » on demande des raisons, voire des excuses, ce qui est différent d'une information concernant des faits. Une simple information (par exemple : « J'ai menti dans le but de vous tromper ») ne suffirait pas, car elle ne satisferait pas l'interlocuteur. Les raisons servent à expliquer un phénomène *humain*, tandis que des causes ne concernent que l'aspect matériel d'un événement. Lorsqu'on demande à quelqu'un pourquoi il a agi de telle ou telle manière, on ne lui demande pas simplement de décrire les processus matériels ou physiologiques qui ont contribué à son action, mais aussi d'expliquer ses *intentions* et ses *motifs*. À cette demande d'intentions on peut répondre de différentes manières. Il est possible d'expliquer par exemple que l'action commise n'était pas entièrement intentionnelle, que les conséquences de l'action avaient été mal évaluées et donc que l'intention ne correspondait pas à l'action ayant eu lieu ; que l'action commise a été mal interprétée par l'interlocuteur, qu'on n'en est pas l'auteur, etc. À une demande d'explication diverses formes de réponses sont possibles, qui dépendront de la situation en question. Lorsque l'on « demande des explications » à quelqu'un, dans le langage courant, on suppose que ce qui s'est passé n'est pas normal, que ça n'aurait pas dû se passer ainsi, qu'une faute ou une erreur a été commise. La demande d'information est plus neutre en ce qu'elle ne présuppose pas de faute, mais seulement un déficit informationnel de la part de celui qui s'informe. Une question informative a pour but de savoir *ce qui* s'est passé, alors qu'une question d'explication veut savoir *pourquoi* quelque chose a eu lieu. Certaines demandes de type mixte conjoignent le désir d'explication et d'infor-

⁽⁹⁾ À noter l'étymologie du terme « dialogue », le préfixe *dia* signifiant « à travers, par, au moyen de » et *logos* « discours, entretien, raisonnement, parole ». Le dialogue c'est ce que l'on accomplit **par** le discours, au moyen du raisonnement, par la parole. *Dia* n'a pas dans ce terme le sens de « deux » comme on le croit souvent et ne s'oppose donc pas au monologue (discours à une voix).

mation (le pourquoi et le comment) elles sont les plus difficiles à satisfaire, car l'interlocuteur devra démêler les deux types de questions. Mais ce sont également les demandes les plus courantes, car avant de demander des explications, on tient le plus souvent à vérifier ses informations, à s'assurer que la situation était bien telle qu'elle nous est apparue.

1.1.1. L'explication dans un schéma d'argumentation

S. Toulmin fait une critique de l'argumentation de type analytique, ou plus précisément de son application à tous les domaines de la pensée et de la pratique. Classiquement le raisonnement en syllogisme articule deux propositions (la première et la seconde prémisses) et en déduit une conclusion. En combinant les informations provenant des deux prémisses, on obtient une troisième information. La première prémisses est singulière, en ce qu'elle concerne un individu (Socrate dans l'exemple ci-dessous), tandis que la seconde est universelle (elle caractérise tous les hommes) :

1. P1 : Socrate est un homme ;
2. P2 : Or **tous** les hommes sont mortels ;
3. Conclusion : Donc Socrate est mortel.

(P1 et P2 sont classiquement appelées les prémisses (majeure et mineure) du syllogisme).

S. Toulmin propose de compléter ce schéma d'argument en précisant que la seconde prémisses (celle qui permet de passer de la première à la conclusion) peut être de deux types différents (G et F). À savoir, soit une garantie, soit le fondement de cette garantie. La garantie (G) permet de passer de la première prémisses à la conclusion. Le fondement (F) de la garantie est une proposition qui soutient la garantie. Le fondement de la garantie reste la plupart du temps implicite, et n'apparaît que lorsqu'on remet en cause une garantie. Par exemple dans les discussions polémiques, certaines questions visent à faire apparaître le fondement qui soutient la garantie : « Sur quoi vous basez-vous pour affirmer cela ? », « Quelles sont vos sources, vos preuves ? », « selon quel règlement, quel code, quelle loi ? », etc. Le fondement de la garantie dépend étroitement du domaine dans lequel se situe l'argumentation, s'il s'agit d'un argument de droit, les fondements seront des règles de droit, des décrets, etc. Si c'est un argument d'une science expérimentale, alors les fondements pourront être du type « on a constaté par expérience que dans la majorité des cas », en mathématiques, le fondement pourra être un axiome, un théorème. Chaque domaine ayant son propre mode de fondement des garanties. Un argument en médecine aura un type particulier de fondements, la médecine étant une science et un art, ils seront constitués à la fois de l'expérience des médecins, mais aussi de connaissances plus théoriques. Dans le schéma de l'argumentation de Toulmin⁽¹⁰⁾,

⁽¹⁰⁾ S. Toulmin (1958), *Les usages de l'argumentation (The Uses of Argument)*, Paris, PUF, 1993.

lorsqu'on demande la garantie d'une assertion, c'est que cette dernière n'est pas évidente. Dans ce schéma, un argument a la forme générale suivante :

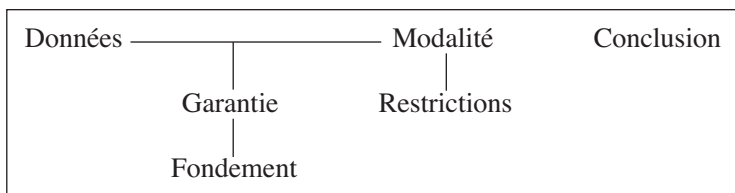


Schéma que l'on peut traduire par : « Vu les données D et parce que G (sous-entendu : G repose sur les fondements F) on peut tirer selon la modalité M, la conclusion C (sauf restrictions R sur M) » et que l'on peut exemplifier par l'analyse d'une question type : « Pourquoi n'es-tu pas venue, comme promis ? ». Question que l'on peut comprendre comme une demande d'explication. Le fait à expliquer étant que Sophie n'est pas venue au rendez-vous. Sous forme d'argument :

Données : tu n'es pas venue

Garantie : tu avais promis de venir

Fondement : on doit tenir ses promesses

Conclusion : tu n'as pas respecté ta promesse, tu me dois des explications.

Que l'on peut aussi écrire sous la forme d'un syllogisme :

Sophie n'est pas venue

Or, elle avait promis à Paul de venir

Donc elle n'a pas tenu sa promesse.

Comme on le voit il s'agit ici d'un argument de type éthique, puisque la garantie est une règle éthique et contient une obligation (cf. « on doit. »). Mais S. Toulmin précise qu'en éthique, comme dans les autres raisonnements de type pratique, il n'est pas toujours possible de trouver un fondement qui soit universellement valable (une seconde prémisse de type universel). Les règles morales ne pouvant avoir le même statut que des règles mathématiques, car elles sont appliquées dans la vie pratique, application qui n'est pas toujours simple (plusieurs règles peuvent s'opposer dans un cas concret, par exemple des règles de bienfaisance et d'équité). S. Toulmin en centrant sa réflexion sur l'argumentation *pratique* prend en compte les modalités propres de ces énoncés (par opposition aux argumentations purement analytiques) qui se caractérisent par leur nature probabiliste. Les garanties utilisées dans la réflexion pratique doivent tenir compte des faits observés et de leur caractère parfois indéterminé ou aléatoire. Prenons un exemple :

D : x va être opéré de l'appendicite

G : La majorité de ces opérations sont sans danger

F : Les statistiques montrent que les accidents dans ce type d'opération sont infimes

C : x a de bonnes chances de s'en sortir (sauf restriction dépendant de l'état de santé général de x, par exemple s'il supporte mal les anesthésies).

Le schéma d'un argument (ou d'une explication) possède plusieurs niveaux (implicites ou explicites) articulés. Les questions peuvent concerner chacune de ces articulations (la question type qui concerne une articulation est la question en « pourquoi »). Il convient pour comprendre ce qui est demandé, d'identifier quelle est la partie qui est mise en question. Ceci nous permet d'analyser avec plus de finesse ce que visent les questions en pourquoi. S'agit-il de la garantie qui est mise en question ? Des fondements de la garantie ? De la relation entre les données et la conclusion ? Ou s'agit-il d'une question concernant les restrictions (les exceptions) ? Un même *pourquoi* peut combiner ces diverses interrogations. La plupart des raisonnements pratiques ne cherchent pas en priorité à classer des individus dans des catégories comme le font les syllogismes analytiques, mais à relier des **événements**⁽¹¹⁾.

1.2. Argumentation et sciences expérimentales

Ce type d'argumentation convient particulièrement bien aux questions d'ordre médical, la médecine n'étant pas une science abstraite comme les mathématiques ou la logique. Il est important de rappeler cet aspect pratique de la médecine, car nombre de plaintes témoignent d'une méconception de l'art médical, assimilé à une science exacte, voire à une technique infaillible⁽¹²⁾, ce qui provoque des attentes démesurées quant à ses résultats. La technicisation de la médecine n'est sans doute pas étrangère à cette nouvelle conception. La part de l'homme y semble moindre, et l'erreur semble donc d'autant plus inacceptable. Le raisonnement de type analytique ne convient pas la plupart du temps aux sciences expérimentales (qui ne peuvent pas être purement déductives). C'est pourquoi il est important de préciser la nature du raisonnement pratique, auquel appartient le raisonnement médical. Claude Bernard

⁽¹¹⁾ En médecine, on peut distinguer au moins trois types de questionnements : 1) descriptif (examen des symptômes), 2) raisonnement probabiliste à partir des symptômes observés : diagnostic, les symptômes font penser à telle ou telle pathologie avec plus ou moins de certitude et 3) curatoire (comment soigner, par quels moyens ?). Le raisonnement probabiliste entre en jeu dans les deux dernières étapes, lorsqu'il faut identifier l'origine des symptômes (les mêmes symptômes pouvant être produits par des causes différentes) et lorsque l'on propose une thérapie (dont la probabilité de réussite dépend non seulement de la justesse du diagnostic, mais aussi d'autres facteurs tels que l'état général du patient, son âge, son degré de coopération, etc.).

⁽¹²⁾ « Expérimental », au sens de C. Bernard n'est pas synonyme d'empirique. La démarche expérimentale consistant à prouver qu'une certaine action sur l'organisme est possible, de manière déterminée, afin d'établir de nouvelles théories ou d'en réfuter d'anciennes. Les sciences expérimentales cherchent à agir sur leur objet. Si la médecine était purement empirique elle ne serait pas une science : « La *médecine expérimentale*, au contraire, se place à un point de vue essentiellement différent. Le médecin expérimentateur veut, non seulement connaître la marche des maladies et leurs divers stades ou périodes, mais il veut en **comprendre le mécanisme**. Il veut produire les maladies à volonté, les arrêter par l'action des modificateurs de l'organisme. ». C. Bernard, *Principes de médecine expérimentale*, Paris, PUF, Quadriga, 1987, p. 100-101, § 3 « La médecine expérimentale est une médecine active qui aboutit à la thérapie scientifique ».

dans les *Principes de médecine expérimentale* avait déjà remarqué cette spécificité des raisonnements en recherche médicale. Si les raisonnements pratiques utilisent eux aussi des théories (et en cela il s'oppose à Francis Bacon, qui rejetait toute théorisation préalable à l'expérience), c'est d'une façon appropriée à leur objet, à savoir, des objets d'expérience. Les théories utilisées dans les raisonnements pratiques n'ont donc pas un statut de vérité universelle, mais seulement d'hypothèses. Le raisonnement pratique utilise donc lui aussi des syllogismes, mais en ne leur accordant qu'une valeur prospective, probabiliste :

« Je crois que l'homme ne peut procéder jamais que par syllogisme, c'est-à-dire du connu à l'inconnu. L'homme ne cherche que des principes qui régissent les cas particuliers. Le cas est très simple quand on part d'un principe connu ou admis ; on déduit par un simple syllogisme. Mais quand on part de l'inconnu, c'est-à-dire d'un cas particulier pour aller à la recherche d'un principe connu, le raisonnement n'est plus possible à moins qu'on ne suppose connue une proposition qui ne l'est pas. C'est là le rôle de l'**hypothèse** ; autrement il n'y aurait plus de raisonnement possible. **L'induction est donc un syllogisme incertain, dubitatif**, dont la conclusion doit être vérifiée par l'expérience, mais au fond, c'est un syllogisme. »⁽¹³⁾

Si C. Bernard montre le caractère probabiliste de l'induction en recherche médicale, ce n'est pas pour dévaloriser ce type de raisonnement, mais afin de mettre en évidence les points communs des diverses démarches scientifiques. Les sciences déductives comme les sciences inductives (ou expérimentales) se fondent sur un même type de raisonnement (syllogistique). Il dépasse ainsi la dichotomie radicale établie par F. Bacon⁽¹⁴⁾ entre sciences théoriques et sciences expérimentales. Le physiologiste va même plus loin, en considérant que toutes les sciences procèdent par induction **et** par déduction⁽¹⁵⁾.

⁽¹³⁾ C. Bernard, *op. cit.* p. 211 : « L'esprit raisonne donc toujours de même. Le physiologiste, comme le médecin, partent toujours d'une proposition générale. Seulement, le mathématicien dit : « Cela étant » ; le physiologiste dit : « **Si** cela était. ». On comprend dès lors que la conclusion appelle l'expérience dans le second cas et que, dans le premier, la logique suffit et se passe de la preuve expérimentale. » et p. 213 : « Suivant moi, entre le mathématicien et le biologiste toute la différence consiste en ce que l'un, le mathématicien, ayant conscience de la certitude de son point de départ qu'il débarasse même de toute incertitude en construisant les conditions du problème d'une manière idéale, conclut d'une manière absolue en vertu de la logique seule qui lui suffit sans qu'il soit obligé d'avoir recours à la confirmation expérimentale. L'autre au contraire, le biologiste, s'appuyant sur un point de départ qui peut être plus ou moins probable, mais incertain et non susceptible d'être vérifié par le calcul, ne peut raisonner et tirer une conclusion certaine par la seule force de la logique. Son raisonnement doit toujours exprimer l'incertitude de son point de départ. ».

⁽¹⁴⁾ F. Bacon (1620), *Novum Organum*, trad. M. Malherbe & J.-M. Pousseur, Paris, PUF, 1986.

⁽¹⁵⁾ C. Bernard, *op. cit.* « J'admets en définitive qu'il n'y a qu'une seule méthode scientifique ; c'est la méthode expérimentale. Ce qu'on appelle induction et déduction ne sont que des cas particuliers ; et même ces cas particuliers ne sont-ils pas toujours distincts ; de telle sorte que la pratique montre qu'on peut avoir dans les mêmes sciences et dans les mêmes questions un mélange incessant d'induction et de déduction ».

1.3. Constitution commune de l'information dans le dialogue référentiel

Le processus communicationnel n'est pas un simple échange de vues, comme un échange d'objets déjà constitués. Le dialogue, en tant que mode de relation, va transformer les positions des interlocuteurs, tant sur le plan du savoir que sur le plan de la compréhension. Le fait même de parler, de se parler l'un à l'autre, d'emblée permet une transformation *mutuelle* des interlocuteurs. La première étape d'un dialogue consiste à s'informer mutuellement des divers éléments de la situation en question. Le plaignant va exposer sa perception des faits, les éléments qu'il connaît, l'autre partie contribue également à la définition de la situation, en apportant des informations complémentaires. Les deux parties définissent ainsi ensemble la situation problématique, en mettant en commun leurs savoirs, croyances et attitudes. Ce genre de dialogue est appelé en philosophie un *dialogue référentiel*⁽¹⁶⁾. La situation n'est donc pas définie unilatéralement, mais conjointement, car plusieurs personnes sont en cause (et le fait même qu'il y ait demande d'information montre que la situation n'est pas claire pour le plaignant). La référence est donc non pas simplement une chose que l'on désigne comme un objet, mais un ensemble plus complexe qui se constitue de manière dynamique dans le dialogue lui-même :

« La référence est alors un effet du dialogue, par quoi nous ne voulons pas dire seulement que c'est au cours d'un échange réglé de paroles qu'a lieu la fixation du référent, au sens faible où c'est le moyen usuel d'y parvenir, mais nous entendons que toute détermination de la référence (au moins pour les termes singuliers) s'effectue dans l'espace de l'interlocution. Un trait essentiel à la langue commune est que la problématique de l'évaluation soit seconde au regard de la problématique de la fixation du référent dans un contexte élargi. »⁽¹⁷⁾

On peut considérer l'objet de la plainte comme le référent à définir en commun dans un dialogue. Cet objet étant un ensemble de faits dont la nature est à définir par les deux parties. C'est précisément ce que permet une rédaction commune de la plainte. Rédiger ensemble, c'est se mettre d'accord sur l'objet, constituer le référent comme tel et non pas seulement transmettre des informations prédéfinies, mais articuler deux savoirs qui se complètent. Il s'agit donc bien d'une relation inter-locutive. Cette première étape peut aussi permettre de corriger certaines informations erronées. La commission de conciliation est conçue surtout pour informer des possibilités de recours juridiques, pour donner des informations, non pas sur ce qui s'est passé, mais sur ce que le plaignant peut faire pour recevoir une compensation. Les recours juridiques concernent surtout des compensations financières. Un grand

⁽¹⁶⁾ F. Jacques, *Dialogiques*, Paris, PUF, Troisième recherche, Éléments pour une pragmatique du dialogue, Le dialogue référentiel, 1979, p. 149-258. Sur cette question de la situation de départ, voir aussi J. Dewey, *L'Enquête*, première étape de l'enquête, définition de la situation problématique. L'originalité de la thèse de F. Jacques consiste à montrer qu'une situation problématique ne peut être définie unilatéralement.

⁽¹⁷⁾ F. Jacques, 1979, p. 254.

nombre de plaintes ne concernent toutefois pas des demandes de dédommagements financiers, mais désirent mettre en lumière des atteintes à la dignité de la personne. Ces plaintes n'expriment pas seulement de la colère, elles ont aussi pour but d'informer le directeur de l'hôpital ou l'assistance publique afin d'améliorer les conditions de soins dans un établissement. C'est dans le traitement de ce type de plaintes que le dialogue peut s'avérer particulièrement utile. Le dialogue offre la possibilité de redéfinir ensemble ce qui s'est passé. Mais pour cela il ne doit pas se réduire à une transmission de données pré-établies, mais proposer une communication personnalisée où les deux interlocuteurs sont actifs, où il n'y a pas un locuteur et un récepteur, mais deux partenaires qui prennent ces rôles tour à tour. C'est là que le terme « dialogos » accomplit son sens propre, car « à travers le langage », « par le langage » se reconstitue une unité de sens où ce n'est pas la dualité qui est soulignée, mais le *lien* que peut établir le discours entre les deux parties. Ce n'est qu'une fois la situation définie *en commun* que les possibles solutions pourront être envisagées, là se situe la spécificité des problèmes qui mettent en cause des relations humaines. La recherche commune d'une solution, en tant que processus, constitue déjà la première étape d'une réponse (au sens de « répond », réagir, être réceptif).

1.4. Focalisation du patient

Les structures hospitalières, en tant qu'institutions prodiguant des soins et services sont en *contact direct* avec leurs usagers, on peut même dire qu'elles constituent l'*environnement* de la personne durant les soins. Si le type de problèmes rencontrés s'approche de ceux qui surgissent dans les autres services (hôtellerie, assurances, enseignement, etc.), ce qui les distingue c'est la multiplicité de services différents qu'elles fournissent, multiplicité qui est en proportion avec le degré de *dépendance* de l'usager. Le séjour hospitalier constitue une rupture avec la vie courante. Cette situation de rupture est double (spatiale et temporelle), rupture avec l'environnement familial, mais aussi avec les rythmes de la vie active. La personne se trouve brutalement dans un univers qui lui est étranger, où ses repères ont disparu. Cette situation de vulnérabilité, tant physique que sociale est en asymétrie avec la situation de pouvoir du soignant, qui se trouve dans des lieux familiers, dans l'exercice de ses fonctions et intégré à un ensemble de relations. Cette asymétrie explique que la perception des faits se trouve parfois très différente de part et d'autre. La focalisation de chacun est différente. Le patient est pour les soignants une personne, certes, mais une parmi d'autres. Le patient (ou sa famille) se focalise sur lui-même et ne considère pas l'ensemble des prestations prodiguées à tous les patients, ce qui lui serait impossible. Dans le dialogue, lorsqu'une plainte est formulée, il convient de resituer les faits dans leur contexte global, le service dans lequel ils ont eu lieu, les conditions du moment, etc. Le plaignant va donner sa perception des faits, ce qui constitue en général la matière de sa plainte. Si la perception des faits se transforme, alors la plainte peut s'en trouver elle aussi transformée, voire être retirée. Le plaignant peut également attirer l'attention sur des faits que les soignants ou l'administration n'avaient pas remarqués et ainsi modifier leur perception des événements. Des deux

parts le dialogue procède à un rééquilibrage – et des points de vue – et de l'information disponible.

1.5. Un exemple de questions à insérer dans un processus de dialogue

Un modèle de dialogue pour traiter les plaintes pourrait avoir la forme suivante (en s'inspirant du schème de l'enquête de J. Dewey) :

1. Détermination commune de la situation

- échange d'informations ;
- de points de vue.

2. Identification du problème

- de ses causes (humaines, matérielles, physiologiques, médicales) ;
- de ses effets (nature, durée, gravité) ;
- de ses conséquences (sur le mode de vie du plaignant, de sa famille) ;
- du contexte général des faits.

3. Réflexion sur la responsabilité

- une faute a-t-elle été commise ?
- si oui, selon quel ensemble de règles ?

(code de la déontologie, charte du patient hospitalisé, droits de l'homme, règles de politesse, d'hygiène, etc.)

- quelle est son origine, personnelle, structurelle ?
- si non, est-ce un aléa thérapeutique ?
- quelle est la part de responsabilité du plaignant ?

(mais attention, ce n'est pas parce qu'un acte cause un effet que celui qui commet l'acte est obligatoirement responsable de ses conséquences, c'est pour cela que l'on distingue la discussion sur les causes, de celle de la responsabilité, on peut causer quelque chose involontairement, on peut aussi agir sous la contrainte de l'urgence, dans des conditions précaires, etc.).

4. Détermination des solutions possibles en fonction du type de dommage, mais aussi en fonction de ce que le plaignant désire et de ce que l'administration peut accorder (en respectant l'équité avec les autres patients) :

- réparation directe matérielle (en soins ou financière) ;
- réparation symbolique (excuses) ;
- réparation indirecte : par amélioration du service (réparation qui ne concerne pas le plaignant lui-même, ni sa famille, mais qui améliore la qualité future des

soins et services). Ce type de réparation a la forme d'une promesse. On assure le plaignant que les faits reprochés ne se produiront pas avec d'autres patients.

Les excuses sont des réparations symboliques. Le dialogue peut contribuer à la réussite de ce type de réparations, car il recrée le lien brisé entre les deux parties. Mais comment le dialogue peut-il avoir ce pouvoir réconciliateur ? Certains actes de discours, les actes performatifs, ne peuvent être accomplis que dans un dialogue, car ils engagent les deux parties. C'est le cas de la promesse, de la demande de pardon, du serment, etc.

2. PERFORMATIVITÉ DES ACTES DE DISCOURS (EXCUSES, PROMESSES)

Dans la situation de litiges ou de plaintes, la demande d'information n'est le plus souvent que la première étape vers une demande d'explications, puis d'excuses. Une réponse scientifiquement « juste », même de type probabiliste, n'est pas toujours suffisante. La *manière* dont la réponse sera donnée est tout aussi importante que son contenu, car elle témoigne du type de relation entre les personnes en présence. Le ton devra donc être approprié. On ne fait pas des excuses sur le même ton que l'on donne des informations. Plus précisément l'on *fait* des excuses car elles sont un type d'acte **performatif**⁽¹⁸⁾. Les actes performatifs sont des actes que l'on accomplit par le discours lui-même. Par exemple « promettre », « marier », « maudire ». Le fait même de prononcer la promesse devant autrui constitue un acte, celui de promettre. Ce n'est que dans le dialogue que les performatifs peuvent avoir lieu, parce que ce sont des actes essentiellement relationnels (le juriste Adolphe Reinach les appelait d'ailleurs « Soziale Akte »). Car des excuses peuvent être refusées, de même qu'une promesse, l'acceptation de l'interlocuteur fait donc partie de la réussite de l'acte performatif.

Cela nous conduit à penser que les commissions de conciliation en tant que mise en relation directe des patients et d'un représentant de l'hôpital pourraient permettre une information plus dialogique (constituée bi-latéralement), une explication de type pratique et non pas seulement scientifique et enfin faire place à des actes performatifs (promesse que les faits ne se reproduiront plus, présentation d'excuses, demande de pardon, etc.). Il existe cependant un autre type de discours : la justification, comme troisième moment après l'information dialogique et l'explication pratique.

⁽¹⁸⁾ « declarative » dans la terminologie du philosophe John Searle. J.R. Searle, *Les actes de langage (Speech Acts)*, Paris, Hermann, 1996, sur la promesse, Ch. 3.1. p. 98. Le terme « performatif » vient de J.-L. Austin (1962), *Quand Dire c'est Faire (How to do Things with Words)*, Paris, Seuil, Points, Essais, 1970. Sur ce sujet voir aussi Jacques Moeschler & Anne Reboul, Dictionnaire *Encyclopédique de Pragmatique*, 1994, Paris, Seuil.

Dans la justification, le locuteur répond à la critique, mais refuse tout ou partie de la responsabilité.

2.1. Différents modes de justification

Le philosophe J.-L. Austin, dans ses recherches sur le discours s'est interrogé sur la spécificité des excuses de type justificatif⁽¹⁹⁾. Les situations où l'on est amené à s'excuser sont celles où quelqu'un est accusé (explicitement ou non) de quelque chose. Les excuses sont alors une forme de **réponse** à cette accusation. Les excuses (tout comme les plaintes) apparaissent ainsi dans des situations d'échec. Les différents types d'excuses peuvent nous donner des indications sur les types d'échecs ou d'erreurs possibles. Austin répartit en premier lieu les excuses en deux groupes de réponses :

- 1) Justification : reconnaître être l'auteur de l'action incriminée et la défendre, la légitimer.
- 2) Refus de responsabilité : accepter que l'action soit mauvaise, mais en refuser la responsabilité.

La seconde possibilité consiste à modaliser l'énoncé « X a fait l'action A », à introduire un modalisateur du verbe d'action : « X a fait l'action A de manière M ». Le modalisateur sert à atténuer la responsabilité de l'auteur de l'action. Il s'agit le plus souvent d'un adverbe (involontairement) ou d'un complément propositionnel (par inadvertance, par erreur, par mégarde, par accident, à contrecœur, sous la contrainte, etc.). L'usage de l'un ou l'autre de ces différents modalisateurs n'est pas indistinct (ainsi que leur position dans l'énoncé), pour que l'excuse soit appropriée il doit correspondre au type d'échec ayant eu lieu :

« Il devrait aller sans dire que les termes d'excuse ne sont pas équivalents, et qu'il n'est pas indifférent d'employer l'un ou l'autre. Il faut distinguer l'inadvertance non pas simplement (ne vous en déplaît) de la faute ou de l'accident, par exemple, mais aussi de voisins plus proches comme l'erreur et la distraction. »⁽²⁰⁾

Mais de la cohérence entre les différents modalisateurs dépend aussi en grande partie la crédibilité d'une excuse. Une action ne peut à la fois relever de l'erreur et de l'inadvertance, ces deux modalisateurs étant incompatibles. (Par exemple : Il a renversé son verre par inadvertance. Il a tiré sur le garde chasse par erreur, en croyant qu'il s'agissait d'un sanglier). La méthode que propose J.-L. Austin pour définir les différents sens de chaque expression consiste à étudier leur étymologie,

⁽¹⁹⁾ J.-L. Austin, *Écrits Philosophiques*, trad. de *Philosophical Papers*, Paris, Seuil, « Plaidoyer pour les excuses », 1961, p. 136-170, publié dans *Proceedings of the Aristotelian Society*, 1956-57, le terme anglais « excuses » est pris dans un sens large qui va d'atténuation à défense, justification.

⁽²⁰⁾ idem, § 8, p. 162.

les différentes définitions proposées par les dictionnaires ainsi que leur emploi dans la langue parlée :

« Dans un *accident*, quelque chose arrive ; par *erreur*, vous ne prenez pas le bon chemin ; par *mégarde*, vous ne faites pas garde. Quand vous agissez délibérément, vous agissez après avoir pesé le pour et le contre (non pas après avoir élaboré les différents moyens de le faire). »⁽²¹⁾

En prolongement de cette recherche d'Austin, on peut tenter de distinguer les termes les plus couramment utilisés en français dans une situation d'excuses. Lorsque l'on reproche à quelqu'un une action A et que le caractère inapproprié de cette action est reconnu par son auteur, plusieurs termes apparaissent dans les excuses : « involontaire, mégarde, erreur, distraction, maladresse, accident ». Dans les cas précédents, c'est soit le fait d'avoir accompli l'action A qui est reproché soit la manière dont elle a été exécutée. Mais l'on peut également reprocher à quelqu'un de *ne pas* avoir fait quelque chose, d'avoir omis un acte. Les excuses sont alors d'un différent type. Les termes récurrents dans ce genre de situations sont : oubli, incapacité, impossibilité, contre-indication, etc. On peut aussi reprocher à quelqu'un, non pas directement d'avoir commis l'action A, mais les *conséquences* de cette action. Ce cas est un des plus complexes, mais également un des plus courants en médecine (car comme on l'a vu, la médecine est un art, une pratique et non pas une science purement théorique). Les termes utilisés pour se défendre expriment en général la contingence, l'indéterminisme, la malchance, ou les probabilités. Comment s'excuse-t-on dans ce genre de situations ? L'auteur de l'action en général ne tente pas de nier le lien de causalité entre son acte et ses conséquences (C), mais soit d'en *minimiser la prédictibilité* :

« C'est bien A qui a causé C, mais il était très improbable que C se produise. On ne pouvait donc pas prévoir que C survienne. »

Soit de plaider la nécessité de l'action A : « C'est bien A qui a causé C, bien que C était en partie prédictible, aucune autre n'action n'était possible dans cette situation donnée ».

On peut également s'excuser en invoquant *l'absence d'intention* mauvaise : « X n'avait pas l'intention de produire C en faisant A, ainsi C n'était pas le but de A, mais une conséquence seconde (par exemple un effet secondaire⁽²²⁾). » Il va sans dire que la plupart de ces situations d'échec apparaîtraient comme moins dramatiques si les possibilités d'échec étaient annoncées avant d'accomplir l'action A. L'auteur nous met cependant en garde contre l'inclusion de ces termes dans un modèle unique et totalisateur. L'étymologie ne suffit pas pour comprendre des *usages*. C'est pourquoi nous resituons les excuses dans leur contexte relationnel, en tant qu'actes de **discours**. Le type d'excuses dont nous avons traité jusqu'à maintenant s'approche

⁽²¹⁾ idem, p. 167.

⁽²²⁾ Ce qui correspond à l'argument du double effet, voir Suzanne Rameix, *Fondements philosophiques de l'éthique médicale*, 1996, Paris, Ellipses.

davantage des justifications que d'excuses à proprement parler. Nous allons traiter maintenant de cette dernière acception, qui ressemble davantage à l'acte performatif de la demande de pardon.

2.2. Restaurer la relation

On présente des excuses pour être pardonné d'une faute commise (ou d'un manquement), faute commise à *l'intérieur d'une relation*. Le refus de faire des excuses entraîne une perte de confiance des partenaires qui aboutit le plus souvent à la rupture de la relation. Par les excuses, on reconnaît avoir commis une faute ou une erreur. Plus précisément, on le reconnaît devant quelqu'un. La présence du plaignant étant nécessaire à l'accomplissement de l'excuse. Des excuses par écrit ne constituent qu'un pis-aller. Mais pourquoi ? Parce que si une faute a mis à mal une relation de confiance, celle-ci ne peut être restaurée que par une réaffirmation de cette relation. L'écriture n'est toujours qu'unilatérale, il n'y a pas de coprésence des interlocuteurs dans l'échange de lettres. Il est préférable que les personnes puissent se rencontrer, la rencontre effective montrant le désir de l'offenseur de restaurer la confiance du plaignant. L'offenseur fait un geste vers l'autre, en se déplaçant à sa demande. L'autre point commun du pardon et des excuses réside en ce que l'on ne peut excuser quelqu'un que si l'offensé en a fait la demande (de même l'on ne peut accorder son pardon que si l'offenseur a reconnu avoir commis une faute et demande expressément à être pardonné). Dans le langage correct, on ne dit d'ailleurs pas « Je m'excuse » mais « Je *vous* prie de m'excuser », ce qui montre bien que l'on ne peut s'excuser soi-même d'une faute commise envers autrui, on ne peut que *demander* à être excusé. S'excuser soi-même constituerait une offense supplémentaire. Le propre de l'excuse étant de restaurer une *relation*, les deux pôles de la demande doivent être respectés. Symboliquement le langage restitue le lien entre les interlocuteurs par la demande et la réponse, constitutifs du rapport interlocutif. La demande fait place, au sein même du langage à l'altérité et à l'expression de sa liberté. Faire une demande c'est aussi implicitement accepter que l'autre puisse *refuser*, c'est donc montrer qu'on le considère comme une personne capable de choix, choix que l'on s'engage à respecter⁽²³⁾. En ce qui concerne le pardon, avant toute possibilité de pardonner, les deux interlocuteurs doivent se mettre d'accord sur ce qui est à pardonner, sur la référence de l'acte de pardon :

« Se frapper la poitrine comme Scapin reste un geste qui ne coûte guère, au regard de l'effort pour convenir avec l'offensé de ce qui a été au juste l'offense. Il est temps de passer à la seconde condition, qui est sémantique et touche à ce qui est à pardonner. Est-ce p tel que l'imagine l'offenseur ou p' tel que l'imagine l'offensé, ou un contenu propositionnel, disons q tels qu'ils ont à le reconstituer ensemble ? Réfléchissons. En toute rigueur, q a la

⁽²³⁾ D'une certaine manière, la réparation financière peut aussi constituer un acte symbolique de réconciliation. Payer quelque chose, c'est admettre que l'on a commis une faute ou une erreur (ou au minimum qu'un préjudice a été subi par le plaignant). Cette reconnaissance peut valoir comme demande d'excuses.

valeur d'un protocole d'accord. Un dialogue noué au sein du nous de réciprocité devrait précéder l'aveu de l'offense. »⁽²⁴⁾

Il en va de même pour les excuses, on ne peut pas s'excuser de quelque chose que l'on ignore, ou sans comprendre ce que le plaignant a perçu comme une faute. La détermination *commune* de l'offense est nécessaire avant que tout acte d'excuse soit possible. On peut représenter schématiquement ce processus par un dialogue-type :

- 1) A : Vous m'avez offensé.
- 2) B : En quoi vous ai-je offensé ?
- 3) A : Vous avez commis les actes x et y qui m'ont porté préjudice.
- 4) B : Je reconnais avoir fait x, mais y était involontaire.
- 5) A : Alors je vous demande des excuses pour x.
- 6) B : Je vous prie de m'excuser.
- 7) A : Vous êtes excusé.

Mais une fois l'offense définie par les interlocuteurs, le plaignant peut accepter ou refuser les excuses. Cela montre que les excuses sont bien des actes sociaux qui ne peuvent être accomplis que par les interlocuteurs. En tant qu'actes performatifs, ils peuvent échouer : si les interlocuteurs ne sont pas d'accord sur la faute en question, si l'offenseur refuse de reconnaître sa faute, si le plaignant refuse d'accorder des excuses, etc. Mais on peut aussi concevoir des excuses conditionnelles. L'offensé ne les accordera que si l'offenseur accomplit une action réparatrice, signe qu'il reconnaît réellement le préjudice qu'il a causé. Ce genre d'excuses conditionnelles ont le plus souvent lieu en contexte institutionnel où les personnes n'ont pas de relation personnelle, mais seulement des relations formelles, voire hiérarchiques. C'est aussi le cas des offenses qui ne peuvent pas être excusées par une personne en particulier, parce qu'elles constituent un préjudice pour tout un groupe ou pour une institution, ou constituent un manquement à une règle ou une loi. Un enfant ayant brisé les carreaux d'une vitre avec une boule de neige, peut s'excuser auprès de ses parents, qui peuvent le punir, lui faire promettre de ne plus recommencer, etc. Le contexte est celui des relations familiales, les personnes se connaissent et ont une relation privilégiée qu'ils ont intérêt à préserver au mieux. Il en va de même pour des offenses commises entre époux, amis, proches collaborateurs, etc. La demande d'excuses sert à rétablir la relation. Mais dans d'autres contextes l'offenseur et l'offensé n'ont pas de relation personnelle. C'est le cas par exemple entre un soldat et son supérieur. Si un soldat a manqué à la discipline, par exemple en tentant de désertre, il commet une offense, non pas envers la personne de son supérieur, mais envers le règlement, le code de conduite du soldat. Ce type d'offense ne peut donc pas être pardonné ou excusé par son supérieur. Le règlement contient d'ailleurs les punitions à appliquer selon le type d'offense. Le rôle du supérieur consiste uniquement à évaluer le type d'offense commise, par rapport au règlement et à en appliquer la punition. Il n'y a

⁽²⁴⁾ F. Jacques, « Remarques sur la promesse et le pardon », in *Transversalités*, 1999, n° 71, p. 244, voir aussi, *L'espace logique de l'interlocution*, Paris, PUF, 1985, p. 212.

pas de négociation en ce qui concerne la définition de l'offense (voir par exemple dans *L'adieu aux armes* de E. Hemingway, le jugement des soldats de l'armée italienne en déroute, fusillés pour avoir « déserté »), ce qui est le propre d'une relation hiérarchique (asymétrique). Comme on le voit, la gravité ou le type de l'offense peuvent être évalués selon un code pré-établi lequel définit également les sanctions (par exemple code de déontologie, règle monastique, code de conduite des policiers, avocats, fonctionnaires, etc.). Mais il faut pour cela que l'offenseur soit tenu de respecter ce code, qu'il appartienne à une fonction, une institution. Le refus de réparer l'offense en acceptant les sanctions aboutit le plus souvent à l'exclusion du groupe ou de l'institution. Mais dans la relation patient-soignants, il n'y a pas de situation de hiérarchie, et les deux parties ne sont pas soumises aux mêmes règlements (code de déontologie, charte du patient hospitalisé), d'autre part, les croyances (en ce qui concerne, la maladie, la mort, le corps, la pudeur, etc.) diffèrent souvent et nombre de problèmes ne peuvent être résolus en se référant à un ensemble de règles communes, le dialogue devient alors un instrument puissant. Il permet non seulement d'éclairer l'autre sur son point de vue, de constituer ensemble une information aussi complète que possible, mais aussi d'argumenter⁽²⁵⁾ et de défendre certains choix.

CONCLUSION

L'analyse des plaintes montre que pour la plupart elles concernent un manque d'information ou un mécontentement quant à la qualité de cette information. La majorité des plaignants ne cherchant pas tant la poursuite judiciaire ou l'indemnisation que la justification argumentée des comportements reprochés ou si cette dernière est impossible, la demande d'excuses, ou la promesse que de tels faits ne se reproduiront plus. Ce parcours trop rapide dans les philosophies du langage nous incite à penser que le rôle des commissions de conciliation gagnerait à être redéfini de manière à ce que les possibilités qu'offre le dialogue puissent être exploitées davantage. Redéfinir les pouvoirs de l'actuelle commission de conciliation dans cette direction contribuerait à ce qu'elle permette une réelle conciliation.

⁽²⁵⁾ La rhétorique n'a pas seulement un aspect négatif (voir Platon, *Gorgias*) elle peut aussi convaincre d'agir de manière sage. Deux types de persuasion s'opposent, celle qui veut produire la croyance sans la vérité et celle qui cherche à produire la vérité, la connaissance.

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages

- D. Folscheid, B. Feuillet-le-Mintier, J.-F. Mattei, *Philosophie, éthique et droit de la médecine*, Paris, PUF, 1997.
- E. Hirsch (dir.), *Espace éthique, La relation médecin-malade face aux exigences de l'information*, colloque organisé avec la Faculté de médecine Paris-Sud, Paris, Doin, dossiers de l'AP/HP, 1999.
- M. Hunyadi, *La vertu du conflit, Pour une morale de la médiation*, Paris, Cerf, 1995.
- F. Jacques, *Dialogiques, Essais logiques sur le dialogue*, Paris, PUF, 1979.
- I. Lucas-Baloup, *Commission de conciliation en 40 questions*, Paris, Scrof, 1999.
- Y. Matillon, P. Durieux (dir.), *L'évaluation médicale, du concept à la pratique*, Paris, Flammarion, 1994.
- M. Ogrizek, J.-M. Guillery, C. Mirabaud, *La communication médicale*, Paris, PUF, 1996.
- S. Rameix, *Fondements philosophiques de l'éthique médicale*, Paris, Ellipses, 1996.
- S. Toulmin, *Les usages de l'argumentation*, trad. de *The Uses of Argument* (1958), Paris, PUF, 1993.
- S. Toulmin, *L'explication scientifique*, trad. de *Foresight and Understanding* (1961), Paris, Armand Colin, 1973.

Articles

- D. Bertrand, P. François, G. Weil, « Actions d'amélioration de la qualité des soins dans un hôpital universitaire » *Santé publique*, 1997, n° 4, p. 425-436.
- J.-P. Coulier, M. Perego, « Hôpital : vous avez dit qualité ? », *Ouvertures*, 85, I^{er} trimestre, « Qualité, responsabilité, soins », 1997, p. 17-22.
- F. Jacques, « La promesse et le pardon. La théorie des actes de langage à l'épreuve de l'éthique » in *Transversalités*, 1999, n° 71.