



Philosophie et éthique en travail social



Philippe Merlier

Préface de **Brigitte Bouquet**

2013

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	5
Avant-propos	7
Préface, Brigitte Bouquet	9
Introduction	13
1. Qu'est-ce que « conseiller » ?	17
2. La justice et les trois principes éthiques	21
Le principe d'autonomie et son sentiment afférent: le respect.....	22
Le principe de bienveillance et son sentiment afférent: l'empathie.....	23
Le principe d'équité et son sentiment afférent: la responsabilité.....	25
3. Les règles de déontologie	29
Situations I	33
4. Bienveillance, bienfaisance, bientraitance	45
Compassion, pitié, empathie.....	46
Quelles différences y a-t-il entre compassion et pitié?.....	46
La compassion n'est pas un sentiment altruiste et ne motive pas l'action.....	47
Être compatissant n'est pas être compassionnel.....	47
Compassion, sympathie, empathie.....	48
La bientraitance.....	49
L'empathie.....	49
5. La contractualisation sociale	51
« La reféodalisation du lien social ».....	51
La servitude douce du contrat.....	52
Promesse et contrat: de l'oral à l'écrit.....	53
6. Le consentement	55
Définition et problème.....	55
Consentement formel et consentement personnel.....	56
7. Qu'est-ce qu'aider à la décision ?	63
Le cas de conscience.....	63
Les micro-décisions.....	64
L'angoisse de la décision.....	64

Situations II	65
8. Dignité, estime de soi, image de soi	87
La dignité.....	87
L'estime de soi.....	89
L'image de soi.....	90
9. La représentation	93
Représenter la personne.....	93
Représenter l'institution.....	96
10. Médiation et négociation	99
La négociation.....	99
La conciliation.....	100
Le conflit.....	101
La médiation.....	102
11. Analyse des pratiques	105
Situations III	109
Conclusion	133
Bibliographie	135
Glossaire	139

Préface

Au début des années 2000, il était étonnant de voir qu'il n'existait pratiquement pas d'ouvrages sur l'éthique et l'action sociale, alors qu'ils étaient nombreux dans les autres champs et disciplines. Depuis, par bonheur, les ouvrages apparaissent progressivement abordant un aspect de l'éthique professionnelle dans un problème particulier. Moins nombreux sont ceux qui se lancent dans une réflexion éthique plus générale sur une pratique commune au travail social. Aussi saluons l'ouvrage *Philosophie et éthique en travail social* de Philippe Merlier, qui porte sur l'éthique de l'accompagnement social menée au quotidien au service des usagers. À partir de 30 situations de dilemmes réparties en trois chapitres, commentées avec des philosophes de la période classique à nos jours, il aborde la définition de « conseiller », réfléchit sur la justice et trois grands principes de l'éthique en travail social, fait une distinction conceptuelle entre bienveillance, bienfaisance et bientraitance. Enfin la réflexion porte sur les limites de la contractualisation sociale et les problèmes liés à la notion de consentement, afin de circonscrire brièvement le champ de l'aide à la décision. Ainsi ce livre évoque les fondements de l'éthique au regard de la pratique professionnelle, notamment de la dimension quotidienne de l'accompagnement des personnes et de la relation qui se tisse au jour le jour.

Par cette réflexion, Philippe Merlier montre que l'éthique est une régulation concrète d'un « agir », de façon vivante et circonstanciée, qu'elle est toujours particulière à un individu ou à un groupe. Car dans le champ social et médico-social, la substance du travail, c'est l'Autre, Autrui – et le travailleur social en relation avec l'Autre –, dans une relation socialisée. La rencontre qui comporte les dimensions d'accueil, d'hospitalité, de face-à-face, de confiance..., implique la reconnaissance de l'autre, le respect de la personne. Autrui se sent une personne et peut s'affirmer comme une personne s'il est reconnu comme tel. Et au-delà de la personne vue dans son identité, sa singularité, elle est à considérer aussi comme un être social, c'est-à-dire dans ses rapports avec autrui, dans ses liens avec son environnement, et dans sa citoyenneté.

Mais l'éthique de l'autonomie est sans cesse à réinterroger. Alors que la question du rapport à l'Autre nécessite depuis toujours une réflexion, les multiples problèmes sociaux et économiques actuels, les transformations institutionnelles, la normalisation des réponses sociales réinterrogent et complexifient le positionnement éthique. Les situations de dilemme éthique sont nombreuses et posent de fortes tensions.

Aussi la volonté d'autonomie entraîne un principe de prudence, un « idéal raisonnable », une vigilance éthique. Le sujet est autonome si sa propre personne pense par elle-même, délibère en conscience et si son rapport avec son passé et ses conditions de vie sont pris en compte. Car l'autonomie assimilée à la notion de liberté et d'indépendance s'inscrit dans un système d'interdépendances. Le sujet autonome ne se fait pas à lui seul, il ne peut se contruire qu'après s'être inscrit dans la loi humaine partagée.

De plus, cette finalité de l'autonomie de la personne interroge la position du professionnel. Pour que l'autonomie ne soit pas une contrainte, « on ne décrète pas, on accompagne ». Le souci de l'Autre demande la sollicitude, l'empathie, l'écoute, la disponibilité... Il ne se satisfait pas de l'existant et recherche toujours un mieux-être « pour » et « avec » la personne. L'accompagnement a pour objectif de permettre à chacun, quel que soit le niveau des difficultés qu'il rencontre, de faire des choix responsables. Ainsi l'autonomie, qu'elle soit personnelle ou sociale, se conquiert et se construit tout au long de la vie.

Toutefois dans l'intervention, comme le souligne Philippe Merlier, un des problèmes est bien celui de la place de la libre volonté dans le consentement. Si l'échange est important pour poser des questions, faire préciser certains points, associer la personne, il interroge. Pour que le consentement soit respectueux de l'autonomie, professionnel et usager ont à décider ensemble (décision partagée) et non conduire à la situation où « le professionnel décide, la personne consent ». Sinon, comme le dit Hannah Arendt, « c'est en tant que nous sommes incapables de penser le mal, que nous sommes capables de l'accomplir ». Il est important de respecter la décision de l'utilisateur sans pour autant oublier que la liberté humaine est toujours inscrite dans la réalité de la vie, et qu'elle n'a de sens et de valeur que lorsqu'elle s'articule à la responsabilité de sa vie. Pour qu'il ne reste pas une procédure, qu'il ne soit pas une « violence symbolique », qu'il devienne libre, « intime mais jamais solitaire », le consentement demande donc d'entrer dans un processus de compréhension partagée des problèmes, de rechercher des solutions qui tiennent compte de l'histoire de la personne, des normes et valeurs contextuelles, et de mettre en œuvre des pratiques sociales identitaires et solidaires.

Cet ouvrage n'oublie pas la réalité des contraintes. La finalité et l'éthique professionnelles concernent non seulement des interventions « avec » les personnes pour acquérir ou retrouver des capacités d'autonomie, mais demandent aussi un apport de connaissances et d'expertise du travailleur social, en vue d'une évolution de la société. Cependant, les normes et les catégorisations président aujourd'hui et l'autonomie est devenue une norme contraignante. Cela nécessite une grande vigilance professionnelle pour ne pas restreindre sa pratique aux exigences normatives, et devenir instrument de pouvoir, outil de contrôle social. Bien que tout travailleur social soit à l'intérieur d'un cadre normatif délimité, il doit sauvegarder une fonction critique sur les normes et veiller à respecter le processus et la temporalité de la construction de l'autonomie des personnes. Au besoin, le devoir d'indignation et une démarche de résistance assumée peuvent être nécessaires pour contrer des déviations. Devant les effets des mesures sociales et politiques de « reféodalisation du lien social », de « déshumanisation civilisée », de renforcement sécuritaire, « d'inflation des règles de contractualisation », les travailleurs sociaux ont à être des acteurs engagés.

Aussi il est important que les questions éthiques suscitent l'échange et la réflexion collective. Qu'il s'agisse d'analyse des pratiques, ou de soutien par la création de comités éthiques, l'objectif est d'analyser les problèmes, de considérer les dilemmes éthiques, de poser ensemble des points de vigilance et d'envisager des indicateurs pour développer la pratique éthique.

Cet ouvrage de Philippe Merlier y contribue en montrant à la fois des réalités de pratiques quotidiennes d'accompagnement social, en y apportant une analyse éthique, et en posant avec recul des réflexions philosophiques et éthiques plus larges et fondamentales. Peu d'ouvrages comme le sien s'intéressent aux questions éthiques quotidiennes de la pratique du travail social, remercions-le.

Brigitte Bouquet,
*professeure émérite, chaire de travail social
et d'intervention sociale, CNAM*

Introduction

«L'éthique est la mise en question
de ma spontanéité par la présence d'autrui»

Emmanuel Lévinas¹

«Éthique» vient du grec *êthos* signifiant l'habitat, le gîte, le repaire. L'éthique a donc pour vocation première de rendre la société humainement habitable, d'être un refuge d'humanité. C'est elle qui rend les services sociaux hospitaliers, qui en fait un repaire – et pas seulement un repère, dans la cité ; c'est bien ce type d'asile qu'offrent entre autres les centres d'accueil de demandeurs d'asile (CADA), les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), etc.

Le deuxième sens d'*êthos* désigne l'habitude sociale, l'*habitus*, les mœurs. Cicéron traduit *êthikos* par *moralis* ; historiquement, la notion de morale vient après celle d'éthique. Mais l'éthique n'est pas la morale. L'éthique est une théorie des fins de l'existence, un ensemble de principes philosophiques et universels qui visent le bien ou le bonheur : le «souverain bien», tandis que la morale désigne un ensemble de valeurs et de règles de conduite qui fonctionnent comme des normes sociales et culturelles particulières.

Principe éthique et règle morale sont radicalement distincts : le premier est universel, nécessaire, inconditionnel et pose une fin, la seconde est particulière, contingente, conditionnelle et pose des moyens. De plus, les principes eux-mêmes ne sont pas révisables mais permettent la révision des règles. C'est pourquoi il sera question ici de dégager des principes essentiels de l'éthique, plutôt que des règles de (bonne) conduite.

1. E. Lévinas, *Totalité et infini, essai sur l'extériorité*, La Haye, M. Nijhoff, 1961.

Aujourd'hui, l'éthique concerne une communauté et un mode d'être ensemble dans des situations particulières, la morale concerne la personne indépendamment des situations. L'éthique s'entend dans une perspective téléologique – elle vise une fin (*télos*) –, la morale dans une perspective déontologique – elle vise un devoir (*deôn*). La première relève d'une sagesse pratique qui applique des principes au cas par cas, selon le contexte, en fonction de ce qui est *juste ou injuste*, la seconde applique des règles indépendamment du contexte, en fonction de ce qu'elle juge relever du *bien ou du mal*. Notre société se préoccupait autrefois d'une éthique téléologique, donnant la primauté au bien entendu comme bienfaisance et charité ; elle se soucie aujourd'hui d'une éthique déontologique qui fait primer l'autonomie et les droits individuels.

Je considère que la justice prime sur la morale, et prends ici le parti, avec Lévinas et contre la tendance de notre société moderne, d'une éthique sociale qui pose la justice au-dessus de la liberté individuelle.

Il convient par ailleurs de se méfier d'une tendance actuelle de contrôle social et de mise en place d'un ordre moral sous couvert d'éthique, ainsi que d'une tendance à récupérer l'éthique afin qu'elle serve de prétexte pour légitimer le pouvoir des institutions ; les chartes et les codes prolifèrent souvent pour donner une image « propre » aux institutions. Mais il ne faut pas oublier que les institutions n'ont pas de sentiment, et l'éthique n'est ni un moyen ni un ensemble d'instruments ou de recettes dont on se servirait pour travailler avec plus de sécurité ou pour justifier son indépendance dans le métier. Non, l'éthique ne dit justement pas toujours ce que l'on doit faire, sinon c'est une morale. Elle est situationnelle et permet de fonder un choix – indépendamment de la loi morale, en évaluant au mieux le juste, au pire le préférable.

Le présent ouvrage commence par définir ce que « conseiller » veut dire, puis propose trois grands principes de l'éthique en travail social, subordonnés à l'impératif de justice, principes éthiques qui sont distingués des règles de déontologie. Dix premières situations d'analyse sont exposées, comme cas d'application concrets de ces principes, rencontrés sur le terrain par des conseillères en économie sociale familiale (CESF). Après une distinction conceptuelle entre bienveillance, bienfaisance et bienveillance, la réflexion porte sur les limites de la contractualisation sociale et les problèmes liés à la notion de consentement, afin de circonscrire brièvement le champ de l'aide à la décision. Dix nouvelles situations pratiques viennent illustrer des cas de conscience vécus par des travailleurs sociaux. L'aide à la décision autonome de l'usager suppose de nuancer entre ce qui relève de sa dignité, de son estime de soi et de son image de soi. Comme le travailleur social le représente dans certaines institutions, et exerce un

travail de médiation et de négociation avec ses partenaires, ces différents actes professionnels doivent être définis et mis en relation. La manière dont les travailleurs sociaux échangent sur leur pratique de ces actes conduit à promouvoir l'analyse des pratiques. Dix derniers cas pratiques sont exposés et analysés, rencontrés par des assistantes sociales et des éducateurs spécialisés.

1. Qu'est-ce que « conseiller » ?

« Conseiller » signifie recommander, guider, orienter, donner des suggestions ou des avis sur ce qu'il convient de faire, des résolutions pour engager à faire (ou ne pas faire). Le terme provient du latin *consilium* : délibération, consultation, *consulere* : consulter et de *consiliator* : conciliateur. Et le conseiller pratique en effet la conciliation, la négociation et la médiation.

Mais un conseiller n'est pas un conseiller, il ne se contente pas de donner des conseils ; le proverbe « les conseillers ne sont pas les payeurs » veut dire qu'il est aisé de conseiller les autres sans être responsable ni impliqué par les conséquences de ses conseils. Or justement, le conseiller n'est en rien un conseiller car bien conseiller autrui est chose difficile et délicate : cela suppose de bien le connaître, dans la mesure du possible.

« Il est difficile de se connaître soi-même, facile de conseiller les autres », disait Thalès. On entend déjà derrière cet aphorisme la critique du conseil facile et lointain, qui ne s'engage pas. Évidemment, c'est contre cette représentation commune du conseil qu'il faut concevoir l'acte véritable de conseiller.

Dans l'Antiquité grecque, le conseiller se dit *sumboulos* : le bouleute est celui qui conseille pour les affaires publiques, et assure *au quotidien* la gestion de la communauté ; il prépare le travail de l'assemblée du peuple (*démós*) en faisant des *propositions de résolutions (probouleuma)*. Ce sens ancien du terme retient particulièrement notre attention : le conseiller a un rôle éminent dans la Cité : il est celui qui fait à l'usager des propositions de résolutions – qui l'aide à se résoudre, à décider par lui-même et pour lui-même.

Plusieurs problèmes sont liés à l'acte de conseiller tel qu'il vient d'ores et déjà d'être défini :

– Donner un avis sur ce qu'il « convient » de faire ou non suppose un risque de normaliser le comportement de l'autre. « Conseiller » n'est pas neutre. Il s'agit de conseiller et d'accompagner la personne sans la diriger

en fonction d'un idéal moral, social, religieux ou autre. Mais pouvons-nous guider l'autre sans le diriger en vertu de nos valeurs? Notre idéal n'est-il pas le moteur profond de notre action? Comment conseiller sans normaliser? Cette dernière question est triple car la norme peut désigner une moyenne, un critère ou un idéal.

– Conseiller autrui, est-ce se mettre à sa place? Se mettre à sa place est littéralement impossible : il faut l'empathie, non la fusion. Il est même douteux de vouloir se mettre à sa place, car il est beaucoup plus facile de nous mettre à la place de celui qui est dans la misère qu'à celle de l'homme heureux : « Il n'est pas dans le cœur humain de se mettre à la place des gens qui sont plus heureux que nous, mais seulement de ceux qui sont le plus à plaindre¹ », écrit Rousseau. En revanche, s'imaginer à la place de l'autre semble essentiel. L'imagination nous humanise. Les riches sont impitoyables envers les pauvres *parce qu'ils n'imaginent pas* qu'ils pourraient devenir pauvres un jour. Ce qui importe, c'est notre capacité de reconnaissance imaginative d'autrui. Cela rejoint même un principe d'Emmanuel Kant : la maxime de la « mentalité élargie » qui nous invite à nous mettre à la place de l'autre pour le « com-prendre ». Sans ce principe, on trouve l'inhumanité de celui qui est incapable d'accéder au point de vue d'autrui, et parce qu'il se prive de son propre pouvoir d'imagination, il est même incapable d'imaginer qu'autrui a un point de vue.

– Conseiller n'est pas agir sur la volonté de l'utilisateur. C'est plutôt l'encourager à vouloir, tout en sachant que la véritable volonté veut de l'involu et passe par bien des détours et des moyens avant d'atteindre sa fin. Elle est patiente et dialectique, la forcer peut être un manque de respect ; sa teneur et son rythme appartiennent à son auteur et l'autonomie de l'utilisateur réside principalement dans l'exercice de sa libre volonté.

– Comment conseiller quelqu'un d'ambivalent? L'ambivalence consiste à vouloir à la fois une chose et son contraire, à osciller sans cesse entre des choix contradictoires. Demeurer dans l'ambivalence, c'est souvent éviter d'explorer ce qui permettrait de se résoudre à un choix, ou bien éviter d'assumer ses choix. Freud définit l'ambivalence comme une juxtaposition plus ou moins simultanée de deux affects opposés, c'est un conflit de sentiments entre l'amour et la haine, ou entre deux pulsions opposées, ou entre activité et passivité, entre transfert positif et transfert négatif, etc.

La coexistence de deux affects contraires n'est bien sûr possible que par leur caractère inconscient. Réfléter l'ambivalence de certaines personnes avec empathie peut contribuer à créer un échange de confiance :

1. J.-J. Rousseau, *Émile ou de l'éducation*, Flammarion, 2009.

en se sentant acceptée dans ses contradictions, la personne peut mieux les accepter elle-même – et mieux tolérer celles des autres.

Savoir conseiller autrui, tout comme bien se conseiller soi-même, est un savoir-faire. Mais savoir user d'un bon conseil en est un également : c'est l'une des maximes de La Rochefoucault : « Il n'y a pas moins d'habileté à savoir profiter d'un bon conseil qu'à se bien conseiller soi-même ».

Même si la notion d'expertise est très à la mode, bien conseiller ne se réduit pas à être un bon technicien ni un expert. Cette distinction est présente dans les référentiels de formation et par exemple dans l'intitulé du DC1 du référentiel du DECESF (Conseil et expertise à visée sociale et éducative dans les domaines de la vie quotidienne). Pourquoi le conseiller ne doit-il pas se réduire à un expert et quelles sont les limites de l'expert (et donc de l'« expertise sociale ») ?

L'expert est considéré comme la figure intermédiaire entre le savant et le politique – distinction classique depuis Max Weber ; il détient un savoir utilisé en vue d'une décision politique. Son problème majeur est alors celui de son indépendance politique ou économique : il ne doit pas être à la fois juge et partie, comme le préconisent les règles déontologiques européennes en matière d'expertise sanitaire par exemple. Ces règles ne sont pas respectées (ou pas toujours, loin s'en faut), comme l'ont constaté les enquêteurs de l'Inspection générale des affaires sociales dans l'affaire du Mediator.

L'expert, celui qui sait faire et est reconnu pour cela, est quelqu'un qui est entendu (par exemple dans un tribunal) et qui *de jure* ne doit pas se substituer au décideur. Pourtant *de facto*, il prend souvent sa place de façon plus ou moins avouée, plus ou moins visible. « L'importance croissante du rôle joué par l'expertise dans notre société est un symptôme inquiétant de l'incertitude croissante des décideurs² », écrit Hans Georg Gadamer. La société, dans les domaines notamment social, politique et juridique, a tendance en effet à confier de plus en plus ses décisions à l'expert – en vertu du principe de précaution. Mais il n'est pas évident pour l'expert de subir une telle pression des attentes de la société, qui lui donne un pouvoir qui le dépasse, lié au seul argument d'autorité. Il peut même être tiraillé entre sa conscience scientifique, sa conscience professionnelle et sa conscience de citoyen. L'expert risque d'apparaître alors comme la voix de la raison, la voix de la science et la voix de la sagesse tout à la fois. Alors que ce sont trois voix différentes, qui ne s'accordent pas souvent à l'unisson. Les trois sont-elles même conciliables ? « À supposer que nous fassions tout selon la science, le ferions-nous bien et en serions-nous

2. H.G. Gadamer, *L'Héritage de l'Europe*, trad. P. Ivernel, Payot & Rivages, 1996, p. 123.

heureux³? », interrogeait déjà Socrate. L'expert est celui à qui nous offrons notre confiance parce que nous le créditons d'un savoir juste, ou plus précisément : nous lui donnons l'autorité d'un savoir. Mais dans quelle mesure n'est-ce pas pour nous déresponsabiliser? Il y a un risque démocratique à ne pas partager nos décisions d'importance avec les autres. H.G. Gadamer précise que : « Il est dans la logique propre aux limites de l'expert, que nous puissions y discerner aussi nos propres limites, et sachions ce qu'à travers les décisions que nous prenons en tant qu'êtres humains nous assumons nous aussi, sans nous en décharger sur aucun expert⁴ ».

Le conseil nous met donc un peu plus à l'abri du pouvoir que l'expertise. Un avis d'expert est un argument d'autorité contraignant, tandis qu'un conseil est une suggestion bienveillante fondée sur l'échange d'arguments, qu'on donne à l'autre en le laissant autant que possible libre, autonome et responsable de ses choix. Et cette suggestion bienveillante gagne à se nourrir de l'expérience humaine, personnelle et professionnelle : « Le conseil, quand il est tissé dans l'étoffe de la vie vécue, est sagesse⁵ ».

3. Platon, *Charmide* 173a, in *Œuvres complètes*, trad. E. Chambry, t. 1, Garnier, 1959, p. 338-339.

4. H.G. Gadamer, *ibid.*

5. Walter Benjamin, *Expérience et pauvreté*, trad. C. Cohen Skalli, Payot & Rivages, 2011, p. 61.