

AIFRIS, congrès de Lille, juillet 2013

Un certain savoir déontologique (Michel Guissard)

"Je ne sais pas ce que vous entendez par "gloire"", dit Alice.
Heumpty Deumpty sourit d'un air méprisant.
"Bien sûr que vous ne le savez pas, puisque je ne vous l'ai pas encore expliqué. J'entendais par là : "Voilà pour vous un bel argument sans réplique !"
"Mais "gloire" ne signifie pas "bel argument sans réplique ", objecta Alice.
"Lorsque moi j'emploie un mot, répliqua Heumpty Deumpty d'un ton de voix quelque peu dédaigneux, il signifie exactement ce qu'il me plaît qu'il signifie... ni plus, ni moins."
"La question, dit Alice, est de savoir si vous avez le pouvoir de faire que les mots signifient autre chose que ce qu'ils veulent dire."
"La question, riposta Heumpty Deumpty, est de savoir qui sera le maître... un point c'est tout."
Lewis Carroll, *De l'autre côté du miroir*

Définir est une affaire de convention. "La définition est utile, dit Philippe Meirieu, car elle constitue un outil mental provisoirement stabilisé grâce auquel les individus peuvent se comprendre" (1997 : 30).

Dans le cas de la déontologie, le problème, c'est que, au fil du temps, un écart s'est creusé entre son sens originel et la manière de la définir aujourd'hui, avec des incidences majeures pour le travail social.

Dans un premier temps, je me pencherai sur les divergences de définition et leurs raisons possibles. Ensuite, j'examinerai une autre manière de définir la déontologie, et d'en faire.

Pour nourrir cette réflexion, j'effectuerai une analyse exploratoire et partielle d'une enquête que je viens de mener auprès de 310 étudiants en travail social et intervenants sociaux, que j'ai groupés en 3 catégories : 152 personnes (quasi) sans expérience professionnelle, 120 intervenants sociaux avec une expérience professionnelle d'au moins un an et 38 cadres¹.

¹ Les étudiants suivent le cursus bachelier Educateur spécialisé (ES) en accompagnement psycho-éducatif à l'Institut provincial de formation sociale à Namur (formation continue) ou le cursus bachelier Assistant social (AS) à l'Institut supérieur de formation sociale et de communication à la Haute école "Groupe Ichech - ISC Saint-Louis - ISFSC" à Bruxelles (formation initiale).
La catégorie "personnes (quasi) sans expérience professionnelle" comprend 41 étudiants du cursus Assistant social, 105 étudiants du cursus Educateur spécialisé et 6 intervenants sociaux (ayant une expérience professionnelle de moins d'un an).
La catégorie "intervenants sociaux" comprend 64 ES, 4 AS + 46 étudiants dans le cursus ES et 6 étudiants dans le cursus AS, ayant tous une expérience professionnelle d'au moins un an.
Quant aux cadres, il s'agit de directeurs (-trices), adjoint(e)s à la direction, responsables de service, coordinateurs (-trices) d'équipe, etc.
Effectuée dans un laps de temps court, cette enquête n'a qu'une valeur indicative. S'il est significatif, l'échantillon n'est pas représentatif. Par exemple, dans la catégorie des intervenants

Problèmes de définition

Comment définir la déontologie ? Selon le Petit Robert (2012), il s'agit de "l'ensemble des devoirs qu'impose à des professionnels l'exercice de leur métier". Cette définition concorde-t-elle avec la manière dont les intervenants sociaux la comprennent ? Pour le vérifier, j'ai demandé aux participants à l'enquête, (1) ce qu'est la déontologie pour eux ; et (2) de citer, par ordre décroissant, 5 mots qu'ils mettraient en lien avec la déontologie.

Toutes catégories confondues, 76,5 % des personnes interrogées définissent la déontologie en se référant à ce qui est de l'ordre des *devoirs* (code, loi, obligation, prescription, règle...). 17,1 % recourent à des termes plus mouvants, moins normatifs, qui peuvent être rangés dans le champ sémantique des *repères* (attitudes, conduite, référence...).

57,4 % indiquent que la déontologie a trait à des *professions*, à des *métiers*. Et 22,3 % mentionnent en particulier le *secret professionnel*.

19,4 % recourent aux mots *valeurs* ou *respect* ; et 19,3 % à *morale* et/ou à *éthique*².

Quant à la référence au *questionnement* et au *savoir*, elle est présente dans 9,4 % des réponses.

Des différences significatives apparaissent selon les catégories interrogées. On peut relever en particulier le fait que les cadres sont 89,5 % à mentionner... le cadre (les devoirs) contre 83,3 % pour les intervenants sociaux et 67,8 % pour les étudiants sans expérience professionnelle (significatif à 1 %) ; et que le *questionnement* et le *savoir* sont nommés par 13,2 % des étudiants, par 7,5 % des intervenants sociaux, mais par aucun cadre (significatif à 5 %).

En comparant ces données avec celles de la question suivante, qui a trait au champ sémantique de la déontologie, on constate grosso modo des résultats semblables. Les mots liés aux devoirs se retrouvent dans 69,7 % des réponses ; ceux liés aux repères dans 14,2 %. *Profession* est moins cité (38 %), mais *secret professionnel* et mots apparentés (confiance, confidence...) le sont par 45 % des personnes interrogées. *Ethique* et *morale* sont davantage mentionnés (39 %, dont 27 % citent *éthique* et 12 % *morale*). Quant aux mots *valeurs* et *respect*, ils apparaissent dans 19,4 % (sic) des questionnaires.

sociaux, les ES sont surreprésentés par rapport aux AS (les étudiants chargés de la distribution et de la récolte des enquêtes ayant été plus diligents dans une école que dans l'autre...).

Par ailleurs, néophyte en matière de réalisation d'enquêtes, je ne me suis pas facilité la tâche en faisant le choix de poser des questions ouvertes. Le codage des données recueillies en vue de leur traitement statistique fut particulièrement délicat : placer les mots *confiance*, *discretion*, *respect de la vie privée*, *silence*... dans le champ sémantique du *secret professionnel*, c'est faire un choix... discutable.

Sans le professionnalisme et la rigueur – alliés à l'amabilité – avec lesquels mon collègue Christophe Vandeschrick, magicien de la statistique, des proportions et des moyennes, m'a épaulé, j'en serais encore à me démener sur mon boulier compteur.

² 11 % citent l'éthique, 4,8 % la morale à 3,5 % la morale et l'éthique.

La prééminence accordée aux devoirs professionnels se retrouve dans la manière dont Brigitte Bouquet définit la déontologie dans *Ethique et travail social* : "La déontologie est la science des devoirs professionnels, qui inscrit la personne dans un collectif de référence" (2012 : 154). Elle est "l'ensemble des règles de bonne conduite dont une profession se dote pour régir son fonctionnement en regard de sa mission (*Ibid.*)". Dominique Depenne, dans *Ethique et accompagnement en travail social*, renchérit : "La déontologie est la science des devoirs qui s'applique et s'impose à un domaine d'action particulier. Si l'on se réfère à un champ professionnel, la déontologie représente la science des devoirs professionnels qui circonscrit l'action des professionnels concernés, dans le domaine où ils exercent leurs activités" (2012 : 30). Pour soutenir leur propos, ces auteurs renvoient à l'étymologie de *déonto-logie* : science (*logos*) des devoirs (*deontos*), Brigitte Bouquet ajoutant que ce néologisme, attribué à Jeremy Bentham, fut créé pour "désigner la théorie des devoirs dans des situations sociales et professionnelles déterminées" (2012 : 153-154).

Autre définition, autre compréhension

Il me paraît utile de revenir sur la naissance de la "déontologie" pour vérifier si, en la définissant aujourd'hui comme l'ensemble des devoirs liés à l'exercice d'une profession, on n'essaie pas que "les chiens fassent des chats".

Deon (*deontos* au génitif) en grec signifie "ce qu'il faut", "ce qui est nécessaire" ; mais aussi "ce qui convient", "ce qui est opportun".

Lorsque Bentham invente le mot *deontology* en 1816 (apparu pour la première fois en français en 1823), il se réfère au deuxième sens de *deon* pour signifier, dit-il, "fit, fitting, right, becoming, proper", c'est-à-dire *convenable, adéquat, approprié...* Son objectif est d'évaluer quelles actions humaines conviennent le mieux en fonction de leur probabilité plus ou moins grande d'augmenter le plaisir et de diminuer la douleur. Dans ce sens, il est moins question de "devoir" que d'incitation à poursuivre l'intérêt du plus grand nombre.

Un autre philosophe à se référer au sens non impératif de *deon* est Aristote. Dans *l'Ethique à Nicomaque*, il soutient la thèse que le bonheur (*eudaimonia*) constitue la finalité, le moteur et le critère de choix des actions humaines ; et que chaque personne est à même d'apprécier, par la voie des vertus, "ce qu'il convient de faire". Il n'est pas question chez le Stagirite d'une obligation morale, mais d'une disposition à agir de manière réfléchie, en visant le *juste milieu* pour soi-même, en tant qu'homme prudent et exemplaire (Aristote, 1987 : II, 6, 1107a).

Ni le *deon* aristotélicien ni le *deon* benthamien n'ont été conservés. C'est l'impératif catégorique de Kant qui l'a emporté, le plus puissant de tous les dragons, disait Nietzsche (*Ainsi parlait Zarathoustra*), bête écailleuse, avec sur chacune de ses écailles, en lettres d'or, cette inscription « Tu dois ! »

Quant au *logos* de *déonto-logie*, son sort n'est guère plus enviable. La plupart des lexicographes le traduisent par "science de", alors que la polysémie du terme

autoriserait à le saisir comme parole, bruit qui court, sujet d'étude, bon sens, jugement ou opinion³.

Cette oblitération du logos au profit des devoirs, et plus spécifiquement des devoirs professionnels, est à relier à l'évolution du travail social, et en particulier à sa technicisation grandissante, qui aboutit aujourd'hui à des dérives telles que l'instrumentalisation managériale (Chauvière, 2007) ; la juridicisation du travail social (Pieret, 2008) ; la tentation de trouver refuge dans une éthique précautionneuse (Hirsch, 2011), etc.

Ce faisant, la déontologie opère en quelques décennies une véritable transmutation : d'une science ou d'un discours questionnant, critique, à la recherche de "ce qui convient", en une "déontique", c'est-à-dire en un ensemble de devoirs.

Faut-il avaliser cette métamorphose ? C'est l'option de Dominique Depenne, qui choisit de ranger la déontologie du côté de la morale. Celle-ci, dit-il, "caractérise et énonce un ensemble d'obligations concrètes auxquelles il devient impossible pour l'individu de déroger sous peine de se voir condamné d'immoralisme [...]. Impérieuse, la morale ne doit souffrir d'aucune contradiction" (2012 : 21). Dans ce prolongement, la déontologie est "une morale professionnelle. Elle s'impose à chaque professionnel qui ne peut agir en dehors des règles établies par l'exigence déontologique" (2012 : 30).

La déontologie du côté de l'éthique

La voie que je propose est, quant à elle, celle du retour de la déontologie dans la sphère d'influence de l'éthique. Et ce pour des raisons à la fois sémantiques, consubstantielles et pragmatiques.

Les raisons sémantiques, je les ai déjà évoquées en partie. À l'origine, la morale a la même signification que l'éthique. Le premier terme est d'origine latine, le second d'origine grecque, et ils désignent tous les deux ce qui a trait aux mœurs. Ce n'est qu'au fil du temps qu'ils prendront des sens différents. Quant au mot "déontologie", Bentham l'a inventé parce qu'il le trouvait "more expressive" que l'*éthique*⁴. J'ajouterais "more rich", la fécondité étymologique de *déontologie* invitant à ne pas s'enfermer dans le monolithique "devoir professionnel".

Venons-en aux raisons "consubstantielles". Il y a assurément entre le travail social et la déontologie (dans son acception originelle) des caractères communs : la considération pour la personne, la prise en compte des inscriptions familiales, groupales, culturelles, sociétales de la personne, la place de la parole – la place aux sans parole –, l'importance du collectif, la réflexion sur le sens, sur l'agir humain, sur les choix, les

³ Cf. l'article *logos* de Lucien JERPHAGNON dans l'*Encyclopaedia Universalis*, in <http://www.universalis.fr/encyclopedie/logos> (consulté le 25 mai 2013).

⁴ J. Bentham, "Commentary of Mr. Humphreys' real property code", octobre 1826.

balises et les limites, les questions sans solution mais pas sans réponse, le savoir s'y prendre (Brichaux, 2001), la recherche du préférable (Misrahi)... la liste est inépuisable.

Ce lien est d'autant plus fort que les conditions économiques et sociales dans lesquelles vivent nombre de personnes précarisées à l'heure actuelle, et les politiques sociales mises en place pour pallier ces problèmes, soumettent les intervenants sociaux à des dilemmes qui requièrent une analyse déontologique⁵.

Quant aux raisons pragmatiques, elles se dissimulent dans certaines réponses à l'enquête que j'ai menée. Les résultats confirment (cf. *supra*) que les intervenants sociaux, dans une large mesure, rangent la déontologie du côté des devoirs. Et à la question "Quels sont selon vous les forces, les intérêts, les atouts... du recours à la déontologie pour le travail social?", sans surprise, 166 personnes en soulignent le caractère cadrant, prescriptif : la déontologie "permet de connaître ses droits et ses obligations, "elle impose des limites, des règles", "elle évite les dérapages"... Ce qui est singulier, c'est que, à la question inverse : "Quels sont selon vous les limites, les dangers, les risques... du recours à la déontologie pour le travail social?", 131 personnes soulignent, comme en miroir, l'aspect enfermant, tranchant, inflexible de celle-ci ; et que 90 de ces 131 personnes citent à la fois l'aspect prescriptif comme avantage *et* le caractère enfermant comme inconvénient.

Cette lecture croisée peut également être tentée entre les personnes (74) qui voient comme intérêt à la déontologie le fait qu'elle propose des *repères* – "elle offre une ligne de conduite", "des balises qui permettent l'exercice correct de sa profession" – et les personnes (66) qui considèrent qu'un de ces inconvénients réside dans sa complexité – "elle est vaste, vague, sujette à différentes interprétations", "elle met en tension des valeurs opposées"... –, 24 personnes relevant à la fois l'intérêt d'offrir des repères et l'inconvénient d'être complexe.

Enfin, le parallèle est encore plus manifeste à propos du secret professionnel. Sur 65 personnes qui le citent comme une force – "on respecte la vie privée, les confidences

⁵ Cf. ces quelques exemples parmi une longue liste dressée par Françoise Tschopp : "Impuissance et agacement face à quelqu'un qui ne peut pas changer, dont la situation se dégrade de plus en plus et, qui n'accepte pas de se mettre dans des programmes qui lui sont proposés ; Impuissance de ne pas savoir comment aider, soulager, montrer de l'empathie, ou plus radicalement de ne pas pouvoir le faire ; Impuissance face à des situations qui dépassent malgré toute la bonne volonté, et pour lesquelles on a l'impression de ne pouvoir poser que des sparadraps sans résoudre le problème de fond ; Difficultés à créer un lien avec un usager qui est présent à la consultation uniquement pour obtenir son argent ; Révolte d'être en face de familles qui ont faim, de femmes seules qui assument leurs enfants avec une situation financière précaire qui les étouffe de plus en plus ; Manque de temps pour comprendre des situations embrouillées amenées par des personnes, dont on ne perçoit pas les enjeux et qu'il s'agit de recevoir pendant des années sans trouver de solutions valables (...)" ("Agir sur les contraintes, en faire des opportunités. La ruse de la résistance des professionnels du social", sur le site Avenir social Genève : Professionnels travail social suisse, http://www.avenirsocialge.ch/pxomedias/pxo/17nov2011_agir_sur_les_contraintes.pdf, novembre 2011.

des bénéficiaires" –, plus de la moitié (35) soulignent dans le même temps les risques et les limites du recours à celui-ci – "les informations ne circulent pas assez entre les intervenants", "on a envie de parler pour protéger, pour aider la personne, mais on ne peut pas le faire sous peine de perdre sa confiance ou d'être attaqué en justice".

Ces résultats montrent les tensions et contradictions au cœur même de la déontologie, et la nécessité de les interroger, de mener des délibérations qui prennent en compte la personne singulière et son indicible étrangeté, les enjeux pour les différents acteurs (famille, collectif, institutions, société...), les conflits d'interprétation, les représentations, les croyances ainsi que les normes et les devoirs en présence.

Si, par convention, on peut réserver la déontologie à la sphère professionnelle, c'est en tout cas, selon moi, du côté de l'éthique qu'il convient de la tirer, et ne pas la laisser aux mains de celles et ceux qui, dans des logiques d'instrumentalisation du travail social, pourraient être tentés de la réduire à une simple *déontique*, c'est-à-dire à un arsenal d'obligations.

Définir est une affaire de convention. Mais le conseil de Tolstoï, tout empreint de prudence, mérite ici d'être rappelé : "Si sur la cage d'un éléphant tu vois écrit "buffle", n'en crois pas tes yeux."

Bibliographie

ARISTOTE, *Éthique à Nicomaque*, nouvelle traduction avec introduction, notes et index par Jean Tricot, Paris : Vrin (Bibliothèque des textes philosophiques), 1987.

BENTHAM, Jeremy, "Commentary of Mr. Humphreys' real property code", *Westminster Review*, n° XII, octobre 1826 ; in *The Works of Jeremy Bentham*, publié par John Bowring, Edinburgh : William Tait, 1838-1843, vol. 5 (11 vol.) ; consulté le 9 mai 2013 sur <http://oll.libertyfund.org/title/1996>.

BENTHAM, Jeremy, *Chrestomathia : Being a Collection of Papers, Explanatory of the Design of an Institution, Proposed to be Set on Foot, Under the Name of the Chrestomathic Day School*, London : Payne, 1816.

BENTHAM, Jeremy, *Essai sur la nomenclature et la classification des principales branches d'art-et-science ; ouvrage extrait du Chrestomathia de Jérémie [sic] Bentham*, par George Bentham, Paris : Bossange Frères, 1823.

BOUQUET, Brigitte, *Éthique et travail social. Une recherche du sens*, préface de Marcel Jaeger, postface de François Roche, 2^e édition, Paris : Dunod (Santé sociale), 2012.

CHAUVIÈRE, Michel, *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris : La Découverte (Alternatives sociales), 2007.

DEPENNE, Dominique, *Éthique et accompagnement en travail social*, ESF Editeur, 2012.

HIRSCH, Emmanuel, *L'hospitalité: Une éthique du soin*, Paris : Fondapol, décembre 2011 ; in <http://www.fondapol.org/etude/pensee-valeurs/hospitalite-une-ethique-du-soin-emmanuel-hirsch> (consulté le 15 février 2013).

JERPHAGNON, Lucien, Article "logos", *Encyclopaedia Universalis*, in <http://www.universalis.fr/encyclopedie/logos> (consulté le 25 mai 2013).

MEIRIEU, Philippe, "Quelles finalités pour l'éducation et la formation ?", *Sciences humaines*, n° 76, octobre 1997, p. 30-35.

MISRAHI, Robert, *La signification de l'éthique*, Le Plessis-Robinson : Synthélabo (Les empêcheurs de penser en rond), 1995.

NIETZSCHE, Frédéric, *Ainsi parlait Zarathoustra. Un livre qui est pour tous et qui n'est pour personne*, textes et variantes établis par Giorgio Colli et Mazzino Montinari, traduit de l'allemand par Maurice de Gandillac, Paris : Gallimard (Folio essais ; 8), 1988.

PIERET, Julien, "De la déresponsabilisation des travailleurs sociaux", *Politique - revue des débats*, hors-série n° 9, septembre 2008.

TSCHOPP, Françoise, "Agir sur les contraintes, en faire des opportunités. La ruse de la résistance des professionnels du social", sur le site Avenir social Genève : Professionnels travail social suisse, http://www.avenirsocialge.ch/pxomedias/pxo/17nov2011_agir_sur_les_contraintes.pdf, novembre 2011.