

ACTES DE LA JOURNÉE D'ÉTUDE

organisée par

le CNRD & l'IRTS

Nord Pas-de-Calais • Métropole Lilloise

9 octobre 2013

.....

*Pour l'acteur social aujourd'hui,
face aux évolutions multiples,
quelles références déontologiques,
quelle culture de l'éthique partager ?*

*Avec le soutien logistique
du CDRE
Centre de Ressource et d'Échange*

C.N.R.D.
Comité National des Références Déontologiques
pour les Pratiques Sociales

I.R.T.S.
Institut Régional
du Travail Social
NORD PAS DE CALAIS

C.D.R.E.

SOMMAIRE

Ouverture de la journée

Philippe DUMOULIN - directeur des études, IRTS Nord Pas-de-Calais

Pascaline DELHAYE - Responsable du pôle recherche, IRTS NPDC - docteur en psychologie, psychologue en Maison d'Enfants à Caractère Social.

Exposés introductifs de la journée

Pierre ROSE - président du Comité National des Références Déontologiques pour les pratiques sociales (CNRD)

Annick GRESSET VEYS - coordinatrice du Comité National des Avis Déontologiques (CNAD)

Interventions

Jean Pierre ROSENCZVEIG - président du tribunal pour enfants de Bobigny et du Bureau international du Droit des Enfants

Brigitte BOUQUET - professeur émérite, ancienne titulaire de la chaire du travail social - intervention sociale au Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM)

François ROCHE - coordinateur de la commission éthique et déontologie du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS)

Présentation des ateliers

Pierre Bonjour - docteur en sciences de l'éducation, membre du CNAD

Table ronde

Temps d'ateliers

Rapports des ateliers et mise en débat par des membres de la commission de réécriture

Synthèse des échanges de la journée

Jean-Pierre Rosenczveig

Clôture de la journée

Annick Gresset Veyss – Philippe DUMOULIN - Pierre ROSE

ANNEXES

1- Notes prises dans l'atelier N° 1 «Le travail social pour qui ? »

2- Textes cités par les intervenants

3- Sigles utilisés dans ce document

4- Projet de texte de réécriture des références déontologiques, version du 10 mai 2013, tel que distribué aux participants de la journée de Lille

5- Texte de réécriture des références déontologiques, adopté en assemblée générale du CNRD le 16 mai 2014

Ouverture de la journée

Philippe DUMOULIN - directeur des études, IRTS Nord Pas-de-Calais

Transcription de l'enregistrement audio de la journée

Bonjour à tous et toutes,

Au nom de l'IRTS, de son directeur général Jean Pierre Guffroy, de son président Alain Dubois, j'ai le plaisir de vous accueillir pour cette journée interrégionale de réflexion sur l'éthique et la déontologie en travail social.

L'IRTS accueille, bon an mal an, 2 500 étudiants en formation initiale et 1 500 en formation à l'encadrement et en formation continue. Son projet pédagogique est balisé par les trois valeurs de l'association ARTS qui sont humanisme, altérité et diversité. Vous voyez que l'on arrive très vite au cœur du sujet d'aujourd'hui.

Juste un petit préambule pour introduire cette journée. Les professionnels en devenir ou en formation tout au long de leur vie ont besoin de repères, de boussoles pour s'aventurer dans les chemins complexes de l'assistance, de l'accompagnement, de la promotion de l'individu et des groupes. Il faut, pour ces métiers particuliers du relationnel et du remailage social, des compétences qui comprennent du savoir-faire et des savoirs théoriques qui bien sûr ne sauraient se résumer à une technicité, laquelle serait trop vite instrumentée. La question du savoir-être est donc centrale dans leurs professions. Nos équipes pédagogiques s'attachent à former des praticiens réflexifs capables à la fois de mobiliser des savoirs et des savoir-faire requis dans le cadre des missions qui leur sont confiées et capables aussi, dans le même mouvement, d'interroger le sens de leur intervention au regard des valeurs traditionnelles de notre secteur : des valeurs de dignité, de cohérence professionnelle, de justice, de légitimité, de développement des personnes et des groupes.

Les questions des références déontologiques, de l'éthique, de la posture professionnelle, le débat en tension entre légalité et légitimité sont ainsi placés dans nos formations au cœur des groupes d'analyse sur les pratiques, au cœur des retours sur les stages dans le cadre de l'alternance ou encore au cœur des démarches évaluatives ou de recherche. C'est donc une problématique centrale de s'attacher à tracer les contours des périmètres de l'éthique et de la déontologie et de travailler, avec nuance bien sûr, des principes qui peuvent éclairer des zones d'interrogation ; et cela surtout sans volonté de normalisation ou de standardisation outrancière.

Nous aurons plaisir à creuser aujourd'hui cette question du sens avec des intervenants de qualité, avec l'appui du CNRD et du CNAD qui ont organisé cette journée.

Je vous souhaite donc une bonne journée.

Pascaline DELHAYE - Responsable du pôle recherche, IRTS NPDC - docteur en psychologie, psychologue en Maison d'Enfants à Caractère Social.

Texte communiqué par l'intervenant

« Clinique, éthique et recherche : penser l'action »

La scène se déroule en Maison d'Enfants à Caractère Social. Maxence, 13 ans, y est accueilli suite aux violences que son beau-père a commises sur lui, violence physique et psychologique. Cet homme est décrit par Maxence comme un tyran domestique qui maintient sa mère sous son emprise. Avec l'éducateur référent du projet, je reçois la mère de Maxence qui confirme les faits : elle se sent bien impuissante face à son conjoint dont elle se sent dépendante ; elle condamne pour autant ses actes, mais ne se sent pas en mesure de protéger son fils. L'accueil de Maxence la rassure, même si elle pâtit de la séparation. Il en va de même pour Maxence pour qui le placement était nécessaire mais le prive de sa mère. Pendant des mois, mère et fils ne se voient qu'une heure le mercredi dans les locaux de la Maison d'Enfants.

Essayant de dépasser ce constat, nous tentons de dresser des perspectives. De quel type d'aide cette mère a-t-elle besoin ? Quand nous lui formulons cette question, elle nous répond : « *je ne sais pas moi, il faut demander à la référente sociale, elle, elle sait de quoi j'ai besoin, moi je sais pas* ». Elle exprimera alors qu'elle vit depuis des années dans ce confinement conjugal, aux prises d'une situation dont elle ne sait s'extraire.

Cette situation viendra interroger l'équipe. Elle permet de saisir combien parfois les travailleurs sociaux se retrouvent face à des problématiques où s'entrelacent les dimensions personnelles (on perçoit bien l'aspect dépressif chez cette femme), mais aussi familiales et sociales (Madame n'est pas autonome sur le plan financier, sans emploi ni formation, elle est hébergée chez son conjoint). Comment le professionnel du travail social fait-il face à ce genre de situation ? Les politiques sociales ont à s'appliquer, mais qu'en est-il du désir ? Face à cette mère qui s'en remet à une autre quant à la question de ce dont elle a besoin, on serait bien tenté de se substituer à elle et de lui montrer les voies possibles de l'autonomie et de l'insertion sociale. Mais ce n'est finalement pas ce qu'elle attend de nous.

Durant l'accueil de Maxence qui durera deux ans, elle vient chercher auprès de l'équipe un lieu pour y retrouver son fils. Nous apprendrons par la suite que Maxence passe au domicile de sa mère tous les matins avant d'aller au collège et après avoir vérifié que son beau-père est parti travailler. Le juge des enfants est informé et invite l'adolescent à la prudence, sans restreindre les droits existants. Durant les entretiens familiaux, éducateur et psychologue invitent la mère et son fils à réfléchir à ce qu'ils vivent, au type de leur relation, à ces instants volés qui les feraient presque paraître pour illégitimes, à cette proximité avec celui qui représente le danger de la violence et qui refusera toute rencontre.

La réflexion d'ordre éthique pose plus de questions que de réponses, mais c'est peut-être finalement ce qui constitue le fond et le cadre de nos interventions. Elle permet au professionnel de faire face à ce qu'il en est de son impuissance, des limites de ses possibles, pour mieux cerner là où se situe son domaine d'accompagnement.

L'éthique est une mise sous tension de la pensée. Comme le dit Brigitte Bouquet, elle est tendue entre deux dérives possibles : le risque de son instrumentalisation afin de se justifier

et le risque d'une sacralisation d'un discours éthéré. L'éthique permet de saisir le sens de l'accompagnement tel que ce sens a à être inventé avec l'autre qui sera sujet de l'intervention sociale. Pour ma part, la réflexion éthique me permet de me dire que ce sens ne pré-existe pas ; il est alimenté à la fois par la commande sociale et par ce qui émane du sujet lui-même, pris dans un acte de parole où sa vérité émerge. Lacan, dans le Séminaire sur *l'Éthique de la psychanalyse*, nous enseignait : « il n'y a pas de Souverain Bien ».

La mère de Maxence a certainement besoin de s'étayer sur l'idée que quelqu'un sait pour elle ce dont elle a besoin. Pour le professionnel, porter la réflexion éthique lui permet de travailler avec l'incertitude et l'absence de réponses toutes faites, de penser le Même et l'Autre comme nous y invite Paul Ricoeur. Elle lui permet de situer son action dans le jeu social d'une époque, venant interroger les normes prônées, les orientations à suivre. C'est aussi le champ de la clinique psycho-sociale, conjuguant le « je » singulier au « nous » social. Bien sûr, ce jeu d'équilibriste est autant passionnant de créativité que difficile à vivre dans le quotidien de son travail et parfois, on se cherche autour de repères et de lieu pour en parler. Il est néanmoins constitutif de la professionnalisation. C'est pourquoi s'ouvrir à la réflexion éthique doit trouver toute sa place dans l'acte de formation, initiale et continue, afin de former des professionnels qui pourront incarner une posture qui situe l'acteur dans les interactions de la dimension personnelle, professionnelle et institutionnelle. Et j'en profite pour souligner la présence ce matin d'étudiants en travail social : ES, AS, ME et CIP.

Mais c'est au titre de notre Pôle Recherche que l'IRTS Nord Pas de Calais a été sollicité pour participer à l'organisation de cette journée. Car la recherche n'aurait aucun intérêt à s'affranchir de la dimension éthique. Au contraire elle a à s'en enrichir, gagnant en effort de distanciation, décentration, alliance de l'objectivité et de la subjectivité dans la production de connaissances profondément ancrées dans la pratique professionnelle. Et si l'apprentissage de la recherche vise, comme l'écrit Joël Cadière, la capacité d'apprendre à comprendre, alors on comprendra que la démarche de recherche a à s'inscrire dans un souci éthique qui ne concerne pas seulement les finalités et les résultats de la recherche, mais aussi dans la conduite même de la recherche, son opérationnalisation et l'utilisation des savoirs produits, les effets de la recherche sur les acteurs et leurs actions.

Se décaler, élaborer un questionnement, accepter de ne pas savoir, accepter qu'il n'y ait pas de réponse en soi, prendre en compte l'autre dans sa dimension subjective, se situer dans les perspectives des politiques sociales. Voilà ce qui fait tronc commun entre recherche et éthique dans la posture professionnelle, ce qui nous réserve un programme riche pour cette journée.

Bibliographie :

- Cadière, J. (2013). *L'apprentissage de la recherche en travail social*. Rennes : Presses de l'EHESP.
- Lacan, J. (1959-1960). *Séminaire Livre VII. L'éthique de la psychanalyse*. Paris : Le Seuil, 1986.
- Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*. Paris: Le Seuil.

Exposés introductifs de la journée

Pierre ROSE – président du Comité National des Références Déontologiques pour les pratiques sociales (CNRD)

Transcription de l'enregistrement audio de la journée

L'objectif de cette journée, sur lequel je reviendrai plus en détail tout à l'heure, est de mettre en débat notre proposition de réécriture du texte des références déontologiques (*texte en annexe 4*). Mais pour l'instant, il me paraît important de resituer cette démarche dans son contexte, en commençant par un peu d'histoire.

La première version du texte des références déontologiques pour les pratiques sociales date de 1996 où, lors des journées qui se sont tenues à Carcassonne, elle a été discutée puis adoptée par près de 1200 travailleurs sociaux, toutes formations et tous secteurs d'exercice confondus. Cela a été l'aboutissement d'un long travail mené en ateliers dans les régions, comme nous le faisons aujourd'hui. Le tout s'est déroulé sous l'égide de l'ANCE, association nationale des communautés éducatives, disparue depuis, mais qui était alors bien implantée sur tout le territoire et dont le président n'était autre que Jean Pierre Rosenczveig que nous avons la chance d'avoir parmi nous aujourd'hui. Il a été l'initiateur et le moteur de toute cette démarche dont le but était de fournir aux professionnels des repères pour inscrire leur action dans une démarche éthique.

Au détour de ces journées, s'est exprimé le besoin que soit mise à disposition des acteurs sociaux une instance d'aide à la réflexion et à la décision, ce qui s'est concrétisé par la création de ce que l'on a d'emblée appelé le CNAD : Comité National des Avis Déontologiques, dont Annick Gresset-Veys – sa coordinatrice actuelle – vous exposera plus précisément la raison d'être et le fonctionnement. Voilà, rapidement, pour la genèse des références déontologiques et du CNAD.

Et le CNRD ? En tant que tel, et sous sa forme actuelle, il est arrivé un peu plus tard. Le texte des références déontologiques serait vite devenu obsolète s'il n'était pas régulièrement réinterrogé. Parallèlement au CNAD a donc été mis en place ce qui au départ s'est appelé un Comité de Suivi des références déontologiques (CSR), instance mise en place alors par l'ANCE et qui faisait un peu zone tampon entre cette association qui assurait la logistique du CNAD et le CNAD pour lui permettre de fonctionner en toute indépendance. Mais cette instance avait aussi pour fonction de revisiter régulièrement le texte des références déontologiques, d'en évaluer en permanence la pertinence, de cibler les manques et de proposer au fil du temps une nécessaire évolution de ses repères. Ce comité s'était déjà ouvert à la participation de plusieurs associations ou fédérations. Après la disparition de l'ANCE, en 2004, il est devenu une association à part entière et a changé de dénomination pour devenir le CNRD : Comité National des Références Déontologiques pour les pratiques sociales. Tout en étant indépendants dans leur réflexion, le CNAD et le CNRD forment un ensemble complexe mais indissociable au sein duquel ils s'enrichissent mutuellement de leur complémentarité.

Le CNRD est une association loi 1901, mais un peu particulière puisqu'elle est composée aujourd'hui de 8 grandes associations ou fédérations nationales qui lui donnent sa charpente :

- le RNCE (réseau national des communautés éducatives), dont le président Alain Amate est avec nous aujourd'hui
- l'UNALG (union nationale des associations laïques gestionnaires)
- la FGPEP (fédération générale des pupilles de l'enseignement public) dont deux représentants sont présents : Marie Christine Philbert et Dominique Leboiteux
- la CNAPE (convention nationale des associations de protection de l'enfance)
- l'ANAS (association nationale des assistants de service social)
- l'association France ESF (Economie sociale et familiale)
- l'association Citoyens et justice
- et enfin l'ANPEA (association nationale des parents d'enfants aveugles), dont le représentant Amaro Carbajal a largement œuvré à la réalisation de cette journée.

Le but de cette association est d'abord, vous l'avez compris, d'assurer le fonctionnement du CNAD, mais le CNRD a aussi ses missions propres qui sont d'impulser la réflexion déontologique pour les pratiques sociales, d'actualiser régulièrement les références déontologiques par rapport à l'évolution de la société, de concourir à la réflexion sur les évolutions du droit et d'organiser, comme aujourd'hui, des actions de formation qui concourent à cette mission.

Je vais m'arrêter là pour l'instant, mais ce que je veux avant tout souligner c'est que, même si ce texte de références n'a aucune portée juridique, ce qui lui confère sa légitimité est d'avoir été, préalablement à son adoption initiale, mis en débat par les professionnels eux-mêmes. C'est dans ce même esprit que le CNRD organise en région des journées comme celle qui nous amène à nous rencontrer aujourd'hui et dont je vous donnerai plus précisément les objectifs après avoir passé la parole à Annick Gresset Veys pour qu'elle vous présente le CNAD.

Annick GRESSET VEYS – coordinatrice du Comité National des Avis Déontologiques (CNAD)

Texte communiqué par l'intervenant

La création du CNAD en 1996 a en effet répondu à une demande et une attente des professionnels : que soit mise en place à leur usage une instance d'aide à la réflexion et à la décision. Instance qui, en même temps, permettrait de mettre le texte des références déontologiques qui venait d'être adopté à l'épreuve des réalités de terrain et des pratiques pour contribuer à son évolution.

En tant que coordinatrice de ce comité national des avis déontologiques, je vais vous parler un peu plus précisément de ses objectifs, de son fonctionnement et de son approche des questions qui lui sont soumises.

Le CNAD peut être saisi, gratuitement, par tout acteur social, quel que soit sa formation ou son statut, lorsqu'il est confronté au doute quant à la conduite à tenir face à une situation

particulière (cnad.cnrd@gmail.com). Son objectif n'est pas d'apporter à la personne qui l'a sollicité des réponses toutes faites, mais de lui proposer un éclairage circonstancié et étayé de manière à ce qu'elle puisse poursuivre sa réflexion de manière plus distanciée et, au final, décider par elle-même, de manière responsable, de l'orientation de son action, en meilleure connaissance de cause et en toute liberté.

Dès réception, les questions sont rendues anonymes par le coordinateur avant d'être diffusées pour étude aux membres du comité et de faire l'objet de débats lors d'une ou plusieurs réunions de travail. L'avis, accompagné d'un argumentaire est renvoyé à la personne qui nous a saisis dans un délai de 3 mois et, sauf opposition de sa part, peut être publié sur les sites ou dans les revues des associations membres du CNRD, toujours avec la même garantie d'anonymat bien sûr.

Ce comité est composé de 9 à 10 personnes de compétences plurielles : éducative, juridique, psychologique, sociologique, philosophique, médicale... Nous siégeons tous à titre bénévole et surtout à titre personnel, afin de garantir l'indépendance de notre réflexion à l'égard de toute institution ou de toute organisation.

La spécificité du CNAD est ainsi d'offrir, de manière transversale à toutes les professions et à tous les secteurs, un espace de réflexion et de délibération, alimenté par des approches plurielles.

Nous avons traité à ce jour exactement 164 questions, exposant des problématiques très variées et une centaine de nos avis a déjà été publiée dans : « *Repères déontologiques pour les acteurs sociaux : le livre des avis du CNAD* ». Une nouvelle édition de cet ouvrage, entièrement refondue, est actuellement en cours de préparation pour parution au cours de premier semestre 2014.

Ce recul permet de cerner les évolutions au fil de toutes ces années de fonctionnement.

Certains thèmes restent récurrents depuis 1996, au premier rang desquels figurent toutes les questions relatives au partage d'informations de nature confidentielle, que ce soit entre professionnels de secteurs différents, avec les autorités administratives et judiciaires ou encore avec la police ou la justice. Ces questions regroupent des situations extrêmement diversifiées : depuis celles ayant trait au signalement de maltraitance, ou à la transmission d'informations préoccupantes, jusqu'à celles de dénonciation de fraudes pour obtenir indûment des allocations, en passant par des conflits de pouvoir entre professionnels, au nom de la confidentialité – comme quoi on peut toujours aussi instrumenter une règle déontologique dès lors qu'on la met au service d'intérêts personnels et qu'elle ne reflète plus les valeurs et objectifs qui la sous-tendent.

Autre thème récurrent : la place et la responsabilité de chacun au sein des dispositifs, qu'il s'agisse de celles des personnes accueillies, des parents ou des divers professionnels que ce soit au sein d'une même équipe ou dans le cadre d'un partenariat.

Mais d'autres thèmes émergent avec insistance depuis ces dernières années, telles les problématiques liées à la mise en œuvre concrète du principe de laïcité ou à la multiplication du recours aux fichiers informatisés sans que les professionnels en maîtrisent vraiment toutes les finalités et les enjeux.

Mais ce qui a le plus changé fondamentalement, c'est la manière dont les professionnels interrogent la situation et formulent la difficulté à laquelle ils sont confrontés. Au départ il était avant tout demandé au CNAD : « Qu'est-ce que j'ai le droit de faire » – « qu'est ce que je risque si ... », faisant avant tout référence au cadre juridique de leur pratique qui semblait la plupart du temps méconnu par eux. Entre temps, depuis 2002 ont été promulguées de nouvelles et nombreuses lois qui, en se décentrant d'une conception administrative des dispositifs, ont mis l'accent avant tout sur les droits des personnes, légalisant ainsi l'essentiel du contenu du texte initial des références déontologiques. Ces lois ont fait couler beaucoup d'encre et de salive dans tous nos secteurs d'intervention et il est maintenant difficile pour le professionnel d'en ignorer le contenu. Il n'en reste pas moins que la loi est de portée générale et que, face à une situation particulière, son application stricte ne paraît pas toujours juste vis-à-vis de la personne concernée ; en outre, selon l'objectif qui a présidé à l'adoption d'un texte ou d'un autre, elle peut être porteuse de contradictions apparentes.

Le besoin de repères des professionnels pour guider leur réflexion est donc toujours tout autant d'actualité et les questions maintenant adressées au CNAD témoignent avant tout des dilemmes auquel peut être confronté tout acteur social, par exemple :

- entre ce qui serait légal et ce qui paraîtrait légitime,
- entre exigences de fonctionnement et respect du droit des personnes
- entre valeurs d'égale légitimité mais qui peuvent entrer en conflit dans une situation donnée (tels le droit à la protection et le droit à la liberté de choix ...)
- entre respect du droit des uns et respect du droit des autres : droits de l'enfant et droits des parents par exemple ou intérêt individuel et intérêt collectif
- entre logiques personnelles et contraintes institutionnelles

Autant de points de tension qui reflètent la complexité du travail social, souvent objet d'injonctions paradoxales et qui, au-delà de la référence au droit et à la déontologie, nécessitent un débat éthique.

Le CNAD a ainsi très vite évolué lui aussi dans sa manière d'aborder les questions qui lui étaient soumises. Une évolution très stimulante pour nous, qui nous a permis d'approfondir notre démarche et nous amène à proposer de faire évoluer aussi notre appellation en rajoutant un E à CNAD pour nous désigner plus clairement comme Comité des avis déontologiques et éthiques.

Ces deux termes déontologie et éthique ne se situent en effet pas sur le même plan.

La déontologie énonce des principes de base respectueux du cadre de la loi et des valeurs promulguées par la déclaration universelle des Droits de l'Homme ; principes qu'elle décline en lien avec les finalités de l'action sociale. Elle offre ainsi des repères, communs à tous, tant pour guider les pratiques que pour favoriser la collaboration ou le partenariat. Mais, pas plus que la loi, la déontologie ne saurait offrir de réponse toute faite et cela fort heureusement sinon nous serions dépossédés de la capacité de penser les situations en fonction de leur singularité.

L'éthique est d'une toute autre nature, puisqu'à l'inverse du droit ou de la déontologie elle n'obéit pas à des règles, des normes ou des principes imposés de l'extérieur. En revanche, elle permet de poser au cas par cas la question de ce qui serait juste pour la personne

concernée, en prenant en considération avant toute chose la singularité de sa situation, envisagée dans toute sa complexité.

Je ne doute pas que Mme Bouquet reviendra sur cette question de l'approche éthique ; je me limiterai donc à préciser en quelques mots ce qui la caractérise :

La préoccupation éthique nous renvoie avant tout à prendre en considération dans nos actions au quotidien l'aspect humain. On voit qu'en cela elle se distingue aussi de la morale qui place au premier plan le respect de principes moraux, eux aussi édictés de l'extérieur. Adopter une démarche éthique, ce n'est pas mettre en œuvre des certitudes ou des convictions a priori mais, au contraire, en interroger en permanence la pertinence face à une situation spécifique donnée. Chaque acteur, chaque collectif de travail, sont ainsi renvoyés à une réflexion sur le sens qu'ils donnent à leur mission et à chacune de leurs décisions : « Que faire pour bien faire, dans l'intérêt d'autrui ? ». Il s'agit d'une démarche intentionnelle et responsable qui implique d'interroger, avant toute mise en œuvre, les enjeux de ses choix pour la ou les personnes concernées, tout en réalisant la meilleure synthèse possible entre principes et conséquences.

Dans la réécriture du texte des références déontologiques qui vous est proposée aujourd'hui, nous avons souhaité poser clairement cette nécessité d'une démarche éthique, ce qui n'apparaissait pas précédemment.

En même temps, cette volonté d'œuvrer dans une visée éthique constitue un engagement qui peut parfois amener à adopter une position de résistance contre une injonction qui, bien que légale, paraîtrait illégitime. Et cela aussi nous avons souhaité l'aborder.

Notre réflexion en situation dispose ainsi de trois points d'appui : le droit qui s'impose à nous, qu'il s'agisse du droit commun, des règles spécifiques aux différents secteurs de l'action sociale ou du cadre réglementaire interne aux dispositifs, la déontologie et enfin l'éthique qui fait de nous des individus responsables des décisions que nous prenons. C'est justement à ce carrefour entre droit – déontologie – éthique et faisabilité que se situe l'espace de délibération du CNAD.

Pierre ROSE

Trois mots sur les objectifs de cette journée : pourquoi nous avoir invité à travailler avec nous dans cette perspective de réécriture des références déontologiques ?

Parce que nous avons fait, et vous avez fait le constat que le contexte dans lequel s'inscrit l'action sociale est en évolution permanente, évolution peut-être même en accélération actuellement : évolutions politiques, législatives, sociétales, économiques, scientifiques.

Les dispositifs évoluent aussi et les pratiques parallèlement ce qui ne manque pas de susciter des situations où se posent, à nous tous, ces questions d'ordre éthique et déontologique.

Le rapport au politique, en particulier, se fait de plus en plus prégnant, ce qui renforce les interrogations des acteurs de terrain : quelle liberté de pensée et d'appréciation reste-t-il à chacun de ces acteurs ? Jusqu'où peuvent-ils adapter leurs pratiques sans trahir le sens de leur mission ? Quels contours donner aujourd'hui à leur espace de responsabilité ?

Dans ce contexte, nous voyons se développer la reconnaissance de la place de la personne accompagnée dans son parcours, avec peut-être un décentrage des agréments des services ou établissements du fait de la nécessité de décloisonner les dispositifs. Cela impacte également les pratiques professionnelles et provoque d'autres réflexions. Comment préserver la cohérence de l'accompagnement de la personne dans sa globalité ? Comment garantir la qualité d'accès aux services et la justice sociale ? Quoique bien fondée et attendue, cette avancée ne comporte-t-elle pas des risques de dérive si une réflexion éthique et déontologique ne sous-tend pas l'évolution des pratiques ?

Une réflexion partagée s'impose alors, non seulement entre les différents acteurs d'un même service ou d'un même établissement, mais aussi entre tous ceux qui interviennent dans le parcours de la personne.

Confrontés à tous ces questionnements, nous vous avons invité à en débattre. C'est la première journée inter région que nous organisons et peut-être y en aura-t-il d'autres avant d'aboutir à la finalisation de cette nouvelle écriture des Références. Mais au-delà de cet acte d'écriture, ces rencontres de terrain ont aussi pour but la sensibilisation à la question éthique dès la formation initiale et peut-être même avant, au cours de l'éducation.

Nous accueillons ce matin trois intervenants, Jean Pierre Rosenczveig, Brigitte Bouquet et François Roche, qui vont nous apporter leur éclairage, leur analyse, concernant ces notions de posture éthique et la nécessité de partager des références déontologiques pour contribuer à favoriser sur le terrain plus de cohérence entre les différentes approches. En fin de matinée, Pierre Bonjour introduira les ateliers de cet après midi.

Dans l'immédiat, je suis très heureux d'accueillir celui qui, comme je le disais tout à l'heure, a été le moteur et l'initiateur du premier texte des références au temps où il était président de l'ANCE. Je ne présenterai pas Jean Pierre Rosenczveig en parlant de toutes ses missions, mais pour l'essentiel disons qu'il est Président du tribunal pour enfants de Bobigny, qu'il est depuis des décennies un professionnel militant et qu'il est aussi actuellement Président du bureau international du Droit des enfants.

Interventions

Jean Pierre ROSENCZVEIG : président du tribunal pour enfants de Bobigny et du Bureau international du Droit des Enfants.

Transcription de l'enregistrement audio de cette intervention

« Pour l'acteur social aujourd'hui, face aux évolutions multiples quelles références déontologiques, quelle culture de l'éthique partager ? »

Je vais d'emblée préciser que je ne répondrai pas à la question telle qu'elle m'est posée. Question qui m'a autant laissé perplexe que dérouté : je n'ai aucune légitimité à vous dire quelles pourraient être les références déontologiques des travailleurs sociaux. Je vous interdirlais de me dire - même si vous pouvez avoir un point de vue - ce que devraient être les règles déontologiques des magistrats ... Je vous demanderais de nous laisser en décider entre magistrats. Ne fais pas aux autres ce que tu n'aimerais pas qu'ils te fassent !

J'ai eu un rôle majeur en revanche du temps où je présidais l'ANCE et depuis que j'anime cette démarche. Un rôle très politique. A Carcassonne - certains d'entre vous y étaient - j'ai pris la décision politique de supprimer au dernier moment le mot « Code » car c'était un point de blocage. Il est amusant d'ailleurs d'observer que des travailleurs sociaux et des enseignants de la République française, des démocrates, ont peur de ce mot. Pour eux, un Code veut dire atteinte aux libertés, c'est-à-dire répression. Pour moi, magistrat, militant, le Code, comme le dit Badinter, est plutôt une défense des libertés. 1100 ou 1200 personnes étaient présentes à Carcassonne après 18 mois de travail. Pour éviter que la démarche ne capote, j'ai pris la décision de le supprimer pour laisser « Les Références ». Là, tous ont arrêté d'avoir peur d'eux-mêmes et de ce qu'ils étaient en train de faire.

Effectivement ma légitimité est certes d'être magistrat - j'y reviens dans un instant -, mais comme président de l'ANCE, défunte aujourd'hui qui, à mon initiative, a impulsé cette démarche de rédaction des Références déontologiques pour le travail social et le comité des avis déontologiques dans lesquels certains d'entre vous comme le docteur Rose et Françoise Corvazier œuvrent avec une telle disponibilité depuis des années. Cette démarche de qualité a été elle-même relayée et reprise par d'autres associations ou fédérations. Je m'en réjouis et pour tout dire j'en suis fier.

Je vais donc m'arrêter **sur l'histoire**, parce que l'histoire c'est important, que ça explique bien des choses et qu'on sait tous que nos bébés vont nous échapper un jour.

Claude Evin, ministre des affaires sociales, m'avait en effet confié la présidence d'une mission déontologie du travail social mise en place par dans la perspective de « sanctions » qui pouvaient intervenir dans l'affaire dite du Mans où dans le contexte de l'époque, de nombreux travailleurs sociaux se sont retrouvés coincés entre l'obligation de se taire et l'obligation de parler. Quelque part, les professionnels de l'association de placement familial Montjoie s'étaient pris les pieds dans le tapis en omettant d'informer le juge des enfants et le parquet d'un viol sur mineur de 9 ans commis par un autre jeune de 17 ans qui leur était

confié. Et du coup passaient en correctionnelle pour non assistance à personne en péril mais surtout pour non dénonciation de crime.

L'enjeu politique énoncé par Claude Evin était de désamorcer toute cette affaire et les angoisses qu'elle générait dans le monde du travail social. Dans le même temps, il fallait éviter que dans l'avenir d'autres travailleurs sociaux censés apporter aide et soutien à ceux qui sont en souffrance passent en correctionnelle. Dans notre travail nous avons contribué à cerner les termes du secret professionnel en travail social, mais constatant que la loi reconnaît plus de liberté aux travailleurs sociaux qu'ils le croient, il fallait marquer ce qui relevait de la loi mais aussi ce qui relevait de la déontologie

La filiation des Références déontologiques se trouve donc dans les affaires qui ont défrayé la chronique dans les années 80. Il y a eu une prise de conscience de l'opinion publique que, dans ce pays, il y avait des gens qui étaient en souffrance -notamment des enfants, mais pas que les enfants. Les personnes âgées peuvent l'être tout autant sachant que les personnes âgées de demain, c'est nous. On a donc intérêt à faire monter la pression sur le thème de la protection des personnes âgées. Beaucoup de choses faites pour les enfants pourraient d'ailleurs être reprises les concernant. Par exemple la question du discernement l'acquisition du discernement pour l'enfant a pour pendant, pour les personnes âgées, la question de la perte du discernement ? Faut-il fixer un seuil d'âge : 10 ans pour l'acquisition, 85 pour la perte ? Le dernier poilu, mort à 112 ans, l'avait encore la veille de sa disparition.

En prenant la présidence de l'ANCE, il m'a semblé que l'opportunité s'ouvrait à moi d'être en cohérence avec le rapport que j'avais déposé quelques mois plus tôt sur le bureau du ministre. En même temps, j'avais d'emblée en tête cette idée majeure et en même temps très politique qu'il n'appartient ni à la hiérarchie, ni aux employeurs, ni à l'Etat, ni au Conseil général, ni à telle ou telle association en qualité d'employeur, de définir quelles sont les règles déontologiques des professions du social. C'est aux professions du social de se doter elles-mêmes de règles qui seront les leurs. Sachant que ces règles existent déjà, en vérité l'enjeu était de passer de l'implicite à l'explicite.

Il m'a donc paru intéressant, qu'à travers l'ANCE on crée **une dynamique** qui a très vite largement dépassé l'ANCE et dont je me réjouis de voir que presque vingt ans plus tard, elle perdure à l'institution ; ce qui prouve que les institutions ne sont pas tellement importantes – ce sont les démarches qui sont intéressantes.

Et là arrivé à ce point je ne peux pas ne pas remercier Pierre Rose, Pierre Bonjour, Françoise Corvazier et tous les autres qui ont travaillé, travaillé, travaillé pour en arriver à ces quelques 170 avis que vous avez pu rendre, jouant ainsi, d'une certaine manière, le rôle de colonne vertébrale nécessaire au travail social. C'est un travail, j'allais dire, de soutien, un travail ingrat mais tout à fait important et utile que vous avez fait là et en tant que père ou grand-père fondateur de cette démarche, je ne peux que vous en féliciter et m'en réjouir.

Ces rappels faits et ces félicitations décernées je vais maintenant essayer de cerner quelques points qui me paraissent importants.

L'un des **enjeux** que nous avons à l'époque était de clarifier les termes du débat en partant du constat que, contrairement à ce que l'on dit ou pense souvent, y compris face aux problématiques d'enfance maltraitée, puisque c'était le sujet dont nous partions, les travailleurs sociaux ont plus de liberté qu'ils ne le croient. Problème : la liberté insécurise ! « Si j'ai le droit de faire ça, mais aussi celui de faire autrement, alors chef, qu'est-ce que je dois faire ? »

Autant le dire haut et fort : les Références déontologiques ne vous donneront jamais directement la solution au problème auquel vous êtes confronté.

Nous vous proposons simplement une démarche qui va vous permettre de faire une checklist des problématiques que vous allez inéluctablement croiser et qui vous amèneront à faire des choix pour, au final, décider. En d'autres termes, et c'est le cœur du débat, le travail social s'est professionnalisé et la conséquence de la professionnalisation, c'est qu'il faut rendre des comptes, être responsable. Être responsable par rapport à sa conscience, aux personnes que l'on prend en charge, à son employeur, responsable aussi par rapport à la mission de service public dont vous êtes les acteurs. On a toujours à rendre des comptes.

L'enjeu est bien d'identifier les systèmes normatifs qui guident l'action, quels sont les contenus de chacun de ces systèmes, quelles sont leurs articulations. Ensuite, en étant éclairé sur la question, on peut voir jusqu'où on peut aller en sachant qu'il y a une hiérarchie des choses. Vous le comprendrez facilement à partir de la phrase de Chevènement : « Un ministre, ça ferme sa gueule ou ça s'en va ». En d'autres termes, tous les principes ne sont pas à égalité.

Alors quels sont ces systèmes normatifs ? Si l'on n'a pas ces prémisses, on ne pourra pas avancer, sinon tout ce qu'on va dire sera ambigu.

La loi en contient déjà trois.

1. Nous avons les **règles de droit pénal** : des interdits sont posés dont la violation est sanctionnée par des peines.
2. Puis il y a les **règles civiles de réparation** : peu importe que vous ayez ou non commis une faute, si vous causez un dommage à quelqu'un, vous avez obligation de réparer et, dans un pays comme le nôtre, dans une culture comme la nôtre, c'est en général à travers de l'argent qu'on répare. L'argent ne fait pas le bonheur, mais il permet de compenser un certain nombre de souffrances. Rappelons au passage l'importance pour les parents d'être assurés au titre de la responsabilité civile qu'ils peuvent encourir du fait de leur enfant, puisque tout dommage causé par un enfant engage ipso facto la responsabilité des parents. Dès lors qu'il y a un lien entre l'enfant et ses parents et un lien de causalité entre l'enfant, l'acte et le dommage, les parents sont tenus. Ici, on n'est pas dans le domaine de la faute mais dans celui de la causalité, la nuance est importante.
3. Vient ensuite le **registre disciplinaire** : Ceux qui ont pu échapper à des sanctions pénales pour ce qu'ils avaient dit ou pas dit, ont en général été punis disciplinairement et, de manière privilégiée, ceux qui « en avaient trop dit », c'est-à-dire en l'occurrence ceux qui

avaient violé l'omerta, qui ne supportaient plus que derrière les hauts murs se passent des violences sexuelles et d'autres choses. Tous ces hommes et ces femmes – surtout des femmes d'ailleurs – qui avaient eu le courage de « dénoncer » ce qui se passait derrière les murs de l'institution l'ont généralement payé par un licenciement. On s'y est mis à plusieurs et on a réussi à faire voter une loi pour empêcher cela. C'était d'ailleurs une tellement bonne idée, et qui en plus ne coûtait pas cher, que le parlement a voté quatre textes sur cette question, quatre textes qui disent la même chose ! En tout cas, on ne peut plus licencier quelqu'un tant que la procédure pénale n'est pas close, ni licencier quelqu'un parce qu'il dénonce un crime ou un délit dont il pense avoir été témoin sur le plan professionnel.

Il y a ensuite d'autres dispositifs normatifs qui rentrent en ligne de compte, mais je reviens quelques instants **sur le droit pénal d'aujourd'hui**.

J'ai dit qu'il laissait une relative liberté - même si celle-ci tend à se restreindre au fil des affaires qui arrivent – à celui qui constate, dans le cadre de l'exercice de sa profession, un certain nombre de violences, notamment des violences à enfant, dès lors qu'il fait en sorte que ces violences ne perdurent pas. Ou, pour être plus précis sur le plan juridique, dès lors qu'il engage ce qui, de son point de vue, est nécessaire pour faire cesser les violences. L'obligation de porter aide et assistance n'est pas une obligation de résultat mais une obligation de moyens. Si je plonge pour sauver quelqu'un, d'abord on me demande de ne pas mettre ma vie en danger, mais si je ne le ramène pas je ne serai pas puni, parce que j'aurai fait quelque chose. Maintenant si je pense qu'il vaut mieux faire le 18 pour appeler les pompiers, je ferai aussi quelque chose qui est en lien avec l'obligation de tenter de faire cesser le dommage. Lorsqu'il est démontré - a posteriori - que la personne était consciente que quelqu'un était en situation de danger, qu'elle a fait ce qu'il était nécessaire pour tenter de faire cesser la situation de danger, elle n'aura pas de comptes à rendre au droit pénal. Pour en revenir à la liberté laissée par la loi, on voit qu'elle laisse en effet une certaine marge de manœuvre : on peut ou agir ou parler dès lors qu'on ne reste pas indifférent. Une obligation d'ingérence pèse sur chacun.

On remarque parfois des contradictions apparentes de la loi. Apparentes à la hauteur de l'ignorance que l'on a de la loi. Globalement les lois se patinent, s'organisent, s'articulent les unes aux autres et il est important d'en comprendre l'esprit. Donc, dès lors qu'il n'y a plus situation de danger, la loi me laisse libre de ne pas violer le secret professionnel ou de le violer, s'il le faut. Dans les deux cas, je serai excusé par la loi.

J'ai donc une liberté d'intervention. C'est à ce point que l'on rejoint la déontologie, l'éthique et un autre système normatif dont on n'a pas encore parlé que certains appelaient au début « l'éthique de service ». On a heureusement réussi à combattre cette expression. Il s'agit en fait, pour faire court, du règlement intérieur. Reprenons donc la liste de nos dispositifs normatifs.

4 – Les règles de service : toute structure a une règle intérieure qui est fondée généralement sur son histoire. Est-elle inscrite dans le public ou dans le privé ? Il y a des références qui peuvent être politiques, culturelles, historiques etc. En tout cas, vous prenez par exemple trois équipes d'AEMO: elles vont pratiquer dans des contextes similaires mais

elles n'auront pas obligatoirement les mêmes attitudes à l'égard de telle ou telle situation. Elles s'inscrivent dans la loi mais elles en ont des interprétations ou des lectures différentes. Donc, si je pose un acte professionnel, il faut qu'il soit en cohérence avec ce que mon service fait d'habitude, avec les règles du service.

5 – La déontologie : Il faut aussi que cet acte soit en conformité avec ce que mes pairs auraient fait ou pensent qu'il aurait fallu faire dans les mêmes circonstances. C'est ça la déontologie – les règles applicables à une profession.

6 – L'éthique : parce qu'en dernier lieu, il faut que mon acte, mon attitude, soit en conformité avec ma pensée. J'interviens par exemple beaucoup en duo avec Pierre Verdier. Je partage mille et une choses avec lui, mais il n'est pas sûr que sur telle ou telle affaire précise, en conscience, j'adopte la même attitude que lui et pourtant nous partageons mille et une valeurs et nous menons mille et un combats ensemble. Mais au final, il s'opère une synthèse. L'éthique c'est personnel, c'est mon éthique, qui n'est pas la vôtre et qui peut évoluer.

Nous avons donc à ce stade :

- 3 registres juridiques : pénal, civil, disciplinaire
- les règles de service
- la déontologie
- l'éthique

Reste un dernier registre :

7 - La morale : qui est la science du bien et du mal. Cette morale, elle bouge selon les moments de la société. Je vais prendre un exemple très concret tiré de ma pratique professionnelle. Une « bonne sœur » défroquée et devenue éducatrice voulait que je retire son enfant à une jeune femme au simple motif qu'elle se prostituait et moi je refusais. Bien entendu qu'on ne peut pas souhaiter qu'une femme se prostitue, mais est-elle pour autant une mauvaise mère ? Est-ce que l'enfant assiste à des choses ? Dans quoi est-il embarqué ? Donc j'ai refusé et aujourd'hui on serait plutôt sur cette position, là parce que notre rapport à la prostitution a évolué. La morale d'une époque n'est pas la morale d'une autre époque.

Pour en terminer avec ce chapitre, la question est de **savoir comment s'articulent ces sept registres normatifs** dans lesquels s'inscrit toute action professionnelle, qu'on le veuille ou pas, qu'on en ait conscience ou pas. Chaque fois que nous posons un acte professionnel, il doit être conforme au droit pénal, on ne doit pas violer le droit pénal - on ne doit pas non plus causer de dommage à autrui - on doit s'inscrire dans les ordres reçus de nos chefs, on doit s'inscrire dans la morale du moment, on doit respecter les références de la profession et enfin on doit être en conscience. Si le cadenas à 7 crans, tout est parfait. Mais de temps en temps, il y en a un qui n'est pas en phase et grippe le système : le cadenas ne s'ouvre pas.

Par exemple, j'ai rendu des ordonnances – dans les années 75 – autorisant ou habilitant l'aide sociale à l'enfance à donner des autorisations d'IVG en lieu et place des parents.

Exemple qui prouve, entre autres, que des actions, initiatives judiciaires, peuvent être reprises par loi : la loi de 2001 reprend cette pratique. Mon président de l'époque m'avait pris mon dossier et semblait vouloir me chercher des noises. Quand je lui ai fait remarquer que c'était à la demande du préfet et avec l'accord du président du Conseil général, comme il ne voulait pas avoir de problème, il m'a laissé faire. Pour revenir à notre sujet, je n'avais pas à m'étonner de ce qu'allant au-delà des termes formels de la loi formelle à un moment donné, je dois rendre des comptes.

Alors un choix m'est effectivement offert, et c'est là toute la richesse de la démarche. Si je n'ai pas envie de rendre des comptes aux autres, notamment à la justice, je fais avec les problèmes que va me poser ma conscience - ou si, contraire je vais jusqu'au bout de mon acte professionnel, en conscience, alors il ne faut pas que je m'étonne d'avoir des comptes à rendre. Je ne me suis donc ni étonné ni insurgé lorsque mon président m'a demandé le dossier. Vous savez aussi que j'ai eu des bisbilles avec Sarkozy à une certaine époque et pourtant ça ne me choquait pas qu'un Président de la République interpelle des magistrats sur leur pratique professionnelle, à la condition enfin que l'on puisse aussi répliquer. Cela me paraît normal que des magistrats expliquent à l'opinion, y compris aux politiques, le sens des décisions qu'ils ont été amenés à prendre. Après, on assume !

Ces chocs de normes et des valeurs ne sont pas d'aujourd'hui. Je vous renverrai au Lévitique 18-17 :

« Ne vas pas sur ton prochain colportant,
Du sang de ton prochain tu te préoccuperas,
Je suis Dieu ».

La grande différence entre ce que nos ancêtres ont réfléchi et ce que nous faisons aujourd'hui, et il est essentiel d'en avoir conscience, c'est qu'aujourd'hui, notre loi hiérarchise les valeurs : violer le secret professionnel, c'est un an de prison – ne pas porter secours à une personne en danger, c'est cinq ans. Il est important d'être éclairé, de savoir quelles sont ces hiérarchies avant de décider si on ne veut pas s'autonomiser de la loi n'importe comment.

La démarche impulsée par l'ANCE a contribué – et le CNAD et le CNRD contribuent toujours – à clarifier les termes du débat et ce qui relève des différents systèmes normatifs.

Dernier point de mon propos. Si j'ai accepté avec plaisir de traiter cette question, c'est qu'indépendamment de jouer le rôle de l'ancien et indépendamment des souvenirs de l'ANCE auxquels cela me rattache, ces références déontologiques sont un des plus beaux travaux auxquels j'ai pu être partie prenante dans ma vie professionnelle. Donc j'en suis très fier et très content que vous ayez pu le continuer.

Il y a plus que jamais une actualité de ce sujet. Il y a des points auxquels nous n'avions pas songé : la laïcité par exemple. De mémoire, je n'ai pas le souvenir que nous ayons ait jamais abordé cette question dans les travaux préparatoires des références déontologiques première version de 96. Or effectivement aujourd'hui c'est un point sur lequel on ne peut faire l'impasse. Par exemple, il y a actuellement débat pour savoir si les éducateurs de PJJ doivent fournir un tapis de prière aux jeunes musulmans qui sont confiés par le juge à un

service éducatif. Est-ce leur rôle ? Est-ce qu'ils doivent aller jusque là ? Je ne sais pas ce qu'il faut répondre, mais en tout cas, c'est un grand débat qui traverse actuellement la PJJ. Et puis, il y a le problème des repas, parce qu'au bout du compte on peut en arriver à ce que ce soit la minorité qui impose sa règle à la majorité. Dans la ville où je suis, Pantin, on ne peut plus trouver un boucher « normal ». Cela ne me pose pas de problème de manger de la viande hallal mais en même temps je me dis qu'il n'y a pas de raison. Il y a là un problème, j'ai envie de dire, de compatibilité. Alors la laïcité, c'est à coup sûr un sujet à aborder, je ne sais pas comment, mais il faut le faire.

Plus que jamais, **une place existe pour la déontologie et pour l'éthique**. Et cela, entre autres, autour des questions qui surgissent pour des raisons économiques. Est-il par exemple supportable que, pour des raisons économiques, il n'y ait plus de statut « jeune majeur » dans ce pays ? Vous savez en effet que le gouvernement, sans abroger pour autant le décret de 75, a fait voter une loi de finances qui ne finance plus les mesures jeunes majeurs des 18-21 ans. Ou encore, le système qui a été adopté vis-à-vis des enfants étrangers isolés et qui réjouit tant de monde, l'a aussi été uniquement pour des raisons économiques : faire en sorte que les 8 ou 10 départements qui supportaient la majorité du coût de leur prise en charge soient aidés par les 90 autres. Mais ces gamins sont traités comme des paquets, ils sont confiés à des institutions, très chouettes d'ailleurs, mais qui vont découvrir la problématique de ces enfants en danger, isolés, alors qu'elles n'ont pas du tout été préparées à cela. Cette dimension économique est très prégnante et c'est intéressant de voir – et là je vais être très prudent pour éviter la diffamation – que de grandes structures telles que la Croix rouge, France terre d'asile et d'autres, toutes structures que je respecte et dont j'ai une haute idée, en arrivent, pour des raisons économiques, à mettre leur éthique institutionnelle dans leur poche. Est-il normal par exemple que l'une d'entre elles décide si un enfant relève ou non du dispositif de protection de l'enfance ? C'est le rôle des magistrats. J'avais hier dans mon bureau un gamin qui avait ostensiblement moins de 16 ans, qui de toute évidence crevait de faim et n'avait pas eu d'hébergement pendant plusieurs jours : il avait été remis à la rue par un de ces dispositifs. On n'en a rien à faire de savoir s'il avait passé la nuit à la gare du Nord ou ailleurs, donc si c'est Paris qui était compétent pour l'accueillir ou la Seine Saint Denis ... la seule question est « c'est un gosse, alors comment on le prend en charge ? » Je fais peut-être un peu de provocation là, mais je suis profondément choqué que ce genre de dispositif prête la main à ce genre de choses pour des raisons économiques et s'ils étaient en face de moi, je le dirais de la même manière. Cela ne veut pas dire qu'ils n'ont pas un rôle à jouer, mais il y a, de mon point de vue, des limites à ne pas franchir.

Il y a aussi la prégnance des jeux de pouvoir entre l'état et les collectivités locales, notamment au sein du public, et aussi la prégnance des jeux de pouvoir au sein de la famille : père – beau-père – grand-père qui exercent des responsabilités sur l'enfant. Mais jusqu'où ? Il y a aussi une pression des personnes qui est très importante. A ce sujet, je pense que vous avez raison d'essayer d'enlever le mot « usager » des Références. Il est donc des personnes qui sont dans une attente extraordinaire, à la hauteur de la représentation que les gens en souffrance se font actuellement des travailleurs sociaux. Ils attendent beaucoup de vous. Ils attendent un résultat alors que vous n'avez que des moyens et encore, des moyens qui parfois ne sont pas à la hauteur de la mission qu'on vous donne. On va de plus en plus, un peu comme dans le médical, vers l'exigence d'une obligation de résultat et

pas seulement d'une obligation de moyens et comme vous n'arrivez pas à obtenir ce résultat, beaucoup de gens se détournent de vous. A ce moment là, la question politique posée est bien « Si tu ne vas pas à Lagardère, Lagardère ira à toi ». Il faut donc aller trouver les gens là où ils sont et pas seulement dans le créneau 9h-midi, 14h-18h. C'est là une vraie exigence à laquelle on se doit de répondre.

La déontologie se légitime. On est de plus en plus devant une action sociale professionnalisée, avec quelque chose qui se dessine pour les 5 à 10 ans à venir, d'un travail social qui ne sera plus aussi institutionnalisé » qu'il l'est devenu. On verra des travailleurs sociaux ouvrir leur échoppe de travailleur social ; ils ne seront plus dans des institutions, avec des contrats de travail. Ce n'est pas pour autant qu'ils devront échapper à des règles déontologiques et à une dimension éthique.

Tout ça pour dire que, plus que jamais, je pense effectivement opportun de stimuler la réflexion à travers cette réactualisation des références déontologiques. On avait toujours dit que ce document n'était pas gravé dans le marbre : il est censé vivre, il est au service de l'action. J'ai relu le projet que vous nous soumettez. Il est absolument passionnant, il est long en plus ... Donc ça me paraît important qu'il y ait aujourd'hui cette démarche d'affirmation par l'écrit des règles. Il serait souhaitable aussi de préconiser, comme cela avait été fait à l'époque, l'affichage dans chacun des bureaux et des lieux professionnels de ces références déontologiques. C'est peut-être un peu soixante-huitard, mais c'est symbolique. On avait préparé à l'époque des affiches, ça n'avait l'air de rien, mais ça voulait dire « j'ai une déontologie et je l'assume : je l'affiche aux yeux des personnes que je prends en charge ».

Dernière chose : il ne me choquerait pas que le CNAD devienne le CNADE : comité national des avis déontologiques et éthiques. Cela veut dire que vous allez éclairer, non pas dire ce qu'il faut faire, mais la réflexion que chacun doit mener, à condition d'entendre que l'éthique est personnelle.

Il y a une sorte de check-list qu'il faut dresser et à laquelle il faut se référer avant d'être dans l'action. Que m'impose la loi ? Que feraient mes pairs ? Que vais-je décider ? Comme disait notre camarade, défunt depuis longtemps, « Science sans conscience n'est que ruine de l'âme ».

Il est toujours besoin d'affirmer par écrit les règles déontologiques. Une démarche comme celle du CNAD a encore sa place même si elle arrive a posteriori, parce que, par définition, la maison aura fini de flamber et l'incendie sera déjà éteint lorsqu'arrivera votre avis. Mais vous vous inscrivez dans la durée, vous favorisez aussi une réflexion a posteriori sur les actions qui ont été conduites et c'est ça qu'il faut avoir en tête. Je ne peux que cautionner votre démarche. Je terminerai simplement par quelques recommandations :

- l'idée d'afficher me paraît importante.
- c'est important qu'il y ait un débat public sur l'action sociale.

Je prends un exemple très concret relevé dans votre document où il est abordé au deuxième degré : les Equipes et Clubs de prévention ont-ils pour objectif de prévenir la délinquance, auquel cas ils peuvent être instrumentalisés par le ministère de l'intérieur ? Ou dans la

mesure om ils composent l'une des branches de l'Aide sociale à l'enfance leur objectif est d'empêcher un jeune en danger de tomber dans la délinquance ? Auquel cas ils ne relèvent effectivement pas d'un dispositif d'ordre public de sécurité, mais d'un dispositif d'ordre public d'aide à la personne. C'est loin d'être la même chose. Si une équipe de prévention permet à 1, 2 ou 3, voire 30 gosses selon l'échelle du quartier, de ne pas tomber dans la délinquance, la pression sur le quartier va baisser, la sécurité est mieux assurée, mais c'est un objectif second par rapport à l'objectif premier qui est la prise en charge de Jean, Pierre ou Paul.

En prenant cet exemple, et ce n'est pas facile à expliquer, je veux dire que nous manquons, me semble-t-il, dans le débat politique de termes de référence à travers des structures, ou pourquoi pas à travers des personnes, de gens qui parlent des valeurs. Nous sommes entrés dans une société de communication, de l'apparence. Les principes s'estompent et nous manquons de grandes consciences. Le travail social notamment.

Cela me fera toujours rire jusqu'au dernier jour lorsque de nombreuses personnes disent se reconnaître dans ce que je dis: ce n'est pas normal que ce soit un magistrat qui soit porteur des valeurs sociales. Normalement, les travailleurs sociaux eux-mêmes devraient les porter publiquement et être reconnus comme tels. Il faut donc constituer des collectifs, s'associer pour porter cette parole, que ce soit par le biais de syndicats, d'associations ou autres, et donc ne pas rester chacun enfermé dans des démarches individuelles.

Il n'y a pas de recette à attendre de la démarche, mais avoir une démarche s'appuyant sur une check-list est fondamental. L'enjeu n'est pas d'éviter la correctionnelle aux travailleurs sociaux, c'est de permettre à chacun, étant rasséréné sur le cadre dans lequel il intervient, ayant une meilleure maîtrise de son environnement, de donner toute la plénitude de son art le jour où il est dans l'action. C'est ça le véritable enjeu. Ce n'est pas de protéger les travailleurs sociaux, vous êtes suffisamment grands pour vous protéger tout seuls, vous n'avez qu'à prendre une bonne assurance, vous syndiquer et j'en passe.

L'enjeu d'une démarche déontologique et éthique, c'est de permettre à chacun d'entre vous d'être au maximum de ce qu'il peut produire pour défendre les libertés des gens. En d'autres termes, et c'est le slogan que nous avions au syndicat de la magistrature quand j'étais jeune : on ne se bat pas pour les libertés des juges mais on se bat parce que si on a des juges libres – je dis bien libres, pas indépendants, l'indépendance ça n'existe pas – ils pourront promouvoir les libertés de tous. L'enjeu de l'éthique et de la déontologie c'est ça : c'est comment en ayant une maîtrise de l'environnement, en connaissant le permis et l'interdit, en sachant que si on viole telle règle, ça produira telle chose, on peut alors faire des choix en conscience et donner le maximum de soi dans l'action. Pour dire les choses encore autrement : heureusement qu'il y a des travailleurs sociaux qui couvrent des personnes sans papier. Heureusement qu'à une époque il y a eu des travailleurs sociaux engagés qui emmenaient, en Angleterre ou ailleurs, des gamines pour interrompre leur grossesse.

Le travailleur social, par définition, est à la marge et parfois il franchit la marge ; maintenant on ne peut pas demander aux gens d'être des héros, ce ne peut être qu'un choix personnel en conscience. On ne peut pas non plus franchir la marge en permanence. Souvenez-vous de

travailleurs sociaux de clubs et équipes de prévention à Rouen en 1964 qui avaient participé à des cambriolages pour être proches de leurs jeunes. Des limites existent, à ne pas franchir. On s'est chargés de le leur rappeler. Il ne s'agit pas de franchir la norme de la loi bille en tête, mais déjà de connaître la loi – au sens large du terme dans les divers registres normatifs que j'ai indiqués, de connaître la règle, pour, en conscience, savoir jusqu'où on peut en tirer le maximum. La loi, les règles ne sont pas obligatoirement mauvaises. On peut déjà veiller à leur application. Et puis nous sommes dans un pays et dans une culture qui ont su intégrer des évolutions révolutionnaires pour éviter la révolution de la rue. Regardez pour cela, dans deux ou trois domaines très simples historiquement parlant :

- la jurisprudence sur les accidents de la circulation
- celle sur l'exercice conjoint de l'autorité parentale
- celle sur l'IVG

Pour éviter des drames et des explosions, la loi a su laisser des marges de manœuvre à ses acteurs pour pousser ensuite cette loi en avant. L'article 4 du Code civil affirme que tout juge confronté à un problème doit trouver une solution, or justement, la loi n'avait pas dit par exemple ce qu'il convenait de faire lorsqu'une jeune fille voulait interrompre sa grossesse et que les parents n'étaient pas d'accord ; d'affaire en affaire, on a réussi à développer une pratique professionnelle qui est ensuite devenue une loi en 2001.

C'est un peu ce qui se joue aussi actuellement concernant l'accès aux origines. En facilitant l'accès à leurs origines pour un certain nombre d'enfants, on va permettre de poser un jour le principe que toute personne est copropriétaire de son origine et pas seulement les géniteurs. Alors, en d'autres termes, ce que je suis en train de vous dire c'est qu'on a des marges de manœuvre, à nous de savoir les utiliser dans la loi, au sens formel du terme, dans les règles du service et celles de la déontologie.

Encore faut-il être au clair sur ces concepts et conscient que l'enjeu est d'avoir des pratiques engagées au service des plus faibles et de ceux qui souffrent, mais pas en première intention pour se protéger soi-même. Celui qui vit les règles déontologiques ou l'éthique comme un parapluie pour se protéger, sans réaliser que travail social rime avec responsabilité vis-à-vis de l'autre, n'a rien à faire dans le travail social.

Temps de débat

Pierre Rose : Merci à Jean-Pierre Rosenczveig de nous avoir éclairés, avec sa verve et son enthousiasme habituel, de ce chandelier normatif à 7 branches et en même temps de nous avoir invités fortement à user d'une liberté de réflexion et d'action, liberté qui ne s'use que si on ne s'en sert pas. Le projet de réécriture du texte des références déontologiques est encore un document martyr, livré à la controverse, voire au contradictoire. Nous attendons de Jean-Pierre Rosenczveig qu'il s'inscrive dans ce débat mais, peut-être, se réserve-t-il pour cet après midi, puisque ce sera lui qui animera la table ronde après les ateliers.

Jean-Pierre Rosenczveig : Un point que j'ai omis sur lequel je voudrais revenir parce qu'il est important : lorsqu'il s'agit de parler des situations dont vous avez connaissance, vous devez être guidés par un principe de prudence. Prudence ne veut pas dire ne rien faire !

Je vous suggère une astuce pour vous en sortir : toujours demander à votre interlocuteur, encore plus si les objectifs poursuivis ne vous paraissent pas clairs : « Quelle est la base juridique sur laquelle vous vous appuyez pour me demander cela ? » Vous gagnerez du temps, mais aussi et surtout vous montrerez à votre interlocuteur que ce n'est pas parce qu'on est assis autour d'une même table, voire qu'on se connaît et même qu'on est peut-être des amis qu'on a le droit de tout échanger sur tout et sur tout le monde.

C'est d'autant plus important que la loi de 2007 sur la protection de l'enfance et celle adoptée le même jour sur la prévention de la délinquance, sont pour le coup, contradictoires sur des points précis. Nul n'ignore les raisons de ces contradictions : s'affrontent ici le clan social et le clan sécuritaire de droite. Résultat, chacun a voulu légaliser le partage d'informations dans certaines circonstances comme nous le réclamions, car il n'était en effet pas normal que des professionnels qui échangent entre eux le fassent en violation de la loi et craignent des sanctions. Dans le champ du médical, qui bien souvent éclaire le social, des échanges d'information étaient possibles, voire reconnus nécessaires depuis 2002 à condition qu'ils soient finalisés. Il est quand même important pour nous patients, qu'un infirmier qui vient de prendre son service à 8 heures sache que 10 minutes avant, l'infirmière de nuit nous a déjà fait une piqûre dans la fesse gauche. Echanger est le minimum, mais encore faut-il le légaliser.

Cela a été fait dans le médical en 2002, et dans le social en 2007. Bien dira-t-on. Oui sauf que les deux lois de 2007 ne mettent pas les mêmes personnes autour de la table. C'est là que l'on rejoint ma réflexion sur le rôle du maire, des équipes ou clubs de prévention, ou encore des dispositifs d'AEMO.

A l'heure actuelle, face à ces contradictions juridiques, mon raisonnement est le suivant : ceux qui travaillent dans la protection de l'enfance, travaillent dans un sous ensemble de l'action sociale or un vieux principe juridique veut que la loi spécifique l'emporte sur la loi générale. Si on a fait une loi spécifique qui, en protection de l'enfance restreint le nombre de personnes qui sont concernées par le partage d'informations, c'est que celui-ci ne peut pas s'inscrire dans le dispositif général. Que l'on me démontre que j'ai tort !

Alors vous qui n'êtes pas juristes, confrontés à quelqu'un qui attend de vous des informations nominatives sur telle ou telle personne, demandez lui avec un grand sourire sur quelle base juridique il vous les demande. Et prenez le temps de vous retourner vers vos chefs pour leur demander leur avis.

Question d'un participant : Faut-il qu'un travailleur social participe à des commissions du type Comité local de sécurité et de prévention de la délinquance ?

Jean-Pierre Rosenczweig : La loi ne dit pas « Vous devez participer ou vous avez l'obligation de ». Donc il faut qu'il y ait une attitude de service, voire une attitude de l'association ou du Conseil général dans lequel le service s'inscrit après un débat interne sur la position à prendre – sur participer ou non.

Je ne suis pas sûr qu'il faille dire non. En fait je n'ai pas de réponse tranchée à donner.

Mais, à supposer que vous acceptiez, la question posée est alors: quelle attitude tenir? Que peut-on dire ? Qu'est-ce qu'on ne doit pas dire ? Jusqu'où va-t-on, dans votre participation ? Là, pour le coup, la loi vous laisse une vraie marge de manœuvre, mais c'est vrai que ce serait mieux si la loi était plus précise, je vous le concède bien volontiers.

Il faut dire que les deux lois de 2007 ont été adoptées le dernier jour de la session parlementaire, chacun faisant des croche-pieds à l'autre. Ce n'est pas une bonne manière de faire la loi, surtout sur un sujet aussi délicat que celui-là.

D'ailleurs ça a produit l'effet inverse de celui qui était recherché. On voulait libérer la parole ; au contraire, on a rigidifié les attitudes. Tout ça a été politiquement très mal géré. Nous, magistrats, avons à plusieurs reprises suggéré au ministre de la justice, entre 2007 et 2012 de reprendre tout ça pour réécrire la loi de manière plus cohérente, mais ça n'a pas été fait

Pierre Rose : Vous avez parlé tout à l'heure du principe de prudence mais je voudrais ajouter qu'il n'est pas à confondre avec l'application d'un principe de précaution systématique, alias politique du parapluie. Je le dis, parce que je ne voudrais pas qu'il y ait risque de confusion entre les deux.

Jean-Pierre Rosenczveig : J'ai rapidement compris avoir été nommé sur la Mission Déontologie parce que je n'y connaissais rien sur le plan technique. Lorsqu'on ne connaît rien à un sujet au début on est obligé de se faire rapidement une grille de lecture, d'interprétation, de raisonnement.

Ma conviction a été vite acquise : on ne peut vraiment commencer à se poser des questions d'ordre éthique et déontologique que dès lors qu'il n'y a plus de situation de danger. Face au danger, dès qu'on en a conscience, on se doit immédiatement d'engager tout ce qui est à la hauteur de nos moyens pour le faire cesser. Cela vaut autant pour les enfants en danger concernant des enfants que les femmes maltraitées, les personnes âgées ou handicapées. On doit saisir la situation à bras le corps. Prudence ne veut pas dire inaction, mais ne signifie pas non plus ouvrir le parapluie.

Mais réagir demande quand même un minimum de réflexion, même si celle-ci doit être rapide : « Je dois intervenir – mais comment ? Est-ce que je fais ceci ou cela ? Ou est-ce que je parle ? ». On trouve généralement une marge de manœuvre, mais en tout cas, on doit tenter de faire cesser la situation de danger d'une manière ou d'une autre.

Un exemple pour mieux comprendre. Une gamine dénonce qu'elle a été sexuellement violente par un membre de sa famille pendant les dernières vacances. Cela s'est passé à 300 ou 400 km de là et il n'y a aucune perspective qu'elle se retrouve demain confrontée à l'auteur des faits. Elle vous demande en plus de ne pas en parler. Certes, il y a crime mais pas crainte de réitération possible dans l'immédiat. Donc là, bien qu'il y ait crime, vous êtes en plein cœur de la liberté qui vous est accordée de parler ou de ne pas parler, d'autant plus que vous avez pu identifier qu'on est dans le cadre de violences intrafamiliales. Vous interrogerez votre déontologie, votre équipe et votre éthique.

En revanche si dans ses dires, quelque chose vous laissait à penser qu'il y a un pervers polymorphe en circulation, qui peut violer d'autres jeunes filles, là, du coup, l'objectif devient différent : primera alors un objectif de prophylaxie. Si vous vous taisez, on pourrait vous chercher des noises.

Dans une autre affaire qui a défrayé la chronique dans le midi de la France, les travailleurs sociaux savaient que l'auteur des violences sexuelles commises sur une gamine était le beau-père qui vivait au domicile. Ils s'étaient fixés comme objectif d'amener la mère à protéger sa fille. Le juge leur a fait remarquer qu'ils avaient pris le problème à l'envers et qu'à partir du moment où ils avaient l'information, premièrement il leur appartenait de faire au plus vite en sorte que l'enfant ne reste pas dans ce milieu, deuxièmement de saisir la justice.

On est là dans un cas de figure différent de la situation précédente bien qu'il y ait crime dans les deux situations, mais dans la première, le danger n'était pas actuel alors qu'il l'était dans la seconde.

Vous avez sans doute également tous été confrontés à des situations où vous sentez que la fébrilité d'un jeune, fille ou garçon, augmente de jour en jour plus le week-end se rapproche et la perspective de voir arriver le beau-père. Si le vendredi à 17 heures, l'homme arrive bourré, vous avez un bon prétexte pour ne pas laisser partir l'enfant avec lui, mais s'il arrive tout sourire, bras dessus, bras dessous avec la mère, vous faites quoi ? Normalement, ça se prépare avec ses chefs et la conduite à tenir s'anticipe. Mais parfois, ce n'est qu'au dernier moment que vous comprenez le sens de l'attitude de l'enfant pendant toute la semaine : il sait qu'il va repasser à la casserole pendant le week-end et il ne le veut pas, mais n'ose pas parler.

Il vous faut alors en quelques secondes prendre une décision, tout en vous disant : « Si je n'agis pas, il risque de se passer ce que je crains, mais si j'agis, on peut me dire que j'ai porté atteinte à l'autorité parentale. »

Soyez rassuré, aucun procureur de la république ne vous reprochera d'avoir porté atteinte à l'autorité parentale pour éviter qu'une gamine soit violée.

Que vous parliez ou que vous agissiez, dès que vous avez conscience d'une situation possible de danger, il vous faut faire quelque chose.

Et j'ajoute qu'alors, il est toujours important de ménager les preuves, parce qu'a posteriori, si vous avez des comptes à rendre, on vous demandera si vous étiez conscient ou non de la situation, sur quels fondements et ce que vous avez fait.

Lorsque j'étais jeune magistrat, le collègue du bureau d'à côté a eu à connaître de la situation d'une gamine suivie par la meilleure équipe de travailleurs sociaux en AEMO qui soit. Cette gamine a eu trois accidents très graves en peu de temps et à chaque fois ils n'ont pas réussi à mettre en évidence la responsabilité de la mère, alors que rationnellement, ça ne pouvait pas ne pas être de son fait. Il y a des cas, dans lesquels on n'arrive pas à trouver de preuves, mais aussi des cas où ces preuves ressortiront de vos propres écrits qui pourront faire dire que vous étiez conscient d'une situation de danger, même si vous n'avez pas voulu le savoir. Et là, on vous demandera « Qu'avez-vous fait ? »

Autre exemple typique, je ne sais pas si ça se pratique toujours comme ça se pratiquait à une certaine époque. Une assistante sociale scolaire fait hospitaliser le vendredi après midi un enfant qui ne voulait pas rentrer chez lui après sa semaine en internat. Des maux de ventre sont évoqués. Bien sûr, les médecins s'aperçoivent vite qu'ils servent de couverture, mais ça fait gagner 24 ou 48 heures qui laissent le temps le lundi matin d'aborder la question autrement.

Pierre Rose : Ce que vous illustrez là rejoint ce qu'Annick Gresset Veys disait tout à l'heure, à savoir que ni un texte de loi, ni un texte de références déontologiques ne pourront jamais servir de « petit guide pratique des conduites à tenir » en toute situation. De même qu'on ne pourra jamais nous dire ce qu'en toute situation on doit faire pour éviter d'avoir des ennuis. Il n'y a pas de principe de précaution systématique. Je me souviens, il y a plusieurs années d'un petit guide qui n'a pas eu une vie très longue, parce qu'en fait il était inutilisable. Ce petit guide avait été réalisé par un Conseil général en lien avec l'Education nationale et comportait des feux rouges, des feux verts, des feux orange, sensé pouvoir indiquer aux professionnels la conduite à tenir en toute circonstance.

Jean-Pierre Rosenczveig : Vous avez utilisé tout à l'heure le mot « parapluie ». Pour ma part, je ne l'utilise jamais mais chacun a ses modes de fonctionnement que je respecte. Le fond de ma pensée est que si on se préoccupe de chercher des parapluies, autant ne pas travailler dans le social. Je me suis amusé comme un petit fou en étant juge pour enfants, mais je n'ai jamais pensé aux risques que je prenais pour moi. En revanche, vis-à-vis des gosses qui m'étaient confiés, je n'aurais jamais pris le moindre risque et n'aurais jamais envisagé pour eux ce que je n'aurais pas fait en conscience pour mes propres enfants. Un vrai professionnel ne fait pas courir de risque à l'autre. Le chirurgien qui vous opère sait où il va, jusqu'où il peut aller. Avec les années, l'évolution de la science, des techniques, de son expérience, il recule les limites de ce qu'il sait et se permet de faire plus. Pour cela il est au top des connaissances et respecte les standards en cours, y compris dans la prise de risque... maîtrisée.

Une fois qu'on adopte cette démarche, chacun peut être aux taquets, ce que l'on ne peut pas faire si on a en tête le parapluie à ouvrir.

Si on commence sa vie professionnelle avec l'idée de surtout ne pas prendre de risque, alors il ne faut être ni travailleur social ni magistrat.

Brigitte BOUQUET : professeur émérite, ancienne titulaire de la chaire du travail social-intervention sociale au Conservatoire National des Arts et Métiers (CNAM)

Texte communiqué par l'intervenant, enrichi parfois par la transcription de l'enregistrement audio.

« Pour un accompagnement de la personne qui prenne sens »

Je me suis bien intéressée à ce projet de réécriture des références déontologiques et je vais reprendre trois points qui y sont abordés et que je trouve très importants : la démarche éthique, la notion de responsabilité et bien sûr le partage d'informations. Je conclurai par l'engagement et la concrétisation de cet engagement dans les Etats généraux du travail social qui vont démarrer.

I. LA DEMARCHE ETHIQUE

Les points I, II et III du texte portent à la fois sur les références déontologiques et sur l'éthique. Le texte mentionne ainsi : « *inscrire les actions dans une démarche éthique respectueuse des personnes, de leurs droits fondamentaux et de la singularité de chaque situation en dépassant les injonctions normatives, les réponses toutes faites et le prêt à penser.* »

C'est très important et je voudrais m'arrêter d'abord sur les mots car je distingue valeurs – éthique et déontologie. Je ne les oppose pas, loin de là, mais pour moi, chacun occupe une place particulière.

J'entends par **valeur**, un principe de jugement qui exprime "ce qui importe". Le travail social a des valeurs, il le dit et le redit. Toute valeur exprime un choix, un choix qui implique, un choix qui mérite qu'on en paye le prix et un choix qu'on voudrait voir ratifier par le plus grand nombre. Les valeurs professées par le travail social sont de trois ordres : les valeurs

humanistes, les valeurs fondées sur le droit, et les valeurs démocratiques. C'est bien sûr un ensemble, mais si je fais quand même une distinction c'est que :

- *les valeurs humanistes* je les rattache à l'utilisateur ; j'utilise ce terme que je sais pas mal critiqué mais on n'en trouve pas vraiment d'autre et il est devenu un mot commun. Ce sont le respect - l'écoute - l'autonomie, terme que l'on pourrait discuter quant à ce qu'il recouvre, mais autonomie que l'on doit favoriser et qui rejoint la liberté de l'utilisateur, et on sait tous combien cette valeur est difficile parfois à mettre en œuvre dans le travail social - le libre arbitre - la dignité, là encore un terme que tout le monde utilise mais qui mériterait lui aussi qu'on l'approfondisse - etc.

Bref il s'agit de mettre en œuvre le principe d'humanité envers les personnes. Ceci nécessite des qualités chez le professionnel : notamment la compétence, l'engagement, la disponibilité (ce qui pose parfois problème actuellement), mais aussi vis-à-vis de l'employeur : l'intégrité, la loyauté, et la franchise, parce que parfois il faut bien dire ce que l'on pense.

On pourrait bien sûr rallonger la liste mais ces valeurs humanistes que je cite là sont très importantes et, contrairement à ce qu'on peut penser, elles sont parfois difficiles à mettre en œuvre du fait de toutes les normes et contraintes qui existent.

- *les valeurs fondées sur le droit* : d'une part les droits de l'Homme individuels mais aussi collectifs qui se déclinent elles aussi, notamment les droits usagers dans lesquels on trouve les questions de discrétion, de confidentialité et de responsabilité.
- *les valeurs démocratiques* : il s'agit là avant tout des valeurs républicaines de justice sociale et de citoyenneté.

Ces valeurs s'étayent les unes aux autres, elles forment un système. Mais connaître et proclamer les valeurs n'est pas suffisant en soi, il faut les incarner, penser l'action au regard des valeurs, et les réinterpréter dans la pratique, c'est-à-dire en arriver à l'éthique.

L'éthique est dans l'acte professionnel ; elle se construit au quotidien et ne peut pas être détachée de la pratique. Elle désigne le questionnement de l'action qu'on mène et cherche à dépasser une logique d'action purement technique : « pourquoi je fais ça ? ». En tant que travailleur social, on ne fait pas qu'obéir à des normes, si on pose un acte, c'est que derrière on a des valeurs par rapport à l'utilisateur. L'éthique est autre chose qu'un code de bonnes pratiques, que l'application de certains principes ou de règles. L'éthique, c'est penser fondamentalement l'Autre, vouloir faire vivre les valeurs qui portent le travail social.

Je me réfère toujours à la définition de Paul Ricoeur, même s'il y en a plein d'autres qui ont bien pensé. Mais j'apprécie particulièrement sa définition : l'éthique, est "*la visée de la vie bonne, avec et pour autrui, dans des institutions justes*". Avec et pour autrui ... c'est sûr qu'on met toute son énergie pour autrui, mais aussi qu'on doit la mettre avec lui, et il termine en disant « dans des institutions justes » Et ça je trouve que ça parle fort ; même si c'est difficile, c'est fondamental.

En disant cela, Ricoeur décrit trois moments forts de la visée éthique :

- Celui de la relation à soi-même : c'est la croyance dans la liberté, dans sa liberté à soi pour faire et agir. Bien sûr qu'on a des déterminismes et des contraintes mais on peut faire autrement que de les subir et on a aussi un droit d'agir. En travail social, il s'agit d'agir « entre » pour faire bouger les choses pour les personnes.

- Le second moment est celui de la relation à l'Autre, qui impose le respect et la reconnaissance de sa liberté. Sa parole, le « Je ». Et pourtant dans le travail social, on oublie souvent de l'écouter ; non pas qu'on ne veut pas l'entendre, ou qu'on veut l'oublier, mais on est souvent pris par un souci d'efficacité. Or le fond du travail social est là.
- Le troisième moment est celui de la relation aux tiers et à la société et exige la médiation, médiation avec les institutions pour qu'elles soient plus justes et médiation avec la société en général. Il faut pour cela qu'il y ait une parole sociale à donner à la société.

L'éthique, c'est pour moi quelque chose de très important parce que c'est la mise en œuvre de nos valeurs.

Et la déontologie, me direz-vous ? C'est un ensemble de devoirs et règles dont une profession se dote pour organiser son fonctionnement, mais ce n'est qu'un élément de l'éthique.

La déontologie peut être mal utilisée et le risque de formalisation rigide et d'unification excessive est souvent dénoncé, amenant à se demander ce qu'il reste du questionnement « éthique » personnel.

Des professionnels me disent parfois « je ne suis pas d'accord avec la déontologie, la déontologie ça enferme ». Je tiens à dire que je suis aussi une professionnelle, étant au départ ASS. Alors il est vrai que si la déontologie sert à épargner une réflexion, tant individuelle que collective au motif que la norme c'est ça et qu'on ne réfléchit pas au-delà, alors oui, il faut lutter contre cette conception étroite. Mais la déontologie aussi, il faut la faire vivre et à ce moment là, elle devient intéressante. Elle n'est qu'une base sur laquelle s'appuyer, mais après, il faut aller plus loin.

Il y a donc des conditions minimum pour que la déontologie ne devienne pas un frein, que son usage ne comporte pas de dérives. J'en citerai trois :

- que son recours n'épargne pas la dimension éthique de questionnement de sa pratique professionnelle, de ses actions. Car la déontologie est loin d'épuiser toute la question éthique ;
- qu'elle ait une fonction de réflexion collective tenant compte des nouveaux paramètres sociaux ;
- qu'elle ait une fonction politique d'affichage et de rappel des valeurs en direction des institutions, du politique, de la société.

Pour terminer ces éléments de réflexion sur l'éthique, je compléterai par d'autres aspects : l'exigence de compétence d'abord, qui est mentionnée au point IV, et qui comporte deux versants : la compétence individuelle, ça c'est une obligation personnelle et il faut une compétence forte - une compétence collective. Certains disent que la compétence collective n'existe pas, mais si ! Jacky Beillerot, Guy Le Boterf réfléchissent sur cette notion de compétence collective. On doit avoir une compétence collective ; c'est grâce à elle que l'on doit pouvoir prendre la parole. Encore faut-il bien la travailler.

L'autre point complémentaire que j'apporterai, c'est le recours à l'éthique de conviction, l'éthique de responsabilité, et l'éthique de discussion. Il ne s'agit pas de trois éthiques mais de trois aspects de l'éthique.

- **L'éthique de conviction** professionnelle promeut une certaine conception de l'Homme et du monde à défendre, ce que Ricœur appelle des "*convictions bien pesées*". Il y a

en effet un socle en-deçà duquel le travail social ne peut aller : ce sont les valeurs fondamentales. Il y a un minimum de convictions à avoir et si à un moment donné, quelque chose va à l'encontre d'un minimum de respect des personnes, il faut réagir très fort. Vous voyez bien que l'on ne parle pas là de convictions qui enferment, mais d'une éthique de conviction active qui permet de défendre la place d'autrui. Si autrui se sent une personne reconnue, il peut s'affirmer comme tel.

- **L'éthique de responsabilité** est celle qui est appelée par le contexte d'évolution permanente et de complexité. Que le travail social s'effectue sur un territoire, en milieu ouvert, à domicile ou en établissement, la responsabilité y est inhérente ; elle s'impose dans les pratiques quotidiennes. En sociologie on dit souvent qu'elle est en opposition avec l'éthique de conviction, mais si on va revoir les fondements, on s'aperçoit que Max Weber, celui qui a différencié les deux, est souvent mal évoqué. On retient uniquement qu'il juge une « opposition abyssale » entre l'éthique de conviction et l'éthique de responsabilité. Mais Il mentionne aussi que chacune prise isolément est insuffisante. L'éthique de conviction n'est pas l'absence de responsabilité et l'éthique de responsabilité n'est pas l'absence de conviction, les lier fait partie de la réflexion éthique.

- **L'éthique de discussion** (défendue par Apel et Habermas) est celle qui promeut la réflexion partagée sur les valeurs, les missions et les orientations des uns et des autres et cela sur un mode démocratique. Et c'est bien ce que l'on fait aujourd'hui dans cette journée. De plus, elle aide grâce à la réflexion professionnelle commune sur des situations problématiques, limites, face auxquelles le travailleur social se trouve en position d'interface. Aussi, il y a souvent écartèlement entre les intérêts de la collectivité, ceux de l'institution où œuvrent les travailleurs sociaux, ceux de la personne avec et pour laquelle ils interviennent et enfin leurs propres intérêts personnels. Cela se caractérise de deux manières :

- * les difficultés éthiques concernant la confrontation de sa logique éducative et sociale, avec les autres logiques telles que la logique thérapeutique et clinique ou réparatrice ; la logique administrative, gestionnaire ; la logique politique ; la logique judiciaire...
- * les valeurs professionnelles s'inscrivent en tension entre intérêt privé des personnes et intérêt collectif de régulation et de cohésion de la société ; entre autonomie de pratiques et réglementation, normalisation ; entre aide et contrôle ; entre secret et transparence ; entre secret et informations partagées ; entre intervention de longue durée et rapidité/urgence ; entre demande de l'usager et commande institutionnelle ; entre logique d'intervention et logique de gestion ; entre qualité de l'intervention et rentabilité, rationalisation financière...

D'où la nécessité d'une éthique de discussion qui s'élabore dans des espaces de discussion, dans un dialogue ouvert, par l'argumentation, en partant de situations concrètes, afin que les décisions se prennent sur un mode démocratique. Pour le travail social, les espaces de réflexion sur les pratiques, les nombreux comités éthiques qui se mettent en place, ont cette visée

Reste une question : L'éthique professionnelle concerne l'usager, comme cela est dit au point III. Dans le 3.3.3, il est écrit que comme être social, il est lié aux droits. Or en tant qu'être social, il y a également une référence éthique envers lui. "Le Droit décide, la morale commande, l'éthique réfléchit"

Le droit est nécessaire ; il fonde les libertés, les droits et obligations de chacun. Il reconnaît la personne et les conditions d'exercice de ses droits dans les sociétés démocratiques. Le travail

social comprend l'importance du droit et de la loi. Mais on note en même temps deux mouvements paradoxaux qui posent un problème éthique

- *Le premier* est que le droit a tendance à devenir le seul mode de régulation sociale. Moins les valeurs de solidarité sont partagées, plus les lois occupent le haut du pavé. On assiste à un phénomène de judiciarisation des sociétés occidentales qui survalorise le droit comme contrôle social. On constate le passage d'un droit de la société démocratique à un droit procédurier. En outre, l'insécurité générée par le contexte actuel tend à ériger certains moyens au rang de fins, les individus devenant de plus en plus et seulement reliés par le souci de sécurité et de l'ordre public.
- *Le second* concerne le vide juridique fréquemment allégué pour justifier l'appel au débat éthique. Les questions bioéthiques comme l'euthanasie, le suicide assisté, la procréation assistée, la génétique, le clonage... en sont un bon exemple.

Le rappel du droit est primordial, mais ne doit jamais faire l'économie de la réflexion éthique.

II. LA RESPONSABILITE

Je reviens donc sur la responsabilité qui est au point IV du texte.

La responsabilité c'est le fait d'assumer une charge et de devoir rendre des comptes sur la manière dont cette mission est accomplie. C'est une notion complexe à la fois morale et juridique qui s'articule avec celle de la liberté humaine.

Or quand on parle de responsabilité, on en parle toujours au sens juridique. Et c'est vrai, comme il est mentionné dans le 4.5, qu'elle est à la fois administrative, civile ou pénale, mais on oublie souvent de parler de la responsabilité éthique qui est pourtant développée par tous les philosophes. C'est donc de celle là que je vais parler parce qu'elle se situe sur le fond justement et doit être réfléchi par rapport à la finalité du travail social.

La responsabilité éthique est à la fois un devoir-être personnel et une attitude professionnelle envers les usagers. Elle est l'aptitude à être affecté par l'autre et à vouloir qu'il soit lui-même ; elle signifie « répondre à », et non plus « répondre de » dans une réciprocité de la parole avec l'usager. « *Vous êtes venus me voir, donc j'ai une responsabilité envers vous. Qu'est-ce qu'on va faire ensemble pour déboucher sur une solution ?* ». Et cela même dans le contexte particulier où un usager se voit contraint d'accepter l'aide. Même dans ce contexte difficile, on a cette responsabilité éthique d'évoluer avec lui pour qu'il puisse prendre sa parole et qu'il ne se sente pas un outil. La responsabilité éthique personnelle se conjugue avec la responsabilité éthique professionnelle qui est une responsabilité en situation qui réunit un savoir professionnel - un pouvoir, le mot étant utilisé ici au sens noble et éthique du terme : le pouvoir d'être aux côtés de la personne, de faire tiers avec les institutions, c'est un pouvoir de compétence. Cela ne veut pas dire que notre parole professionnelle est la meilleure mais qu'elle est importante pour l'aider – et enfin un vouloir : j'entends parfois « *ça sert à rien, on ne nous écoute pas* » et moi je réponds « *Moi justement, je veux dire ça pour qu'on nous écoute* ». La responsabilité émerge de leur articulation.

La responsabilité demande de ne pas se situer entre les deux extrêmes, qui se caractérisent d'un côté, par le repli et l'immobilisme par crainte du risque, et de l'autre, par le travail social qui se croit responsable d'enrayer la misère du monde. De même elle se différencie de

la responsabilité sociale vue *a minima* pour corriger les conséquences et se donne pour mission la construction d'une société plus juste.

Ainsi, il faut concilier au mieux les impératifs juridiques, déontologiques et humains.

Pour synthétiser, je me rapporte à Jean-Bernard Paturet¹ qui dit que la responsabilité doit être associée à une éthique de l'alliance et c'est plus que jamais fondamental. Il définit la responsabilité comme une éthique de la non-immédiateté et donc de l'engagement et comme une éthique de la singularité dans une adaptation réciproque du rapport travailleur social/personne ; et enfin dit-il, comme une éthique du don de soi (et non de l'obligation de la réciprocité demandée à la personne).

Question : Cela nécessite de ne pas se restreindre aux procédures et aux protocoles comme cela est écrit dans le 4.2. Pourquoi ne pas mettre co-participation ? Co-décision avec l'utilisateur ?

III. LE PARTAGE D'INFORMATIONS

Il est mentionné en 5.2 que « *Le secret professionnel est absolu et qu'il ne peut céder en application de la loi, que pour protéger l'intérêt supérieur de la personne. De ce fait, l'acteur de l'action sociale doit résister aux pressions qui seraient exercées pour obtenir des informations dans un autre but* ».

En effet le secret professionnel est soit par état, soit par profession, soit en raison d'une mission, et il ne s'agit pas seulement du secret expressément confié, mais de tout ce que le professionnel a vu, entendu, surpris, compris ou deviné ... Mais je ne m'étendrai pas, vous connaissez tout cela.

En même temps, comme cela est dit en 5.3 : « *Le partage d'informations entre intervenants concernés par une même situation et œuvrant dans une mission commune est toutefois nécessaire. (...) Celle-ci doit donner son accord à ce partage d'informations ou au moins en être informée* ».

En effet, dans un certain nombre de situations, révéler une information ou un fait se justifie. Il s'agit d'une révélation d'une information à caractère secret et non du secret partagé comme on le voit souvent écrit par des professionnels et des juristes ! Cela signifie une information nécessaire et non tout dire. Il s'agit donc de bien distinguer les données personnelles dont la circulation est encadrée légalement ou autorisée par l'accord de la personne, et l'atteinte à l'intimité des personnes.

A la demande du ministère, le CSTS (Conseil supérieur du travail social) a fait un rapport « *Le partage d'informations dans l'action sociale et le travail social* » remis à Madame la Ministre des Affaires sociales et de la Santé, Marisol Touraine, et publié aux éditions EHESP. Il apporte une réflexion sur les enjeux politiques et sociaux, mesure la place accordée à l'information partagée dans différents champs de l'action sociale et dans les institutions, en partant des problématiques sociales et des pratiques professionnelles de terrain. Il porte une analyse sur les effets positifs comme sur les obstacles et les freins concernant ce partage d'informations. Dans chacun des neuf domaines étudiés, certains points ont fait l'objet d'une attention particulière : par exemple, les informations préoccupantes dans la protection de l'enfance -

¹ Jean-Bernard Paturet, *De la responsabilité en éducation*, Eres, 2003

le rôle des Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) et des équipes éducatives de Prévention Spécialisée dans la prévention de la délinquance des mineurs - les questions posées par les SIAO et les Ccapex dans l'accès au logement - la forte distension entre les politiques de l'immigration et le rôle du travail social notamment envers les mineurs étrangers - la place et la parole des personnes dépendantes dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad)

Alors, le partage d'informations oui, mais la question majeure est : « au service de qui est cet outil ? » Le partage d'informations doit s'inscrire dans une finalité de liaison, de concertation, de repérage, de prévention afin d'aider au mieux la personne, mais avec elle, ce qui nécessite son accord et sa coopération. Elle doit savoir que l'on parle d'elle et de sa situation et elle a droit à sa parole, cela quelques soient les modalités du partage d'informations car elles sont diverses (écrite/orale, formelle/informelle, directe/indirecte) et comprennent différents outils - notamment technologiques - ainsi que de nombreuses procédures de coopération et de partenariat. Le partenariat et les divers modes d'informations partagées ont à s'effectuer pour l'amélioration du vivre ensemble, dans le respect des personnes et non comme instrumentalisation, objectif exclusif d'économie de moyens...

Ce rapport se termine par des préconisations, en direction des professionnels, des employeurs, de la société, notamment :

- Le partage d'informations doit être au service des personnes, tout en respectant leur vie privée. En accord avec l'utilisateur les travailleurs sociaux doivent faire preuve de vigilance et de responsabilité, veiller à ce que l'information soit pertinente, opportune et de source fiable, utile et efficace.
- Les responsables hiérarchiques doivent être des soutiens. Ils ont pour rôle d'encadrer, d'organiser le partage d'informations, c'est-à-dire d'apporter des clarifications et des précisions sur les objectifs, de veiller au choix des informations, de les replacer dans une vision globale et une réflexion sur le sens, dans l'intérêt de l'utilisateur.
- Les instances dirigeantes doivent avoir une position claire sur les transmissions d'informations au sein de l'institution. Ils ont à respecter le travail des salariés et leurs relations directes avec les usagers.
- Les pouvoirs publics doivent être garants de la cohérence et des finalités. Toute modification du cadre légal devrait impérativement être précédée d'une véritable réflexion, associant tous les acteurs du travail social.

Bref, Le partage d'informations doit être un moyen - non une finalité-, un levier pour de meilleures réponses, - non une charge -. Il ne doit en aucun cas être automatique et il ne saurait être systématique. Il doit être toujours maîtrisé.

CONCLUSION

Dans le projet de réécriture des références déontologiques, la fin du point II mentionne qu'on a un rôle actif à jouer, et au point III un engagement.

En effet, puisque le travail social se situe à l'articulation Sujet/Société –on n'est pas seulement auprès du sujet, on est dans le lien entre lui et la société - cela pose la question de notre implication envers la personne et de notre engagement envers la société. Cela veut dire qu'on a à agir non seulement avec l'usager mais aussi à faire bouger les structures. Le champ de l'éthique n'est pas celui des souhaits impuissants mais celui des choix qui changent le cours des choses. La pensée éthique doit conduire à des considérations sociales et politiques. Ainsi, le travailleur social, acteur engagé concrètement dans l'action sociale, ne peut évacuer la question de ses prises de position dans une société en transformation pour un monde plus humain.

Redisons-le, l'éthique est à mettre en pratique. L'occasion en est particulièrement donnée avec les assises régionales suivies par les Etats généraux du travail social.

Le plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, annoncé lors du Comité interministériel de lutte contre l'exclusion du 21 janvier dernier, comporte trois parties : 1) Réduire les inégalités et prévenir les ruptures; 2) Venir en aide et accompagner vers l'insertion 3) Coordonner l'action sociale et valoriser ses acteurs.

C'est dans cette 3e partie que l'on parle de refonder le travail social, de la modernisation de l'appareil de formation, et d'une campagne de promotion des métiers du travail social. Il mentionne notamment

« - Un comité de pilotage national, associant l'État, les régions, les conseils généraux, les villes, l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS), les têtes de réseau associatives, les partenaires sociaux, les associations de professionnels et de cadres de l'action sociale, sera mis en place dès le premier trimestre 2013 pour préparer ces assises.
- Le conseil supérieur du travail social (CSTS) sera étroitement associé à cette préparation, et spécialement missionné pour approfondir le questionnement sur les pratiques professionnelles dans le contexte social, économique et institutionnel actuel, sur la place des usagers, sur le rôle des bénévoles, ainsi que pour explorer les modalités d'organisation facilitatrices. »

Ces « Etats généraux du travail social » ont pour objectifs de partir de ce qui existe, de faire des constats, positifs comme négatifs et de faire des propositions – parce que, si l'on n'émet que des plaintes, on ne sera pas écoutés :

- Analyser l'adéquation entre les pratiques de travail social et les attentes des usagers liées aux problématiques sociales actuelles
- Identifier et prioriser les leviers d'actions sous forme de propositions concrètes
- Construire un plan d'actions pour réinventer le travail social de demain

Les assises interrégionales, démarche de réflexion de plusieurs mois, impliqueront sur l'ensemble du territoire la parole des Travailleurs sociaux, la parole des usagers, la parole des autres acteurs de l'action sociale et leurs propositions sur des thématiques croisées. Ces thématiques comportent 5 politiques sociales croisées avec des politiques transverses. Les Etats généraux auront sans doute lieu à la rentrée sept/octobre 2014.

C'est une responsabilité et un engagement à saisir. Le Président de la République l'a affirmé, il ne s'agit pas d'un terme en soi, mais d'un point de démarrage à partir de la réflexion de tout le monde. A nous tous de veiller à ce qu'il en soit bien ainsi.

François ROCHE : coordinateur de la commission éthique et déontologie du Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS)

Texte à partir de la transcription de l'enregistrement audio de cette intervention

A grandes enjambées, je vais passer deux points en revue :

- D'abord le point de vue de travailleur social : Je suis coordinateur de la commission éthique et déontologie du CSTS et « travailleur social pur jus ». Je vais insister sur ce terme pour le différencier de « l'action sociale », qui est le terme exclusif que j'ai trouvé dans les références déontologiques, en l'absence du terme « travail social ». C'est une première critique.
- Le deuxième point tient à mon expérience de différents comités d'éthique. Je vois en effet des besoins qui poussent actuellement à renforcer la démarche éthique, dans le sens défini par Brigitte Bouquet, plus qu'à élaborer des codes ou des références strictement déontologiques et professionnels, par catégories.

Pourquoi a-t-on besoin de réflexion éthique et/ou déontologique en travail social ?

Parce que, par les temps qui courent, il y a une communication débridée. C'est devenu fou comme toutes les informations, les images, circulent, en copie, en mails L'utilisation en est invraisemblable et devient banale.

Deuxième élément, les outils informatisés qui ont pris une importance considérable par la forme qu'ils imposent dans la manière d'agir et par le système de procédures surabondantes qui les accompagne.

Il y a également la pression de l'économie, le besoin d'être efficace et performant qui, tout doucement, a écrasé les spécialités et les identités, notamment celles du travail social. Je les regrette ; je pense que c'est une perte et que l'on est en train de diminuer l'expertise professionnelle et sa reconnaissance sous couvert d'efficacité et de simplification des organisations.

Autre élément qui crée perpétuellement des problèmes éthiques, la tension due au croisement entre les besoins des usagers – usagers/consommateurs parfois dans leurs revendications - et les possibilités d'agir des professionnels du travail social, qui sont des acteurs des politiques sociales. Tension due aussi à l'écart entre les droits théoriques et les droits effectifs. Un bon exemple de cela c'est le droit au logement : un droit magnifique dans la lettre de la loi républicaine et ridicule dans les résultats obtenus par les commissions DALO.

On relève des tensions fortes entre, d'une part, l'administration des ressources disponibles, d'autre part la prise en compte de la singularité, puisqu'en travail social on ne rencontre que des situations originales, particulières, des personnes qui hésitent, des situations changeantes ... En face, on est confrontés à des dispositifs qui distribuent des ressources et des moyens suivant des catégories abstraites qui ne correspondent pas à la singularité des situations.

Enfin, bien sûr, il y a des doutes et des dilemmes sur la conduite à tenir. Parce qu'on travaille dans l'humain, on doute souvent, on ne sait pas ce qu'il convient de faire entre ceci ou cela, tiraillés qu'on est entre nos convictions personnelles, nos devoirs professionnels et la déontologie du travailleur social.

C'est de travail social qu'il s'agit.

Il y a quelques années, un ministre nous avait demandé de définir le travail social en peu de mots. Les ministres en effet passent des commandes au CSTS qui donnent lieu à des travaux que je pense excellents, que vous ne connaissez peut-être pas beaucoup, et que je vous recommande de lire. Les rapports sont édités à l'Ecole des Hautes Etudes de Santé Publique, de Rennes ; la direction générale de la cohésion sociale diffuse parfois aussi un peu ses travaux. Dans le cadre d'un de ces travaux, nous avons donc défini le travail social en trois mots : « Aider l'autre à exister ». Alors que l'action sociale, c'est l'action pour le bien d'autrui et le service public.

On voit tout de suite la différence : aider l'autre à exister - pas simplement à survivre - c'est l'accompagner, être avec lui, comme disait Brigitte Bouquet. Alors que l'action sociale, elle, vise un « bien d'autrui » qui est préalablement défini dans des politiques ou des missions de service public. La différence est nette.

En tous cas, le travail social se situe au regard de la loi au sens large – la lettre et l'esprit – au regard aussi de la déontologie, des devoirs professionnels, des règles et des rôles dans l'institution qui organise les manières d'agir et qui met un cadre aux possibilités d'exercer et enfin au regard de l'éthique, c'est-à-dire de la recherche de la décision équitable, responsable, efficace dans le sens que vient de définir Brigitte Bouquet en parlant de notre responsabilité éthique.

Au nom de l'expérience professionnelle du travail social et du CSTS.

La commission dont je suis coordinateur publie des avis. Je vous invite à vous y intéresser. Pour faire le lien avec ce qu'a dit Jean-Pierre Rosenczveig, nous avons produit un, et même deux avis au moment des débats sur la loi dite « prévention de la délinquance ». Le premier avis portait sur l'orientation générale de la loi qui nous paraissait attentatoire aux libertés et au travail social, notamment en donnant aux maires un rôle qui paraissait excessif. Puis nous avons donné, beaucoup plus tard, un autre avis à la suite de la demande du Comité interministériel de la prévention de la délinquance qui voulait « rameuter » d'une certaine manière les travailleurs sociaux dans les Comités locaux de sécurité et de la prévention de la délinquance (CLSPD). Nous pensons, oui, que nous pouvons oeuvrer dans ces comités : ce n'est pas parce qu'ils traitent de sécurité et de délinquance qu'il faut les éviter. En revanche, si nous y allons, il y a des conditions à mettre et à respecter : il n'y a pas à tout révéler, il y a même rarement à y parler, mais on peut l'envisager dans certaines conditions. Plus récemment, nous avons aussi donné un avis sur les remontées et les transmissions d'informations qui peuvent être détournées de la finalité pour laquelle elles avaient été recueillies.

J'interviens également dans des Conseils généraux pour aider à mettre en place des comités d'éthique et comme président d'un comité d'éthique départemental. De cette fonction je

retire qu'il faut sauvegarder le terme « travail social » et qu'il faut sans doute le réintroduire dans les références déontologiques qui sont en cours de réécriture.

Parce que, quand même, ce n'est pas pour rien que le travail social existe. Il n'est pas né de rien. Il faut se rappeler l'histoire. Il y a un instituant du travail social, ce n'est pas qu'un institué comme on croit le lire parfois dans le texte des références. A sa création, il y a des personnes et des structures, que ce soient des grosses associations ou des mouvements comme l'ANAS, l'ANEJI ou autres. Il y a d'autre part des qualifications professionnelles ...et ce n'est pas pour rien qu'elles figurent dans le Code de l'action sociale et des familles. C'est parce que le législateur a considéré que dans des situations difficiles, devant des populations en difficulté et en dépendance, il fallait qu'il y ait des professionnels qualifiés. Il fallait apporter la garantie qu'ils n'agissent pas dans la domination mais bien au service des personnes. En plus, ces qualifications confèrent de la légitimité à l'action : l'action sociale et le travail social trouvent une de leurs qualités dans le fait que l'action est qualifiée.

Loin de moi l'idée de dire qu'il n'y a qu'UNE qualification. Il y en a beaucoup en travail social, on le sait. Il devient alors nécessaire d'articuler ces différentes qualifications, ces différentes compétences pour qu'elles s'inscrivent dans la complémentarité et l'efficacité, non dans des chapelles.

Je pense aussi, et cela se vérifie dans les Comités d'éthique où j'ai l'occasion de travailler, que se pose toujours le problème de l'implication des intervenants dans la mesure où un travailleur social n'est pas qu'un acteur « banal » de l'action sociale. J'entends dans certains Conseils généraux que l'on est en train de renoncer au qualificatif de « référent pour l'usager » pour parler « d'agent traitant », comme si toute personne, parce qu'elle est employée par le C.G., pouvait être amenée à répondre de façon qualifiée, efficace, au nom du CG à un interlocuteur qui veut connaître l'état d'avancement de son dossier – peut-être – mais sans doute beaucoup plus que ça. On a aussi récemment entendu parler d'une nouvelle fonction créée dans des structures publiques : « gestionnaire de cas » une régression massive de 60 ans !

Pourquoi insister sur cet aspect ? Parce que les comités d'éthique s'interrogent sur les rapports entre les différentes fonctions et entre les différentes missions et posent aussi des questions d'implication dans l'intervention. Parce que chacun d'entre vous, je le prétends, est engagé. Un travailleur social s'engage dans l'action sociale ; il s'engage dans la relation, il paie de sa personne. Et c'est parce qu'il s'engage, qu'il paie de sa personne et qu'il construit une relation, qu'il agit et co-construit ; pas simplement parce qu'il met en œuvre des dispositifs et des prestations.

De quoi traitent les comités d'éthique ?

En premier lieu ils traitent systématiquement de la vie privée, des limites de la vie privée et de l'intimité. Parce qu'il y a trop de recueil d'informations : du fait des systèmes informatisés, mais aussi des pratiques des professionnels qui peuvent être franchement intrusives parce qu'ils en demandent trop. Cela c'est une tendance lourde. On voudrait recueillir des informations soi-disant une fois pour toutes, pour dispenser les suivants d'avoir à y revenir. On demande plein d'informations « au-cas-où » ce serait utile plus tard, pour on-ne-sait-quoi, mais on le demande quand même et on enregistre quand bien même ce serait excessif. Par ailleurs, on veut que l'information recueillie soit exhaustive, vraie et sûre.... mais c'est toujours faux ! Tous ceux qui font du travail social et qui travaillent dans l'humain

savent que les situations humaines changent sans cesse, que ce soit la vie de couple, le rapport aux enfants, la situation matérielle

C'est une illusion que de prétendre saisir le réel - capter et fixer la réalité - de quelqu'un, d'une situation ou d'une famille dans des données figées, quel que soit le système que l'on utilise. D'autre part, je vous rappelle qu'en travail social il faut bien souvent se poser la question : « De quoi je me mêle ? ». Si les personnes rencontrent un travailleur social, en général, c'est parce qu'elles ont un besoin particulier que quelqu'un se mêle en effet de leurs affaires, mais ce n'est qu'un besoin particulier. Que quelqu'un vienne rencontrer un travailleur social parce qu'il a définitivement besoin de quelqu'un pour l'épauler en tout, ce doit être extrêmement rare !

Dans tous les comités d'éthique, on rencontre aussi les problèmes liés à l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Je suis un partisan acharné de ces nouvelles technologies qu'il faut bien investir. Mais le problème est que le plus souvent, ce sont elles qui nous ont investis. On prend des appareils sans lire les notices, on utilise des machines mises à notre disposition sans prendre le temps de comprendre le système auquel elles appartiennent. On est incapable de comprendre ce système et, même si on l'a compris, on ne prend pas le temps de l'expliquer aux usagers parce que le système d'information est devenu de plus en plus grand, de plus en plus complexe et donc de plus en plus difficile et long à expliquer. Se posent alors plein de questions sur l'accès aux données, sur la conservation, sur le droit à l'oubli etc. ... toutes questions que vous connaissez tous.

Un troisième aspect est le changement des pratiques et des techniques induit par l'outillage informatique et les besoins de l'organisation sous les pressions économiques. Les pratiques et les techniques de l'action sociale en général et du travail social en particulier sont très couramment modifiées. En quoi ? D'abord en temps de travail. Entre il y a trente ans et maintenant, le rapport entre le temps passé avec des usagers, chez eux ou sur le trottoir, et le temps passé au bureau en face de son écran ou avec son téléphone, s'est radicalement modifié. Et pourtant, le travail au téléphone ou à l'écran ne devrait que servir la vraie vie, et la vraie vie elle est là-bas, au domicile ou sur le trottoir, elle n'est pas sur le bureau ou sur l'écran. Des changements dans le temps donc, mais aussi des changements dans les modes puisque beaucoup de supports informatisés et beaucoup de procédures, en dehors même du support informatique, modélisent la pratique sous couvert de la guider. Accompagner une démarche avec des menus déroulants incite en effet à agir d'une manière et non d'une autre ou incite à ne voir le réel qu'à travers le dispositif pour lequel on est soi-même habilité à agir, ce qui constitue une réduction drastique de la réalité.

Enfin, un problème récurrent est la question du secret opposé au partage d'informations. Le secret est absolu, même s'il y a des exceptions légales qui font obligation de révéler. Mais cette notion de secret, par respect des libertés et de la vie privée, doit rester absolue. Or il y a nécessité de partager des informations dans certaines circonstances. Le problème est qu'il y a eu, d'une part, ce que j'appelle une circulaire scélérate, parce qu'elle a fait la promotion de l'expression « secret partagé » et a induit l'usage de ce terme alors qu'il est tout à fait impropre et, d'autre part, une fainéantise - une facilité sans doute - que nous avons, nous aussi, parfois dans nos organisations. Nous parlons spontanément de « partage » comme si, parce qu'on est assis en groupe, dans la même pièce, parce qu'on travaille dans le même but, on devait tout partager sans prendre préalablement la précaution de se demander :

« Mais pourquoi faut-il partager ? » – « Et au fond, qu'est-ce qu'il est bien nécessaire de partager ? » - « Pourquoi, moi je vais partager avec toi dont je ne sais pas encore la qualité ou la qualification pour agir dans cette commission ? ». On est souvent très négligent par rapport à ces questions de partage d'informations.

Quelques réponses données aux questions éthiques.

J'évoquais tout à l'heure des questions de position générale du travail social dans les politiques publiques. Cela a été le cas par rapport à la prévention de la délinquance et ça continuera. On a eu également à traiter par exemple de certains logiciels ou de certaines applications. Ainsi, la direction générale de la cohésion sociale nous a demandé d'analyser un logiciel qui était manifestement intrusif et sur lequel nous avons attiré son attention. Il était censé aider dans leur travail des aides à domicile pour leur permettre de discerner dans les situations qu'ils rencontraient s'il y avait une notion de danger ou pas et s'il convenait d'agir plutôt comme si ou comme ça en tenant compte des aidants familiaux ou autres. Mais il qualifiait les situations ou les personnes d'une manière péjorative et il se mêlait de diagnostics médicaux et d'indiquer précisément des actions à conduire. Nous avons donné à son sujet un avis très réservé.

Je pense aussi à des outils relativement modestes. Dans un Conseil général, un cadre ingénieux avait créé un outil informatique pour gérer les absences et présences des personnels : par le biais de ce logiciel il donnait rapidement réponses aux demandes de RTT. Quand ils prenaient la voiture le soir, ils déclaraient pourquoi et où aller : les visites du soir étant exceptionnelles, le responsable devait en connaître les motifs et l'autoriser. Cet outil informatisé permettait donc un dialogue entre le personnel et lui. C'était commode... tellement qu'il en a étendu l'accès et l'usage à tout le personnel de la circonscription, et que d'autres cadres s'en sont emparés. Est arrivé ce qui devait arriver ... des malveillants ont regardé certains motifs évoqués pour justifier une absence et les ont contredits ; d'autres ont motivé des visites à domicile par des informations nominatives qu'il ne convenait pas d'afficher publiquement, ou ont compté combien de temps était passé à telle ou telle tâche !
....

Sur les données personnelles, le Conseil supérieur du travail social s'est prononcé contre les premières demandes de remontée d'informations à l'Observatoire national de l'enfance en danger (ONED) qui voulait prendre en compte dans son exploitation toutes les informations préoccupantes, y compris celles qui, après évaluation, ne s'avéraient pas préoccupantes. Au nom de l'intérêt scientifique les chercheurs de l'ONED voulaient conserver et exploiter des contrevérités relatives à des personnes identifiées. Dans les informations recueillies, il était également demandé « si la personne appartenait à un groupe ». Une telle demande d'appartenance ethnique, religieuse... est légalement impossible, et de plus on ne voyait pas en quoi cette appartenance aurait été une donnée nécessaire pour le travail de l'ONED.

Nous avons également rendu un avis concernant les transmissions d'informations, à partir des demandes de certains services préfectoraux peu scrupuleux : ceux-ci voulaient transmettre des informations recueillies par le SIAO - au titre de la mise à l'abri de personnes en détresse - à la police aux frontières pour qu'elle s'en serve pour appréhender et expulser

ces mêmes personnes. Il y avait là un détournement de finalité que nous avons bien sûr contesté.

D'autres questions éthiques se posent ailleurs.

Il en est ainsi de la transmission d'informations entre services d'aide sociale et de protection de l'enfance, à Paris par exemple : il se trouve que Paris est à la fois un département et une ville avec son CCAS, mais qu'il y a des manières d'agir très différentes entre eux. Les informations recueillies dans une des instances doivent-elles être utilisées par l'autre ?

Autre exemple, tiré du Comité d'éthique de l'action sociale à la SNCF, qui a une « Caisse d'allocations familiales maison » et un Comité d'entreprise qui organise des vacances pour les congés octroyés par l'employeur. Par commodité, là encore, on a rassemblé un certain nombre d'informations sur la situation sociale d'une personne pour traiter qui, une réduction du tarif des vacances, qui, une facilité pour des congés particuliers... mettant trop en commun, trop de données et de relations entre ces instances.

Un autre gros travail qui s'annonce actuellement est un travail sur le fonctionnement des commissions et équipes pluridisciplinaires, comme celles qui ont été mises en place autour du RSA et de son accompagnement. Il y a aujourd'hui des quantités de commissions qui décident en action sociale en tant qu'entités, par exemple pour l'orientation dans le dispositif d'hébergement d'urgence, pour le DALO, pour le FSL, pour le RSA et bien d'autres.... C'est-à-dire des instances qui sont rassemblées et qui ont une autorité décisionnelle pour une action sociale et ce qui va advenir pour une personne. Ce qui est très curieux c'est que certaines instances ont des chartes et des règles de fonctionnement, d'autres non. Mais ce qui est clair c'est qu'on observe dans ces commissions des poids très différents entre les personnes : un conseiller général/un travailleur social de base – un directeur d'action sociale/sa salariée puéricultrice - en l'absence du directeur général, c'est son représentant qui participe, mais représentant à 1, puis 2, voire 3 échelons en dessous. On voit aussi des personnes qui sont venues témoigner sur une situation particulière mais qui restent assises pour le reste de la réunion et qui continuent de participer. On observe donc des disparités notoires de positionnement, de qualification, de légitimité à avoir accès à l'information. Il y a là des problèmes considérables sur lesquels beaucoup de comités d'éthique travaillent actuellement.

Parlons aussi de l'usage de la messagerie en action sociale. On trouve beaucoup de messages (le corps de messages, pas des pièces jointes!) dans lesquels des personnes racontent la vie des autres pour transmettre à un collègue, ou pour demander un avis, comme on parlerait à la cafétéria ! La rédaction de ces messages n'est pas maîtrisée, parce que par mail on écrit comme on parle, sauf que là c'est écrit et diffusé !

Citons encore l'abus extraordinaire des « copies » de documents et d'informations, des « envois pour info ». En travail social et en action sociale, dans une relation engagée de façon responsable, on doit répondre de ce que l'on fait et des conséquences de ce que l'on fait. Cela veut dire que lorsqu'on diffuse on doit réfléchir avant au pourquoi on le fait, avec qui. On doit même dire à son correspondant « toi je t'informe, toi je te saisis pour action, toi, c'est simplement parce que tu dois retransmettre, stocker ou archiver... ». Or on se dispense le plus souvent de ce temps de réflexion et on se contente de faire « copie ».

Que peut-on faire des problèmes en situation ?

Les problèmes évoqués ne sont pas des problèmes abstraits. Ce sont des problèmes « en situation ». Qu'est ce qu'on peut en faire ? Qu'en dit le CSTS ?

Quelques experts en travail social, vaillants défenseurs du travail social, prétendent qu'il est possible de créer, d'être artisans d'une dimension éthique de l'action sociale et même de créer des lignes de conduite déontologiques. En effet, l'éthique est une démarche qui est universelle, mais là je ne vais pas m'étendre, Brigitte Bouquet l'a développé tout à l'heure. J'insisterai simplement pour dire que l'éthique est un travail exigeant. Adopter une démarche éthique, ce n'est pas s'asseoir et se reposer ; c'est peser les différentes vérités, peser les différents aspects d'une question, aboutir à une délibération réfléchie, comme disait Aristote, et ensuite, et seulement ensuite, se mouiller et prendre une décision et, pour poursuivre avec Aristote, aboutir à un jugement prudentiel. J'accorde, moi aussi, une grande importance à cette notion de prudence, alors que, je le rappelle, il n'y pas « une » mais « des déontologies ». Une déontologie correspond à un corps professionnel : il y a la déontologie des ASS pour le corps des ASS, celle des médecins pour le corps des médecins Pour qu'il y ait une déontologie, il faut un corps de référence.

Le CSTS soutient donc l'idée que l'on ait des références déontologiques qui puissent être partagées : elles seraient alors des références éthiques ou déontologiques « trans-professionnelles ». Autrement dit, il ne faut pas méconnaître les identités professionnelles, ni la spécificité des métiers, ni les Codes qui ont été élaborés par des professions au fil de leur expérience pendant des années et des années. Il faut au contraire s'appuyer dessus pour en extraire des éléments, mais certainement pas en faire table rase.

Et puis, pour défendre la démarche éthique – et piquer un peu Jean-Pierre Rosenczweig - je voudrais aussi défendre la notion de responsabilité éthique. Beaucoup de textes, et notamment les références déontologiques sont très marqués par le juridique. Je suis d'accord avec l'importance du juridique mais cela ne suffit pas ! D'abord le droit n'épuise pas tout et heureusement qu'il y a l'éthique. Rappelons par exemple que l'esclavage, en son temps, était juridiquement établi. Il en a été de même, jusqu'à il n'y pas si longtemps, pour la non prise en compte de la parole des mineurs. Et pourtant ce sont deux choses éthiquement insupportables.

Il y a des références et des responsabilités éthiques que nous devons aussi poser parce qu'il y a une inspiration bien particulière de l'éthique qui est la conception dynamique de l'Homme, la conception d'un Homme vivant, une conception qui pousse à l'aventure du « faire avec ».

Au CSTS, on a même proposé que dans le travail social on parle d'une « posture d'alliance » : faire alliance avec l'usager, c'est travailler avec lui en co-action ou en co-construction. L'alliance, c'est un mot fort ; mais cette conception dynamique et très impliquée aux côtés des usagers, c'est bien celle du travail social et ça, c'est une conception qui n'est pas que juridique. Elle est aussi juridique, bien sûr, mais elle va au-delà.

Encore un mot : on insistait au CSTS sur la « posture clinique » : posture qui empruntait aux médecins, au sanitaire, aux psychanalystes et qui est beaucoup reprise, notamment en éducation spécialisée. C'est une posture d'accompagnement au chevet de .., aux côtés de ... Cette posture clinique - et l'engagement qui en résulte - est tout à fait importante.

Je partage donc la position du CNRD et ce qu'a dit tout à l'heure Brigitte Bouquet : en travail social, nos valeurs éthiques se réfèrent surtout aux valeurs humanistes, aux valeurs

démocratiques et aux valeurs républicaines. Mais pas que ! Je prétends qu'en travail social, on tente d'aller encore plus loin, même si on n'y réussit pas toujours. Par exemple, en travail social on voudrait s'appuyer sur « le consentement éclairé » des personnes, ce qui est extrêmement ambitieux, extraordinairement fort, mais qui nous inspire. C'est-à-dire qu'on voudrait que les personnes comprennent de quoi il s'agit et donnent leur accord après qu'on les ait éclairées. Cette notion suppose à la limite que, si elles refusent leur consentement, on n'agisse pas.

J'en reviens aux références déontologiques : comme je l'ai dit, toute déontologie suppose un corps professionnel, au risque que l'on aboutisse à des normes professionnelles. D'autre part, l'organisation actuelle de l'action sociale, le fonctionnement des agences nationales comme l'ANESM ou l'ANAP poussent à se centrer uniquement sur la fonction exercée, pas sur les qualifications, pas sur les différences de légitimité entre médecin, puéricultrice, secrétaire social, éducateur.... elles poussent donc à élaborer des normes institutionnelles. Or il me semble qu'il faut également que l'on prenne en compte pour nos références déontologiques l'usage massif des outils informatisés qui tend à standardiser l'action.

Donc j'appelle à la résistance au conformisme, le conformisme des normes professionnelles et des normes institutionnelles ou de la soumission à l'outil informatique ; résistance à ce qui banaliserait la réflexion ou, pire, dispenserait de réfléchir parce que l'indication serait déjà fournie. Il nous faut parallèlement évoluer vers ce qu'on pourrait appeler la « trans-professionnalité » en travail social, c'est-à-dire la reconnaissance des professions mais aussi la volonté de les transcender par ce qui est commun.

Temps de débat

Jean-Pierre Rosenczveig : Puisque je ne vois pas de mains se lever et que François Roche m'y a invité, je vais effectivement réagir.

Il ne s'agit pas d'opposer juridique et éthique. Le cœur de la réflexion consiste à dire qu'il y a de l'oxygène dans l'air, et à décrire que chaque acte professionnel s'inscrit dans différents registres normatifs. Maintenant l'éthique évolue, elle est elle aussi à conception variable. On parle d'une conception humaniste des choses, mais la psychiatrie soviétique elle aussi se voulait très humaniste. Donc, je dis que l'éthique, les références et les pratiques évoluent, tout comme la loi. L'un nourrit l'autre et réciproquement. Lorsqu'on pose un acte professionnel, il faut prendre en compte l'ensemble des systèmes dans lequel il s'inscrit. Ne pas s'étonner si, en ayant déclenché quelque chose, ce produit une réaction parce qu'entre ces différents systèmes ? les crans ne sont pas forcément au même niveau au même moment. S'ils le sont, tout baigne ... on a fait quelque chose dans lequel les collègues se reconnaissent, qui a été utile aux personnes pour lesquelles on est intervenus et en a plus, on a bonne conscience Si on veut durer longtemps – pensons au nombre d'années de cotisation pour arriver à la retraite ! – on a intérêt quand même, de temps en temps à avoir quelques satisfactions et à ne pas être en permanence en bataille.

Maintenant il est vrai qu'historiquement, collectivement et individuellement, on est tous confrontés à des situations qui nous titillent : on n'est pas d'accord avec la loi telle qu'elle est, avec les ordres qu'on peut recevoir et on a parfois des contradictions avec soi-même ou des contradictions avec les autres. Donc je ne dis pas que l'éthique ou la déontologie

devraient céder devant la loi, je dis simplement que, dans un système comme le nôtre qui est celui d'un état de droit où collectivement on s'est doté de règles pour éviter que ce soit la loi du plus fort qui prime, même si l'on sait qu'il y a une différence entre avoir des droits, exercer ses droits et se les voir reconnaître. Il ne faut pas être angélique non plus. C'est un combat permanent. Il n'empêche qu'il y a un cadre qui a été fixé, notamment sur la confidentialité des informations. Moi je ne parle jamais du secret professionnel, je ne sais pas ce que ça veut dire ... mais je parle en revanche du statut des informations dont on dispose. Il y a des cas dans lesquels la loi interdit formellement de les révéler, d'autres où elle le permet, d'autres enfin où elle l'exige. On a intérêt à connaître le contexte si on ne veut pas se prendre les pieds dans le tapis. Mais après, si on décide de violer la loi, on assume et on ne vient pas pleurer. Alors bien sûr, on va se battre pour essayer d'être le moins possible sanctionné parce que personne n'a une vocation de victime. Dans le cas de l'IVG, par exemple, les pratiques professionnelles qui ont effectivement pris les besoins des personnes ont contribué à faire changer la loi et, de la même manière, la loi sécurise un certain nombre de pratiques professionnelles. Cette dialectique est permanente, ce n'est pas l'un contre l'autre. Je ne suis pas dans des stratégies d'opposition mais dans une analyse systémique parce que tout acte professionnel s'inscrit dans différents systèmes. La pire des choses, c'est de ne pas le voir ou le reconnaître. Alors commençons déjà par le voir et ensuite on pourra commencer à maîtriser son action. Et, pour compléter ce qui a été dit tout à l'heure, notamment par Brigitte Bouquet, on a aussi une obligation de formation professionnelle constante, de mise à jour régulières de ses connaissances. L'exigence permanente à l'égard de soi-même passe par une formation, par une réflexion, par des échanges avec les autres, par une prise de responsabilité et aussi par une connaissance de l'environnement. Cela peut paraître complexe, mais c'est en fait assez simple, comme de marcher. Si je vous décris pendant une heure le fait de marcher, vous allez dire « je reste assis », mais il n'empêche que vous marchez tous les jours. On est là en train de décrire ce que nous faisons au quotidien.

J'ajoute pour finir, et là c'est le magistrat qui parle, écoutez bien : il y a somme toute, peu d'affaires dans lesquelles des travailleurs sociaux ont eu à rendre compte publiquement, dans ce qu'on appelle l'agora judiciaire et devant l'opinion publique, de l'exercice, bon ou mauvais de leur pratique professionnelle et pourtant, il y a des milliers et des milliers d'actes professionnels effectués tous les jours. Les cas où l'on enclenche la responsabilité civile, pénale voire même disciplinaire sont relativement limités. Ce qui prouve que tous les jours, on arrive quand même à effectuer cette synthèse.

Maintenant, l'idée à retenir, c'est que rien n'est figé : c'est une dialectique permanente. Et pour qu'il y ait dialectique, encore faut-il être conscient de ce qui compose cette dialectique. Je rajoute donc juste une dernière phrase par rapport à ce que je disais sur la psychiatrie soviétique : « Freud doit obéir à la République, comme tout le monde ».

Présentation des ateliers

Pierre Bonjour : docteur en sciences de l'éducation, membre du CNAD

Texte communiqué par l'intervenant

Chacun d'entre vous a été destinataire d'un court argumentaire concernant chaque atelier : c'est pourquoi je me bornerai à contextualiser chaque thème et à pointer ça et là quelques réflexions ouvertes. Les propos qui vont suivre ne constituent en aucun cas des prises de position du CNAD : il ne s'agit que de réflexions personnelles censées avoir quelques vertus apéritives...

Usager ou personne ?

Ces deux termes ne sont pas équivalents car ils appartiennent à deux univers différents, certains pourront dire opposés. On est **usager** d'un **service**, et ce service a été créé pour effectuer des **interventions** sociales. Depuis les années 80, la logique de l'intervention sociale résulte du développement de la mondialisation néolibérale. C'est une approche dont les critères sont du côté du *transitoire*, du *court terme*, d'une *population ciblée* sur un *territoire donné* et qui, surtout, s'intéresse aux *symptômes* en proposant des *réponses immédiates* et se prêtant aisément à une *évaluation quantitative*². Ainsi, « usager » n'est pas seulement un terme aux consonances rappelant désagréablement les kleenex jetables, c'est surtout l'indice d'un renversement de nos missions dans un sens qui, pour le moins, doit nous alerter. En effet, mais peut-être ne s'agit-il que de nostalgie, cette logique a remis la précédente au musée des vieux habits sociaux, celle, non pas de l'intervention, mais du travail social. Le **travail** social suppose la *longue durée*, une *discretion* qui donne une moins bonne visibilité et privilégie l'évaluation *qualitative*, un *engagement* profond des professionnels qui ne sont pas considérés seulement comme des techniciens, une *relation d'aide* avec la recherche des *causes* des problèmes avec mise en place d'*accompagnements* approfondis. Dans ce monde-là, on ne réduit pas l'homme à être seulement un usager, un patient, un client à qui l'on propose un produit : on le considère comme une personne dont on cherche à respecter sans cesse la complexité, la globalité. Mais encore faut-il tenter de caractériser cette globalité et c'est pourquoi nous ouvrons le débat autour d'une personne dont les trois dimensions, indissolublement liées, sont considérées en égale estime : **l'être humain**, dont on respecte inconditionnellement la dignité, **l'être social**, autrement dit, le personnage, considéré comme un acteur dans le jeu social avec des règles à partager, enfin un **sujet** pensant, parlant, apte à dire « je », doté d'un esprit critique et capable de dire ce qui est bon pour lui.

Alors, combat d'arrière-garde pour vieux travailleurs sociaux nostalgiques qui refusent que le travail social s'adapte au libéralisme ? Ou, à l'inverse, combat moderne pour construire, grâce à ces résistances, des alternatives plus respectueuses de l'humain ? A vous de le dire ! Sachez que notre comité n'a proposé cette déconstruction-reconstruction de la notion de personne qu'après en avoir vérifié la pertinence lors de la rédaction d'avis pour aider les professionnels qui s'adressent à nous. A l'aide de cet outil conceptuel, respecter la personne n'est plus un slogan creux, c'est se demander à chaque fois : la décision que je m'apprête à

² Raymond Curie, « Le travail social à l'épreuve du néo-libéralisme. Entre résignation et résistance », L'Harmattan, 2010.

prendre respecte-t-elle l'être humain ? Prend-t-elle suffisamment en compte l'être social ? Considère-t-elle cette personne comme un sujet ?

Pour autant, cette représentation, pour respectueuse de la complexité qu'elle soit, n'a-t-elle pas ses limites ? N'y-a-t-il pas d'autres conceptions possibles tout aussi pertinentes ? Par exemple, que penser de ceux qui considèrent qu'il faut placer la « personne sociale » au centre de l'activité (modèle « éducatif-normatif ») car, pour eux c'est à condition de bien jouer ses rôles sociaux que la personne pourra atteindre son autonomie ? Ou encore de ceux qui abordent la personne comme avant tout sujet (modèle réflexif) car pour eux, c'est l'équilibre psychique de la personne qui conditionne tout le reste ? Bref, nous avons besoin des échanges, des disputations entre nous -pour reprendre ce joli mot désuet- afin d'enrichir notre proposition.

Les conflits de légitimité

Ici, ce sont des enseignants qui refusent de remplir la « base élèves » de l'Education nationale, là c'est un éducateur en Prévention spécialisée qui ne veut pas saisir des informations dans un fichier. Ces cas reçus au CNAD posent la question de la légalité des fichiers informatiques, en interrogeant notamment la CNIL. Mais, et cela nous intéresse davantage, ils posent une autre question : même si cette pratique des fichiers s'avérait légale, pour autant est-il légitime de s'y soumettre ? Cette tension : légalité/légitimité est souvent à l'œuvre dans les courriers de nos correspondants lorsqu'ils se sentent coincés entre droit et convictions personnelles, entre injonctions hiérarchiques et position défendue en leur âme et conscience. Ainsi pour cette équipe d'un service social qui se demande s'il faut recevoir une personne en burqa dans le service ou cette assistante sociale d'une équipe soignante que l'on somme de révéler des informations à seule fin de recouvrer des créances pour éviter l'effondrement financier de la clinique. Ces conflits de légalité/légitimité ou d'intérêt entre la personne et celui de la société obligent à travailler des notions telles que « la clause de conscience », « le droit de retrait », « l'objection de conscience », « l'exception de citoyenneté », ou encore la plus connue « désobéissance civile », appelée encore « désobéissance légitime » ou « désobéissance déontologique ». Ces questions sont, au fond, aussi anciennes que la démocratie et c'est à l'américain Henry David Thoreau que l'on doit la théorisation et la diffusion de la notion centrale de désobéissance civile au milieu du XIX^{ème} siècle. Plusieurs conceptions ont été défendues³ : pour les uns, cette posture mettrait la démocratie en danger car elle affaiblirait l'état de droit ; pour d'autres, c'est une réaction sans lendemains possibles quand elle ne s'articule pas à un projet politique ; pour d'autres encore, une démocratie digne de ce nom accepte en son sein cette posture dans la mesure où elle fonctionne comme un aiguillon qui ne peut, à terme, que renforcer son caractère démocratique. Après en avoir longuement débattu, nous avons formulé cette problématique de la façon suivante : *« Lorsqu'un acteur social est convaincu, après l'avoir mis en débat, qu'une disposition, un projet ou une action ne correspond pas aux valeurs éthiques ou aux principes déontologiques auxquels il se réfère, il peut engager sa responsabilité administrative, civile ou pénale. Exceptionnelle, une telle démarche ne peut toutefois s'avérer légitime que face à des prescriptions jugées mettre en péril le respect des libertés et des Droits de l'homme ; il veille néanmoins à la continuité de l'action »*. Cet article 4.5. sera de plus en plus utilisé par le Comité et il est indispensable que tous les acteurs s'expriment : en effet, il peut concerner, avec encore plus d'importance que tous les autres articles, chacun des professionnels qu'il soit salarié, chef de service, directeur d'institution,

³ Albert Ogien, Sandra Laugier, « Pourquoi désobéir en démocratie ? », La Découverte, 2010.

de service, d'association. Chacun, un jour ou l'autre, n'est-il pas susceptible de se retrouver dans une situation où sa conscience lui dicte d'emprunter un autre chemin que celui qu'on lui impose de prendre ?

Laïcité ou laïcités ?

La formulation proposée définit la laïcité comme un principe impliquant « *de concilier en un tout indissociable le respect de la liberté de conscience et de culte, le refus de toute domination de la religion sur l'Etat et la société civile et l'égalité de traitement de toutes les religions et de toute personne quelles que soient ses croyances ou non croyances* ». Les rédacteurs ne se font pas d'illusions : nous n'arriverons pas à mettre au point une définition consensuelle et c'est pourquoi nous avons soulevé la question **des** laïcités. Le Comité doit faire face à une forte augmentation des demandes d'acteurs sociaux qui ne semblent plus savoir à quel saint se vouer, ce qui est le comble pour des problèmes concernant la religion !! Entre les exigences alimentaires en IME et même en crèche, le port du voile en classe d'IME ou en formation d'adultes, les refus de participer à des activités mixtes, ou de rester seule avec un homme -fut-il le psychologue-, ou encore l'affichage de posters à caractère prosélyte à l'internat, enfin ce cas qui ne concerne pas la religion musulmane, l'obligation faite à des adolescents de participer pendant les vacances à des activités d'un mouvement d'obédience protestante, toutes ces situations montrent que la liste s'allonge année après année. Alors de quoi chacun parle-t-il lorsqu'il convoque ce principe pour résoudre un problème ? Certains rêvent d'une école dans laquelle voile, kippa et autre turban sikh seraient admis et où, je cite un récent article de Gabriel Cohn-Bendit, « *il pourrait y avoir des enseignants non seulement croyants, ce qui est évident, mais appartenant à un ordre religieux -curés, pasteurs, rabbins, imams, « bonnes sœurs »- avec tous leurs insignes...* », dénonçant ainsi ce qui pour lui constitue la vraie menace contre la laïcité : le sectarisme laïc. J'entends d'ici les hurlements de ceux qui rêvent d'une école où tout signe, toute référence à la religion sont proscrits, même quand il s'agit d'histoire ! Comme l'indique le spécialiste de ces questions Jean Baubérot, il existe des laïcités parce que les éléments constitutifs de cette notion sont nombreux et, souligne-t-il, ils ne se trouvent nulle part dans le monde totalement réalisés⁴. Pourtant, pour que nos références, mais aussi nos chartes, nos règlements intérieurs soient cohérents, il nous faut bien avancer vers une conception acceptable par tous. Peut-être pourrions-nous attribuer à cette laïcité introuvable, les mêmes qualités qu'à la notion d'éducation : la laïcité devrait, à la fois, **libérer** chacun **et** le **relier** aux autres. Libérer chacun de tous les déterminismes maîtrisables : mais ne faire que cela, c'est considérer chacun comme un individu, certes libre, mais seul ; c'est comme le dirait Edgar Morin focaliser sur le « *logiciel égocentrique* » de l'homme tourné sur le « *moi d'abord* », en oubliant son « *logiciel altruiste* » s'intégrant dans un « *nous* ». L'homme sans les autres n'existe pas et le défi de l'éducation et de la laïcité ne consisterait-il pas à tenir ensemble émancipation et reliance ?

⁴ Jean Baubérot, « Les laïcités dans le monde », Que sais-je ? n° 3794, PUF, 2007.

Temps d'ateliers

Trois thèmes – accompagnés d'un court argumentaire- ont été proposés aux participants afin de leur permettre de s'exprimer sur le projet de réécritures des Références Déontologiques pour les pratiques sociales tel qu'il leur a été communiqué dès l'inscription. Au-delà de ces thèmes ciblés, tous les ateliers ont été invités à s'exprimer sur le projet global. « Ce texte devrait-il, notamment, être complété en abordant des questions pour lesquelles il ne semble pas apporter une aide suffisante pour guider une démarche éthique ? »

Thème N°1: Le travail social : pour qui ?

La précédente rédaction des références déontologiques utilise le vocable "d'utilisateur" pour désigner les personnes accompagnées par les acteurs sociaux. Faute de mieux, car nombreux dans nos secteurs d'activité sont ceux qui ne s'en satisfont pas. La nouvelle rédaction propose de remplacer ce terme "d'utilisateur" par celui de "personne".

Pour que ce ne soit un simple effet de mode ou un jeu sémantique, les rédacteurs ont voulu donner du corps, de la matière, de la vie à cette notion transversale de "personne" en distinguant et en reliant ses trois dimensions : la personne est à la fois "être humain", "être social" et "sujet". En quoi, et à quelles conditions, cette proposition peut-elle s'avérer pertinente pour aider à réfléchir aux dilemmes sur le terrain?

Références : chapitre 3

Thème n° 2 : Avoir à gérer de possibles conflits entre légalité et légitimité.

La loi, notamment en matière de partage d'informations à caractère confidentiel, place parfois les acteurs de l'action sociale face à des situations complexes. Accompagner le parcours d'une personne nécessite d'opérer un décloisonnement entre les dispositifs et les secteurs d'intervention : est-il alors possible de respecter à la lettre les termes de la loi qui encadre strictement le partage autorisé ? Ce dilemme se pose aussi lorsque des informations sollicitées légalement mettent l'accent sur l'intérêt de la société sans être légitimées par une notion de protection de la personne et peuvent même être contraires à son intérêt. Ou encore lors de l'utilisation imposée des nouvelles technologies de communication si l'on n'en maîtrise pas tous les enjeux.

Ces situations peuvent conduire l'acteur de l'action sociale à interroger le bien fondé de certaines exigences, d'où qu'elles émanent, et à engager sa responsabilité personnelle dans les choix qu'il fait. Cette nouvelle rédaction des références propose quelques repères pour guider la réflexion : vous paraissent-ils suffisants et pertinents ?

Références chapitres 4 et 5

Thème N°3 : Laïcité ou laïcités ?

Le respect du principe de laïcité est un des fondements du travail social, mais tous les acteurs en ont-ils la même conception ? Depuis la précédente rédaction des références, plusieurs avis publiés par le CNAD montrent la pertinence de cette interrogation. Entre liberté accordée à chacun ou contrainte faite à tous, trop grande tolérance ou excès d'intolérance, nous observons des façons multiples de le décliner au quotidien.

Dans ce travail de réécriture, il nous a semblé opportun de donner à ce terme un minimum de contenu sans toutefois l'enfermer dans une acception trop étroite qui conduirait à rigidifier les pratiques. Associer l'objectif primordial de maintien des liens sociaux à celui de

libérer le plus possible l'individu des déterminismes peut-il constituer une base consensuelle ? Est-ce suffisant pour guider la réflexion face à la complexité des situations auxquelles les acteurs sociaux sont immanquablement confrontés ?

Références : chapitre 1, alinéa 1.2

Table ronde

Animée par Jean-Pierre Rosenczveig, elle a réuni une partie des membres du CNRD et du CNAD qui se sont associés dans le travail de réécriture du texte des références. Elle a été alimentée par une synthèse des réflexions en ateliers, portées par un rapporteur.

Jean-Pierre Rosenczveig : Rappel de l'objectif de ce temps d'échanges

Un texte, qualifié de martyr par certains, a été rédigé. Il a été proposé à tous ceux qui sont présents aujourd'hui et a été mis en débat dans les ateliers. La question est maintenant de savoir ce que l'on peut tirer de vos réflexions et interpellations.

Alors trois hypothèses :

- soit ce texte est parfait, ce qui serait quand même étonnant parce qu'on est français et qu'en bons français, dès qu'on est deux, il y a deux points de vue ... Mais s'il l'était, on pourrait l'adopter et passer à l'action.
- soit il est totalement mauvais, ce qui serait quand même assez choquant pour les pères historiques de ce document et pour ceux qui ont travaillé à sa révision, tant en 2004 qu'aujourd'hui.
- on peut donc penser que c'est la troisième hypothèse qui est la meilleure : c'est que ce texte est perfectible.

La question qui est posée est alors : quelles sont les interpellations qui ont émergé dans les 4 ateliers sur les trois thématiques. Ceux qui ont rédigé le projet tenteront ensuite de répondre et, là encore, de deux choses l'une : soit l'idée est retenue et elle intégrera le texte, soit il y aura débat. En tout cas, ceux qui ont œuvré feront leur miel de tout ça. De plus, le travail fait dans le passé, celui d'aujourd'hui et celui qui va encore se faire dans l'année à venir, concourt à asseoir la légitimité de ce texte. L'idée serait de le rendre public à l'automne 2014, comme contribution aux Etats généraux du social où le souci est de renvoyer à l'opinion publique que les travailleurs sociaux, que les institutions sociales –qui coûtent ne fussent que 6 milliards 700 millions d'euros rien que pour l'enfance, sont de vrais professionnels qui produisent des choses intéressantes, qui ont des valeurs –pour reprendre le débat de ce matin –, qui engagent leur responsabilité et qui ont une qualification professionnelle. Ce texte devrait donc contribuer au débat politique sur le rôle et la place des travailleurs sociaux et des institutions sociales.

Rapporteur de l'atelier 1 – thème 1 « Le travail social : pour qui ? »

N.B. un compte rendu plus complet des échanges dans cet atelier nous a été communiqué ; il est mis en annexe.

Un groupe assez riche en nombre de personnes (24), avec deux types de professionnels : ceux qui travaillent dans le champ de la protection de l'enfance et ceux qui travaillent dans le champ du handicap et pourtant, aucun clivage entre ces deux champs par rapport aux préoccupations exprimées concernant l'usager.

- La première question que nous posons à travers ce texte est : en quoi le remplacement du terme « usager – et là on peut l’écrire de deux façons « é » ou « er »- » par celui de « **personne** » apporterait-il une dimension plus humaniste ?
- Le terme utilisé « **acteur de l’action sociale** » nous paraît source de confusion et semble même un peu paradoxal. il désigne ici l’intervenant, le professionnel, alors qu’on tient aussi à donner aux personnes accueillies ou accompagnées une place d’acteur. D’où une première source de confusion entre personnes aidées et travailleurs sociaux. Et puis qui désigne-t-on par ce terme : ceux qui interviennent en direct ou est-ce l’ensemble du personnel de l’action sociale et des institutions sociales ? Il serait donc nécessaire de préciser de qui et de quoi on parle.
- Notre troisième question renvoie au point 3.3.2 qui dit « **Lorsque ses capacités le lui permettent la personne doit être associée à tout projet la concernant** ». Si on considère la personne comme sujet, est-ce qu’on peut justifier a priori que ses capacités ne lui permettraient pas d’être associée à l’élaboration d’un projet la concernant (notion de discernement) ? C’est une question de posture. S’il est sujet, alors, selon nous, on ne doit pas poser ce préalable.

Jean-Pierre Rosenczveig : Vous avez bien dit personne et pas usager ? Eh bien alors, c’est simple, vous avez votre réponse.

Rapporteur de l’atelier 2 – thème 2 « Avoir à gérer de possibles conflits entre légalité et légitimité »

Bien que les différents champs et secteurs professionnels soient représentés dans le groupe, la majorité des débats et réflexions ont été en lien avec le champ de la protection de l’enfance.

- Le premier point débattu : IV « **Un engagement résolu au bénéfice de la personne** ». Cette phrase sonne un peu comme un affichage mais quel sens lui donner en tant que professionnel ?
Qu’est-ce qu’un engagement résolu, n’est-ce pas un pléonasme ? Y aurait-il un engagement qui ne le serait qu’à moitié ?
Qu’évoque le terme résolu : de la conviction, de la détermination ou encore la capacité du professionnel à argumenter, voire à défendre une posture professionnelle, ses choix ?
L’adjectif résolu vient appuyer la notion d’engagement, est-ce pour concerner des professionnels qui sont davantage dans une fonction technique ?
Le terme « engagement » soulève le débat : jusqu’où peut-on aller dans l’engagement ? De quelles manières les limites sont-elles définies ? L’engagement résolu ne doit pas dériver vers l’acharnement professionnel.
- « **au bénéfice des personnes** » : mais qui définit le bénéfice de la personne ? Cette expression questionne le principe de la réciprocité. Qu’en est-il alors de la co-construction d’un projet personnalisé, notamment dans le cadre de services à mandat comme celui de l’ASE ? Mais là aussi, des dérives sont possibles : ne peut-il y avoir acharnement à vouloir faire participer la personne à la construction de son projet ? Comment créer les conditions d’engagement de la personne dans le processus de construction du projet personnalisé ? La démarche doit se situer du côté de

l'accompagnement de la personne et non pas se résumer à une forme de mise en conformité des comportements, de place assignée. Pour certains, l'expression « au bénéfice » a l'intérêt de mettre l'accent sur la dimension d'aide. L'engagement des professionnels est-il vécu par les familles de l'ASE comme étant « à leur bénéfice » ? L'expression « au service » a été proposée, aussitôt critiquée par rapport à la dimension clientéliste qu'elle soulève. Le terme « pour le devenir » a été évoqué et lui-même à son tour questionné.

Recueillir « le consentement éclairé de la personne » induit de lui dire ses droits et de s'assurer que la personne les a compris, d'entendre ses choix, mais aussi d'informer sur la mission, le cadre et les limites de l'intervention.

- Les débats ont ensuite évolué vers le point 5 autour du **partenariat**. Le groupe valide la proposition d'écriture tant sur le fond que sur la forme. Les échanges ont porté sur la complexité du partenariat du fait que le terme est un mot valise qui fait référence à de multiples situations de travail. De ce fait le partage des informations nécessaires est un sujet très complexe et délicat, la notion même d'informations nécessaires, de partage d'informations à caractère secret pouvant être entendue et comprise de différentes manières en fonction des professionnels et de leur cadre de travail.

Cela fait ressortir la nécessité de toujours poser le cadre et de réguler les échanges entre professionnels dans les différentes instances partenariales, nécessité aussi de poser les règles du jeu.

Cela fait ressortir aussi que cette question doit être mise en travail au sein des institutions. C'est de la responsabilité de l'encadrement.

Rapporteur de l'atelier 2 bis – thème 2 : « Avoir à gérer de possibles conflits entre légalité et légitimité »

En bons travailleurs sociaux, on a joué un peu avec le cadre et on n'a pas tout à fait respecté la consigne, mais on est bien dans la thématique.

Le groupe était assez représentatif des deux grands secteurs, handicap au sens large, et protection de l'enfance. Les questions, là aussi, ont été très transversales.

- On s'est interrogés sur la nature de l'information : en donner, comme en recevoir. Quelle est notre légitimité, tant dans un cas que dans l'autre ? L'idée a été d'interroger le contexte pour être plus pertinents dans nos choix.
- Sur le fond, on a beaucoup discuté de la vie sexuelle et affective des personnes en situation de handicap.
- Par rapport à l'information, pour ne pas être dans la toute puissance, la question est aussi de savoir comment on accompagne la personne pour qu'elle sache ce qui la concerne ? Dans le domaine de la santé par exemple. On a donc déplacé la question en passant de ce que le travailleur social doit ou veut savoir, à ce que la personne elle-même veut savoir – son autodétermination, son choix. En sachant que l'on a beaucoup parlé aussi de la non-assistance à personne en danger. Une de nos pistes de réflexion a donc été de passer de l'individuel au collectif dans la dimension politique – on entendait par là, institutionnelle.

Jean-Pierre Rosenczveig : Ce dernier point que vous soulevez rejoint le 2^{ème} point du premier groupe et peut se résumer par la problématique suivante : comment donner prise à la personne sur sa propre vie ?

Rapporteur de l'atelier 3 – thème 3 : « Laïcité ou laïcités ? »

N.B. Quelques notes complémentaires et non exhaustives ont été mises en annexe.

Il ressort du travail de ce groupe :

- Le souhait de rajouter au niveau des fondements la Convention internationale du droit des personnes handicapées
- Un vif consensus s'est établi sur la référence aux valeurs de la République qui permettent le vivre ensemble et la création du lien social.
- Pour autant il est proposé par le groupe, dans le vivre ensemble, de rajouter la sphère publique, voire la sphère professionnelle, par différence d'avec la sphère privée.
- Le dernier point c'est que, dans le vivre ensemble, est écrit le respect de la liberté de conscience et de culte, le refus de toute domination de la religion sur l'état et l'égalité de traitement de toutes les religions. Donc, à chaque fois, ça renvoie aux religions et le groupe s'interroge sur le fait d'ouvrir également à l'expression de toutes les différences, au multiculturel et aux valeurs communes partagées.

Jean-Pierre Rosenczveig : En remerciant les uns et les autres d'avoir moins fait le rapport de ce qui s'est dit et échangé, qui devait bien sûr être beaucoup plus riche que ce qui a été restitué, mais vous êtes restés dans la consigne, c'est-à-dire nous communiquer les interpellations par rapport au texte.

Je propose donc maintenant à ceux qui ont contribué à la rédaction de ce texte qui a été soumis à la critique de réagir à ces interpellations et aux manques repérés. Par exemple, la référence à la Convention internationale des droits des personnes handicapées, c'est important mais en même temps, c'est un point de détail. Mais différentes questions qui ont été posées peuvent peut-être amener des réponses. Qu'est ce que vous allez faire de tout ce qui a été dit ? On peut quand même retenir qu'aucun des groupes n'a dit « c'est de la merde, il faut le jeter. » Mais il y a toutefois des interpellations importantes, même si elles sont beaucoup moins hard que ce qu'on a pu vivre en 96.

On va donc reprendre dans le même ordre, par thématique.

Mise en débat des interpellations par des membres de la commission de réécriture

Jean-Pierre Rosenczveig :

Sur le thème 1 : le travail social pour qui ? On vous demande :

- ce que ça apportera de passer du terme d'usager à celui de personne ?
- le souci de clarifier de qui on parle en parlant d'acteur de l'action sociale
- et une problématique qui est revenue aussi dans les autres groupes : le souci qu'il y ait un meilleur écrit sur le comment impliquer les personnes concernées dans la

gestion de leur propre vie, ou dit autrement, comment éviter de les désapproprier de leur vie ?

Pensez vous que le texte réponde bien à ces préoccupations là ou est-ce qu'au contraire vous êtes d'accord avec le fait qu'il y a des améliorations rédactionnelles à apporter ?

Pierre-Henri Baudlet : membre du CNRD – animateur de la commission de réécriture

En ce qui concerne le mot usager ou personne, reconnaissons qu'il y a peut-être un certain phénomène de mode. De nombreux travailleurs sociaux s'insurgeaient quand on parlait d'usager ; c'est un terme qui déplaît et il faut noter qu'il a été supprimé, autant que faire se peut, dans la loi 2002-2. On a essayé d'en trouver un autre et, honnêtement, on n'a pas trouvé mieux que « personne ». Cela étant, est-ce que c'est important ou pas ? De mon point de vue « oui ». Considérer que ceux que nous accompagnons ne sont pas des usagers mais des personnes, c'est-à-dire qu'ils sont des acteurs et non pas des consommateurs, c'était ça notre idée.

Le deuxième terme qui a été pointé c'est « au bénéfice de ». Alors là, je dois dire que nous avons aussi eu ce débat au sein de notre groupe de travail et que nous n'en sommes pas sortis. On avait commencé par parler de bénéficiaire de l'action sociale, ce qui au final nous a paru un très mauvais terme.

Toute la difficulté, lorsqu'on rédige un texte comme celui-là, c'est qu'on veut dire, en très peu de mots beaucoup de choses. Je me suis aperçu tout à l'heure en atelier que des choses que nous croyions avoir dites très clairement n'apparaissaient pas ainsi aux yeux des lecteurs, même très attentifs. On ne peut toutefois pas échapper à la nécessité d'être très synthétique. Quelqu'un a dit par exemple à propos du débat entre légalité et légitimité « Vous ne dites pas que le travailleur social peut être amené à s'insurger. » Il nous paraissait clair et suffisant de dire qu'il peut « être amené à engager sa responsabilité ». J'entends bien tout ce qui a été dit, le problème reste toutefois : « comment rédiger les choses en peu de mots pour qu'elles soient comprises ?

Jean-Pierre Rosenczveig : La troisième question transversale aux différents groupes a été « Comment éviter de désapproprier les gens de leur propre vie ? Comment éviter de se substituer à eux ? ». Je vous renvoie au beau tableau qui a été élaboré par Pierre Verdier sur l'histoire de l'action sociale : comment on remplace, comment on soutient, comment on étaye ? Ce document sur la sémantique des mots utilisés sur un siècle est tout à fait passionnant. Cela rejoint d'ailleurs la première question sur la personne.

Pierre Bonjour – membre du CNAD : En ce qui concerne la notion de personne justement, je reviens sur ce qui s'est passé dans l'atelier. Je pense, pour aller très vite, que nous voulions nous séparer de mots qui ne qualifient la personne que sur un aspect. Par exemple, le résident n'est pas que résident, la personne handicapée n'est pas que handicapée. On peut admettre la possibilité, mais là encore dans le groupe nous n'étions pas tous d'accord, que l'administration utilise des termes plus précis pour désigner de qui elle parle : bénéficiaire, allocataire, patient ... Mais nous, acteurs sociaux, il nous a semblé que c'était réduire la personne à un seul de ses qualificatifs. Cela, c'est donc la première raison de fond, mais il y en a une seconde : c'est que nous n'avons pas fait que remplacer usager par personne, nous avons essayé de proposer notre représentation aujourd'hui de ce que pourrait être une personne. Cette nouvelle modélisation je vous la rappelle : la personne est un être humain,

un être social et un sujet. Il nous a semblé, dans la discussion, que ça nous faisait travailler les uns et les autres et que ça incitait à se demander en situation, de manière éthique : « lorsque je prends cette décision, est-ce que je respecte bien les trois aspects de cette personne ? » Du coup on n'est plus dans l'abstraction, parce que le mot personne est en effet très abstrait en lui-même. Il y avait même dans le débat en atelier presque une notion de sacralisation, à tel point que quelqu'un a dit : Pourquoi ne pas mettre un P majuscule à personne, comme on met un H à homme dans la déclaration des droits de l'Homme.

Au niveau de la commission, on va donc reprendre ça, même s'il ne semble pas que ces débats remettent en cause l'utilisation du terme de personne. Je crois au contraire qu'il y avait même une certaine unanimité à dire que, avec toutes les précautions que nous avons prises, ce terme est sans doute plus éclairant, plus humaniste et plus riche que le terme d'usager. Je pense donc qu'on va le maintenir.

Jean-Pierre Rosenczveig: Est-ce que les membres de la commission de réécriture veulent répondre aux autres questions posées par les autres groupes, notamment sur le conflit entre légalité et légitimité ?

Alain Amate – membre du CNRD – représentant de l'UNALG : Il y avait une question aussi posée dans le groupe qui concernait l'ensemble des personnels et des institutions sociales. Je voudrais rappeler quand même que dans le paragraphe 6, alinéa 2, on a volontairement rajouté « institutions sociales et médico-sociales en tant qu'employeurs ». Cela nous paraît important en effet d'écrire qu'ils doivent adopter vis-à-vis de leurs collaborateurs, agents, salariés, libéraux et bénévoles, une posture éthique parce que si une préoccupation éthique s'impose aux travailleurs sociaux et aux professionnels de terrain, elle doit aussi s'imposer à nos organismes de tutelle, à nos employeurs et à nos associations gestionnaires.

Dans les questions qui nous sont remontées, il y a aussi celle de savoir si, concernant les bénévoles on peut parler d'éthique ? Oui bien sûr, mais en effet cela pose la question de la responsabilité qui peut être différente entre un professionnel qualifié et un bénévole. Je pense, comme cela a été dit dans certains ateliers, qu'il y a là, concernant la responsabilité de chacun selon la place qu'il occupe, quelque chose que nous devons retravailler.

Pierre Rose – membre du CNRD – représentant du RNCE : il y a effectivement dans ce texte des points qui ne sont pas assez explicites. En cas de conflit légalité/légitimité, c'est bien gentil de dire, comme cela a été dit dès ce matin, que le travailleur social peut engager sa responsabilité ... mais doit-il monter seul au front et assumer seul les conséquences de son positionnement ? C'est donc un point sur lequel nous avons travaillé dans l'écriture et que nous avons aussi travaillé en ateliers dans les journées de Lyon. Le terme de désobéissance civile n'est pas utilisé dans le texte des références, mais c'est ce concept qui a servi de base à notre réflexion et nous a fait progresser dans la rédaction de l'article 4.5., mais aussi de l'article 6 concernant quelque chose que l'on transfère au politique de la responsabilité de l'employeur pour que le salarié, alors même qu'il remplit une mission qui fait partie du projet de service ou d'établissement, ne soit pas seul à prendre la décision et à en assumer la responsabilité, avec toutes les conséquences qui peuvent en découler.

Pierre- Henri Baudlet : Il m'est apparu tout à l'heure, dans la discussion en atelier, que nous n'avions pas assez insisté sur le fait que les conflits entre légitimité et légalité sont par essence des conflits de nature politique, au sens le plus large du terme. C'est de ce fait à

l'institution de prendre position, de s'engager et de définir des règles. Après cela, il est vrai que le travailleur social peut se trouver en désaccord avec l'institution, mais lorsqu'il est confronté à un conflit légalité/légitimité, la première démarche devrait systématiquement être de transmettre la question à l'institution pour qu'elle prenne position.

Jean-Pierre Rosenczveig : Sur les quelques minutes qui nous restent, peut-on en arriver à la question de laïcité (s) ? On nous a posé une série de questions, notamment une qui est importante : où se joue la laïcité ? Est-ce qu'elle se joue seulement dans la sphère publique ou aussi dans la sphère privée ? A mon avis, elle se joue dans les deux. On ne peut pas, par exemple, ne pas être interpellés par des gens qui, dans la rue, portent la burqa, or l'espace public appartient à tout le monde. Il appartient à celle –ou celui - qui porte la burqa (comment savoir en effet si en dessous, c'est un homme ou une femme ?) mais appartient aussi à celui qui croise la personne en burqa. Ce sont donc des questions sur une forme moderne de laïcité qui se posent, sans compter toutes celles qui se posent au quotidien sur le positionnement des institutions, très souvent lié à celui des personnes.

Annick Gresset Veys – membre du CNAD : Par rapport à toutes ces questions sur la – ou les – laïcité(s), le débat en atelier a été extrêmement riche, nourri et vraiment centré sur le thème. La complexité étant toutefois de savoir ce que l'on met vraiment sous ce terme de laïcité. Comment donner des repères si on ne le définit pas, mais en même temps sur quelles bases le définir, à partir de quoi ? Il n'est pas besoin de creuser beaucoup pour s'apercevoir qu'il y en a presque autant de conceptions que de personnes qui en parlent. En écrivant l'article 1.2 notre souhait a été de poser une base minimum de consensus qui, au moins par le biais de sa finalité, permette de donner sens à ce concept sans l'enfermer dans une acception étroite et rigide.

La question a été posée de savoir pourquoi cette question se pose maintenant de manière aussi cruciale et c'est bien là que l'on voit que les références déontologiques ne peuvent rester figées, qu'elles doivent évoluer en même temps que le contexte politique et social.

Il a été proposé dans l'atelier de dépasser le simple fait religieux pour englober toutes les convictions politiques ou philosophiques. Mais à ce moment là, le terme de laïcité est-il encore pertinent ? Ou bien est-ce qu'on oublie cette notion de laïcité, pour présenter un positionnement plus général de respect de l'autre et de ses convictions, quelles qu'elles soient ? Pourquoi pas ? La laïcité n'étant plus alors qu'une des illustrations d'une conception beaucoup plus large du minimum requis pour vivre en société. L'objectif de « favoriser le vivre ensemble » peut en effet s'appliquer de manière tout aussi pertinente face à des tenants de courants politiques extrêmes, le vécu en situation étant très similaire.

Ce paragraphe sera donc à remettre en débat au sein de notre groupe de travail en tenant compte de ces réflexions. Il va nous falloir repositionner la question : est-ce qu'en mettant en exergue le terme de laïcité, on n'est pas un peu réducteurs de tout ce qui peut faire clivage et empêcher le vivre ensemble et la création du lien social ?

Pierre Rose : Juste un mot en complément sur la laïcité. Je trouve intéressant que ce sujet ait fait débat et n'en suis pas surpris car il a déjà fait débat entre nous alors que nous avons l'habitude de travailler ensemble depuis de nombreuses années. Nous avons essayé de le conflictualiser, c'est pourquoi nous l'avons écrit en titre de cet atelier de deux manières : avec ou sans S. La laïcité est difficile à définir en plein, elle se définirait même plutôt en creux comme un concept utopique vers lequel on peut tendre mais qu'on a bien du mal à préciser.

Beaucoup de gens qui en parlent éprouvent le besoin d'y accoler un qualificatif comme laïcité fermée ou laïcité ouverte, ce qui démontre bien que c'est un concept que l'on a du mal à cerner. C'est peut-être en effet une utopie, mais ce n'est pas pour autant qu'il faut le mettre à la poubelle. Nous pourrions en effet continuer à travailler sur ce double concept : laïcité-laïcités. Est-il possible de tendre vers quelque chose de transversal auquel pourrait adhérer le plus grand nombre dans la société ? La question reste ouverte pour nous.

Annick Gresset Veys : Je voudrais revenir aussi sur un point qui n'a pas été encore abordé. Dans le compte-rendu de l'atelier 2 B, il a été fait référence à la notion de vie affective et sexuelle des personnes en situation de handicap. En effet, le CNAD s'est aperçu, à la lumière de situations et d'interrogations qui lui ont été communiquées, que ces questions d'intimité, de vie affective, de relations intimes qui peuvent se vivre au sein des établissements entre les personnes accueillies, mais aussi entre elles et parfois des professionnels, nécessitent un positionnement déontologique mais aussi, au cas par cas, une réflexion éthique. Or ce sujet est totalement absent pour l'instant du texte des références et c'est un manque que nous devons nous attacher à combler.

Mais peut-être y a-t-il aussi d'autres manques qui n'ont pas été évoqués aujourd'hui. Alors, sur le projet de texte vous avez l'adresse mail du cnad-cnrd, et nous vous invitons à l'utiliser pour continuer de nous envoyer, outre vos questions concrètes, vos remarques concernant ce texte. Dans certains ateliers vous étiez assez nombreux et je ne sais pas si chacun a eu l'occasion de s'exprimer. Mais parfois aussi c'est après coup, en entendant les arguments des uns et des autres que l'on continue d'élaborer la pensée. Alors, n'hésitez pas car nous souhaitons vraiment nous inscrire dans une démarche de co-construction.

Une intervention dans la salle : Je voudrais revenir sur la capacité des personnes à être associées à leur projet parce que, tel qu'écrit dans le 3.3.2 « elle est associée, lorsque ses capacités le lui permettent » ça pourrait laisser supposer que certaines personnes n'ont a priori pas cette capacité. Mais qui va en décider et selon quels critères ? Il faudrait trouver une formule qui parte du principe inverse : a priori chaque personne doit être considérée comme en ayant les capacités. Il ne s'agit bien sûr pas non plus de faire de l'angélisme ou de la démagogie, les choses dans la réalité sont beaucoup plus complexes et nuancées. Certaines formes de handicap vont nécessiter un accompagnement spécifique pour permettre à la personne d'y arriver et peut-être qu'au final la personne n'y parviendra pas, mais il n'empêche que la formulation actuelle a l'air d'emblée d'exclure certaines personnes.

Annick Gresset Veys : Tout à fait d'accord avec cette remarque, ce paragraphe ne peut en effet pas rester en l'état.

Pierre Rose : Un mot encore de la question de sémantique qui a été abordée ce matin entre travail social et action sociale. Le terme d'acteur avait été préféré à celui de travailleur lors des journées de Carcassonne pour signifier que le travailleur social a à cheminer d'une position d'exécutant à une position d'acteur de son action, de son travail. Mais aujourd'hui, par les temps qui courent, on peut l'entendre autrement comme désignant quelque chose de l'ordre de l'activisme, de l'action rentable ou pas, que l'on peut évaluer ou non. Avec donc un retour vers une préférence chez certains pour le terme de travail qui leur paraît plus noble et plus ouvert. Il y a donc là aussi une dialectique et je voudrais rappeler, qu'initialement, dans notre sémantique, l'action renvoyait à la notion de responsabilité :

pour le travailleur social il ne s'agit pas d'être agi mais d'agir. Les choses cheminent, évoluent. J'ai même entendu quelqu'un dire que le terme « d'agent » serait sans doute plus judicieux que celui d'acteur.

Synthèse des échanges de la journée Jean-Pierre Rosenczveig

Puisqu'il n'y a plus d'autre demande d'intervention, je vous propose, et bien qu'on ne me l'ait pas demandé, de vous livrer ma synthèse sur ces travaux auxquels je n'ai pas participé, mais nourri que je suis de ce que les uns et les autres ont dit. Je précise tout de suite qu'il n'y a aucune hiérarchie dans ce que je vais dire et tout ne mérite pas forcément d'être retenu... mais quand même, vu que je connais un peu le sujet, je pense qu'il y a des choses qui méritent de l'être !

- La première chose s'appuie sur ce que j'ai ressenti ce matin comme étant des discours parallèles - mais peut-être suis-je le seul à l'avoir ressenti ? J'insiste donc aujourd'hui, comme je l'ai fait il y a 15 ans sur la nécessité de clarifier les règles du jeu. De quoi parle-t-on ? C'est le principe du bridge où on doit commencer par dire quel système de bridge on va utiliser et quelles règles de communication on va utiliser ou non. Il ne suffit pas d'être d'accord avec son partenaire, les adversaires doivent aussi comprendre de quoi on parle.

Je suggérerais donc humblement de faire des prolégomènes, ou ce que vous voulez d'autre, mais de tomber d'accord dans la présentation du document sur ce qu'est la loi, la déontologie, l'éthique, l'éthique de service, la morale, de façon à ce que tout le monde parle de la même chose. Ce matin, c'était clair, on ne parlait pas tous de la même chose, je ne l'ai pas relevé parce que je ne suis pas là pour « foutre le bordel » - enfin pas trop ! - mais ça paraît évident. Certains vont prendre pour acquis qu'ils ont participé à un travail d'une portée de 5 à 10 ans et qu'ils savent donc, sans plus se poser de questions, ce qu'est la déontologie. Mais mettez ensemble trois personnes censées être compétentes, il n'y en a pas une qui ait la même conception que l'autre. Il y a là un problème si, en plus, on veut rédiger un document sur la déontologie. Alors, énoncer en préalable de quoi on parle, bien sûr que c'est arbitraire, mais au moins, ce sera un arbitraire que tout le monde partagera. Donc commencer dans un premier chapitre par dire « Quand on parle de ça, voilà de quoi on parle ».

- Il y a effectivement nécessité d'élargir les règles déontologiques versus 2014 à de nouvelles problématiques : la laïcité, la dimension affective en sont des exemples. De mon temps, on n'y a pas pensé et ça ne semblait pas s'imposer. Et j'ajouterais aussi quelque chose dont personne n'a parlé mais qui m'a choqué quand j'ai lu le document : c'est qu'on ne parle que de l'action sociale individuelle. On a mis une croix sur l'action sociale collective et territoriale, comme si elle n'existait pas. Or, quand on s'attaque à venir aider des groupes, je pense aux Roms par exemple, on est bien face à un problème collectif. C'est là une des lacunes de ce document qui reste bloqué, 20 ans après, sur la relation individuelle : moi et mon usager.
- Une question de sémantique : passer de « l'utilisateur » à « la personne ». C'est marrant que certains résistent sur ce terme de personne pour, tout de suite après l'utiliser sans

aucune difficulté. Et ça ne me pose pas problème de le dire, alors que c'est moi qui ai fait la loi du 6 juin 84 dans laquelle j'ai introduit la notion d'usager. Donc, passons maintenant à une autre étape.

Le choix des mots, le choc des mots, le choc des idées est indispensable. Chaque période a ses valeurs et doit affirmer les choses qui sont importantes. Vous le disiez tout à l'heure, on ne peut plus définir le rapport à l'autre au regard de la case dans laquelle il est : malade – délinquant – handicapé ... Il est d'abord une personne, et toute personne a les mêmes droits. Ce qui peut varier, c'est le « comment lui permettre d'accéder à ces droits ». Le rôle du travailleur social n'est pas de définir ces droits mais de permettre à chacun, quelle que soit sa difficulté et la raison de son besoin d'aide, d'accéder à ces droits. Lorsque je suis au Québec, je me fais ramasser lorsque je parle des droits de l'Homme. On me dit « et les femmes ? » Au Québec, on parle des droits de la personne et, effectivement les mots ont un sens. Ce n'est pas neutre que l'on résume à l'homme les droits de l'Homme. On a ainsi un gros toilettage à faire dans plein de domaines. Par exemple, est-ce qu'en droit pénal on va parler encore longtemps « d'admonestation » ? C'est un langage totalement incompréhensible, on donne un avertissement. Ou encore, le terme de « placement ». Moi, demain quand je serai vieux, je veux être accueilli avec amour, mais si j'entends « où est-ce qu'on place papi ? » je dégoupille. Parce que je suis une personne, j'ai envie d'être accueilli et surtout pas placé. Quand, dans mon cabinet un travailleur social utilise ce terme, alors que je lui fais des appels de phare et qu'ils connaissent tous ma théorie sur le sujet, je vois rouge. Lorsque par exemple, je suis en train de négocier avec un enfant et ses parents le fait qu'il aille en internat scolaire et alors que je décroche l'accord pour qu'il soit hébergé dans un lieu où en même temps il pourrait apprendre- ce qui n'a rien d'infamant- un travailleur social sort le mot « placement », je vois tout le monde se rigidifier et c'est foutu. Parce que dans le peuple, le mot placement ça équivaut à déchéance d'autorité parentale. Vous me placez = vous me retirez. Non, vous vous redéployez simplement dans un espace qui va être territorialement différent, où vous exercerez vos droits, mais vous êtes toujours le père, la mère ou le fils de....

Le choix des mots, c'est très important.

- Encore une autre idée que vous avez croisée. Je vais présider bientôt la Commission Droits des Enfants dans le cadre de la loi famille. Une des idées sur laquelle nous allons travailler, c'est comment, non pas seulement reconnaître des droits aux enfants, mais surtout comment permettre aux enfants, dans la famille et hors de la famille, d'être acteurs de leurs propres droits. Pourquoi en effet, comme le disait quelqu'un tout à l'heure, poser comme principe a priori que les gens dont nous nous occupons en sont incapables ? Posons au contraire comme principe qu'ils sont capables et essayons de voir, à condition de le démontrer, en quoi éventuellement ils ne sont pas capables de prendre telle ou telle décision. Invertissons la logique. Commençons par les considérer comme des gens qui ont une compétence – notre rôle alors c'est de les accompagner à exercer cette compétence pour que le rôle de prothèse que nous jouons puisse disparaître à un moment donné.
- Un autre point qui me paraît important et qui n'est pas dans le texte, alors qu'à mon avis ça pourrait être une avancée politique majeure, c'est la notion de clause de conscience. Elle consiste à dire : nous participons d'une mission de service public, nous sommes

loyaux à l'égard de nos employeurs, mais comme dans le journalisme ou dans d'autres professions, il y a des moments où trop c'est trop et on veut voir reconnaître notre identité professionnelle et le droit de ne pas être d'accord avec telle ou telle orientation que prend notre institution. Bien sûr, à la clé, il faudra chercher du boulot ailleurs, on ne peut pas avoir en même temps le beurre, l'argent du beurre et le sourire de la crémière. Vous pourrez toujours négocier avec les syndicats. Mais la reconnaissance de la clause de conscience me paraîtrait une bonne chose.

- Il faudrait aussi bien insister dans le texte, en exergue ou en conclusion, sur le fait que les règles sur lesquelles nous réfléchissons ne sont pas là pour servir de forteresse dans l'intérêt des travailleurs sociaux ou des institutions sociales, mais, comme le disait ce matin Brigitte Bouquet, pour permettre un plus fort engagement des travailleurs sociaux et des institutions sociales. En bref, on ne demande pas des règles pour nous protéger mais des règles pour agir plus fort et plus loin. Et je pousserais un peu plus loin, j'irais même jusqu'à démontrer dans ce texte que c'est l'intérêt même de la société que de mettre en place ces règles. Cela rejoint le débat sur la probation et sur un certain nombre d'autres sujets. La question est « comment être efficient au service de la société ? ». C'est ce que j'appelle la stratégie du judoka : prendre et utiliser la force de son adversaire pour l'enrouler.
- Par rapport à ce que vous disiez tout à l'heure sur la laïcité : je ne vais pas apporter de réponse mais proposer une démarche ; parce que si l'on est déjà au clair avec la démarche, je pense qu'on arrive ensuite plus facilement à trouver les réponses. Vous pouvez vous évertuer pendant un, deux, voire même 3 siècles à essayer de définir le contenu de la laïcité, vous n'y arriverez jamais. Il y a des gens qui sont en ce moment en train de travailler sur la définition de l'intérêt de l'enfant. Or ça n'existe pas. Le concept de danger, idem. On est là face à des concepts cadres, mais des concepts à géométrie variable auxquels les tensions sociales donnent du contenu à une certaine époque, contenu qui pourra être différent demain. C'est ce que je vous expliquais ce matin à propos d'enlever son enfant à une femme au seul prétexte qu'elle se prostitue. Il y a 30 ou 40 ans, la réponse était oui. Aujourd'hui, on regarderait d'abord s'il y a matière à dire que cette femme n'exerce pas l'autorité parentale de manière satisfaisante et ne protège pas son gosse. Le contenu n'est donc pas le même. Tous ces concepts : danger, moralité, hygiène, discernement, intérêt de l'enfant et laïcité sont des concepts à géométrie éminemment variable. Ce n'est qu'à posteriori, lorsqu'il y aura tension et conflit que l'on pourra définir comment on devait entendre telle ou telle situation. La crèche Baby Lou par exemple, c'est du contentieux, c'est du débat politique et après tout il vaut mieux que les gens se battent dans un tribunal plutôt que dans la rue avec des kalachnikovs. Mais si on veut tout définir, on se tire une balle dans le pied, parce qu'on n'y arrivera pas.

Le deuxième élément de réflexion sur ce sujet est, de mon point de vue, qu'il faut affirmer la notion de service public qui consiste à respecter les croyances et les valeurs des uns et des autres, mais la notion de service public, c'est aussi de dire qu'il y a des valeurs qui sont supérieures. Je peux respecter la culture de telle ou telle famille, mais en même temps je condamne l'excision, et la circoncision aussi d'ailleurs (comme ça il y en a pour tout le monde). Donc, oui il faut respecter la culture de l'autre, sa différence, mais à condition de s'inscrire dans la société. C'est ça le vivre ensemble et le bien commun : il

n'est pas question de favoriser des dispositifs communautaristes. Notre problème alors, c'est de donner du contenu au concept d'ordre public, et là encore, ce ne sera qu'avec le temps que ça se dosera. C'est quoi l'ordre public ?

Ce que Patrice De Charrette, qui était juge d'instruction dans le Nord, a apporté à Béthune ça a été de dire, suite à un accident du travail, « la personne ne se protège pas seulement dans la rue, elle se protège aussi dans l'entreprise. » L'individu qui va dans l'entreprise ne doit pas être mis entre deux wagons et pouvoir y laisser sa peau. Il faut éclairer l'endroit où on rapproche les wagons et le chef d'entreprise qui a sacrifié la vie de son travailleur est aussi coupable que le type qui agresse ou viole quelqu'un dans la rue. En d'autres termes, ce n'est pas le lieu qui caractérise l'ordre public, c'est le contenu, notamment la prise en compte et le respect des droits de la personne.

Donc, si je résume mon propos, je pense qu'il faut, plus que jamais, affirmer la notion de service public, la neutralité, la laïcité des institutions sociales, ce qui ne veut pas dire qu'elles n'ont pas en prendre en compte la culture religieuse ou les pratiques religieuses de leur interlocuteur qui croit à telle ou telle valeur. Mais on l'a déjà fait ça, ce n'est pas une découverte d'aujourd'hui. Je me souviens d'une jurisprudence concernant la décision d'un juge pour enfants qui avait confié un enfant de parents musulmans à une famille d'accueil catholique. La cour de cassation lui a fait remarquer qu'il aurait pu agir autrement et qu'il y a des provocations que l'on peut essayer d'éviter. Mais après, il faut quand même être concret : si toutes les familles sont musulmanes, il faudrait que toutes les familles d'accueil le soient aussi, ce qui n'est pas réaliste.

La mission de service public implique avant tout de rester neutre.

- Une dernière chose pour conclure : plus que jamais il faut continuer cette démarche. On a bien vu que cette journée était intéressante, même passionnante à travers le travail qui a été fait et les réactions des uns et des autres. On voit bien qu'il y a encore matière à enrichir, en sachant que le travail ne sera jamais parfait. Si, dès le départ on avait visé la perfection, on ne l'aurait jamais fait. A un moment donné, il faut savoir siffler la fin de la récré. Cette fin de récré, il faudra donc la siffler à un moment ou un autre en 2014 et contribuer au débat politique sur le rôle de l'action sociale. En d'autres termes, les références déontologiques n'auront de sens et de portée que si elles sont portées par une dynamique de reconnaissance par l'opinion - par les politiques et par les médias de l'importance du travail social et du rôle que jouent les travailleurs sociaux. Sans faire de grands mots, ce sont eux les hussards de la République moderne. C'est pour ça que c'était une connerie majeure, dans la loi sur la prévention de la délinquance que de laisser penser que les travailleurs sociaux étaient des baveux, qui allaient venir rapporter au maire tout ce qui se passe dans les quartiers, parce que ça les empêche justement d'aller dans les quartiers. Cela veut dire que la République se tire une balle dans le pied parce qu'elle n'aura plus de fantassins pour aller au contact direct des populations fragiles. Il ne faut pas s'étonner après que ça explose.

Il faut faire comprendre à l'opinion publique que les travailleurs sociaux ne sont pas dans un camp. Ils travaillent au nom d'une mission de service public – dans l'intérêt du public. Leur ambition consiste à apporter aide – soutien – relais à des gens qui ont une capacité, qui est peut-être limitée, mais qui n'a pas inéluctablement vocation à rester limitée. Les travailleurs sociaux, en plus, ont à intervenir auprès de groupes, pas seulement de personnes.

Clôture de la journée

Annick Gresset Veys

Après cette brillante synthèse que vient de faire Jean-Pierre Rosenczveig, je n'ai plus grand-chose à dire, si ce n'est que nous – membres de la commission de réécriture – repartons avec des idées pleines la tête et soyez assurés, pour reprendre son expression de ce matin, que nous ferons notre miel de tous ces échanges d'aujourd'hui. Nous allons donc nous remettre au travail.

Au-delà, ce qui me stimule, c'est que tout au long de cette journée, nous avons vu vivre ce qui pour moi est fondamental : une réelle éthique de discussion. Les gens se sont écoutés, ont pu émettre des points de vue différents et les confronter, les mettre bout à bout pour permettre d'aller plus loin dans la réflexion et l'enrichir de nuances. Rien que ça, je me dis que ça valait le déplacement.

Je veux tous vous remercier, intervenants comme participants pour votre participation active et votre implication.

Philippe Dumoulin

Juste aussi quelques mots en conclusion de cette journée. Effectivement Jean-Pierre Rosenczveig en a fait la synthèse et c'est un peu difficile d'intervenir après lui. Simplement je pense que l'on a tous compris que l'éthique est une démarche difficile, laborieuse, qu'elle demande beaucoup de rigueur. Ce travail d'écriture va demander un travail sur les mots, sur les langages, sur les acculturations réciproques etc. Donc là, on voit bien la complexité de la tâche qui nous attend et le chemin qui est à parcourir.

Je parlais ce matin d'une boussole et je retiendrai de tout ce que j'ai pu entendre quelques balises.

- la nécessité d'affirmer la singularité foncière de chaque situation. Cela me paraît très important de le retrouver dans le texte parce que c'est notamment le moyen de mettre fin à cette idéologie des bonnes pratiques qui pourraient se modéliser, voire se standardiser.
- JPR nous a dit aussi que travail social rime avec responsabilité et là aussi c'est un point qui pourrait être affirmé avec plus de force dans le document.
- Un autre point : François Roche parlait d'une éthique de l'alliance. Il me semble que là il y a une vraie réflexion à creuser dans cette direction qui n'est pas beaucoup travaillée. Est-ce que nous, travailleurs sociaux, on est facilement dans l'alliance avec les publics les plus en difficulté ? On a de nos étudiants qui sont allés dans les jungles de Calais avec les personnes en difficulté ou les personnes chassées. Mais est-ce que nous, en tant que travailleurs sociaux, on arrive à faire alliance ou est-ce qu'on laisse ça au secteur caritatif ? Il me semble qu'il y a une vraie question autour de ça.
- Et puis Brigitte Bouquet disait aussi que la rédaction d'un référentiel a, parmi d'autres avantages, une fonction politique. Jean Pierre Rosenczveig insistait aussi sur le rôle des travailleurs sociaux qui doivent contribuer au débat politique. Je les suis totalement. Il n'y a rien dans nos référentiels de formation sur cette question là. Bien sûr, il y a les politiques sociales, les politiques publiques mais il y a aussi la chose politique et la question de l'engagement. Les travailleurs sociaux contribuent à l'observation, pas au niveau individuel mais au niveau collectif sur l'évolution d'un quartier par exemple. Le

travailleur social est donc aussi un acteur de changement social et ça je pense qu'il faut l'affirmer. C'était présent dans les textes de Nicole Questiau mais on l'a perdu dans l'intervalle dans la loi 2002-2 et franchement, j'aimerais bien le retrouver écrit quelque part.

- Cela rejoint aussi la remarque de Jean Pierre Rosenczveig sur l'absence de l'action collective dans ce texte.
- Une autre remarque aussi par rapport à ce texte : on tente d'écrire des références déontologiques mais il en existe déjà pour les travailleurs sociaux dans d'autres pays. Alors on a peut-être à faire un exercice franco-français d'écriture mais on est aussi à l'heure de l'ouverture et on voit bien que notre langue nous coince souvent et je vais y revenir rapidement, mais ce serait peut-être intéressant d'aller voir aussi si on a quelque chose de spécifique à dire par rapport aux textes existant, notamment celui de la fédération internationale des travailleurs sociaux. J'ai pour ma part, lu ce texte et je le trouve intéressant. On remarque qu'il ne donne aucune définition du public : il ne parle ni d'usager ni de personne. Alors, c'est peut-être intéressant que nous on soit capable de le faire, mais peut être qu'on a des choses intéressantes aussi à prendre chez les autres. Alors avant de finaliser notre texte peut-être faudrait-il aussi s'y référer.

Aparté d'Annick Gresset Veys : Nous avons connaissance de ce texte, effectivement très intéressant, auquel vous faites référence et l'avons bien étudié pour nous en inspirer. Mais en même temps, il nous a paru nécessaire d'aller au-delà pour tenir compte de notre propre contexte d'exercice professionnel.

Philippe Dumoulin

- Un dernier point sur l'atelier auquel j'ai participé cet après-midi. M'intéressant aussi beaucoup à la sémantique, je n'ai pu que constater une fois de plus la bivalence des mots. Et cela, au moins sur trois mots :
 - usager : qui peut être entendu par certains comme usagé, par d'autres comme usager. Et même dans le débat, on sent bien qu'il y en a qui parlent de l'usager, d'autres de l'usagé.
 - la notion de personne est, elle aussi, complètement ambivalente. En anglais, on dirait *nobody* ou *person*, mais en français, on a deux significations différentes pour le même mot.
 - pareil pour acteur : l'acteur dans notre langue, c'est à la fois celui qui est maître de sa vie, mais aussi celui qui joue un rôle attendu.

On est donc coincé par notre vocabulaire franco-français. Je ne dis pas qu'il faille parler anglais, mais peut-être qu'on a quelque chose à chercher autour de ça.

En tout cas, on voit bien que la difficulté de se mettre d'accord sur le choix des mots renvoie aussi finalement à la difficulté d'accepter de mettre sur la table nos représentations, avec tout le poids sous-jacent de la morale et peut-être aussi du politiquement correct attendu. Je repensais du coup à cette notion de « personne d'origine » comme on dit maintenant pour ne pas parler de « personne d'origine étrangère ». Cela devient quand même un peu souciant d'aller dans de telles orientations.

En tout cas, nous sommes renvoyés à nos choix individuels et aussi à nos modèles de pensée et aux repères normatifs qui sont disponibles et qui sont très nombreux. Du coup, on voit bien derrière tout ça la nécessité et l'importance de l'éthique puisque l'éthique c'est s'exercer au débat. Je crois qu'on a bien illustré ça dans la réunion d'aujourd'hui pour tenter d'arriver à ce que Zunigo a appelé « des grands accords intersubjectifs stables » qui finalement permettent de faire fonctionner une société. Par exemple, pendant tout un temps, il ne fallait surtout pas donner de préservatifs aux jeunes parce que ça aurait été les inciter à la débauche, alors que maintenant ne pas en donner pourrait être considéré comme de la non-assistance à personne en danger.

Pierre Rose

Quelques mots, non pas pour conclure, mais pour ouvrir des perspectives.

D'abord vous remerciez tous, et en particulier les équipes techniques de l'IRTS et du CDRE pour l'assistance qu'ils nous ont apportée dans la co-construction de cette journée.

C'était peut-être un pari, un défi, ça avait en tout cas pour nous une valeur symbolique de chercher à renouveler, même à petite échelle, ce qui avait été à l'origine des premières références déontologiques. Comme on l'a rappelé ce matin, nous les avons fait travailler, valider, adopter par les professionnels de terrain. C'est loin maintenant Carcassonne et aujourd'hui nous avons l'idée que ça se jouerait sur quelques points de contenu ou de rédaction de ce texte, mais surtout que ça permettrait, bien au-delà de l'acte d'écriture de sensibiliser la majorité des gens que nous rencontrerions à ces questions. Et bien, nous nous sommes trompés parce qu'on repart avec une certaine modestie et une valise pleine de notes pour nous remettre au travail sur ce texte. Ce qui prouve que l'idée était assez juste et qu'il faut revenir à la manière de faire première, que ce ne soit pas un texte à rédiger par quelques uns et à faire valider par un vote –là je caricature un peu- mais un texte à réellement travailler avec les acteurs de terrain pour avoir l'assurance, pas simplement d'être compris, mais que c'est un outil pertinent que les uns et les autres pourront s'approprier aisément.

C'est tellement intéressant que ça nous a donné des idées. Notamment par rapport à une date d'échéance quant à sa diffusion. Nous sommes arrivés avec un projet – qui mérite encore plus ce soir la qualification de projet que nous ne le pensions ce matin, mais guère d'échéance fixée. A émergé aujourd'hui l'idée que c'est un texte – même s'il ne sera pas encore figé dans le marbre – sur lequel ou pourra s'appuyer lors des Etats généraux du travail social et dont on pourra même attendre une certaine reconnaissance des services publics.

Au départ de cette journée, nous avons eu l'idée, peut-être un peu gourmande, de faire une réunion inter-région. Mais ici aujourd'hui, vous êtes surtout du Nord-Pas de Calais. Ceux de Champagne-Ardenne et de Picardie ne sont pas là, peut-être parce que c'est trop loin ou parce qu'ils ont été prévenus trop tard. Mais l'idée pourrait être de refaire une journée comme celle-ci dans une autre région. J'ai déjà amorcé quelques pistes. Il semble que Jean-Pierre Rosenczweig ne serait pas contre l'idée de refaire un copier-coller de cette journée dans une autre région et peut-être que les autres intervenants aussi. Ce sera en tout cas plus facile à préparer.

L'idée est venue aussi qu'on pourrait travailler de manière plus générale avec les IRTS, pas simplement parce que ça s'est bien passé ici, mais parce que c'est une institution dont c'est peut-être la mission et qui doit être pour nous un interlocuteur naturel. Je le regrette pour aujourd'hui, mais il nous avait semblé matériellement impossible que les étudiants

participent aux ateliers, alors qu'en fait, cela l'aurait été. Si nous renouvelons ce type de journée, ce sera important de les y faire participer parce qu'il ne s'agit pas d'une surqualification professionnelle mais de l'acquisition d'une posture qui doit se travailler dès le début de la formation. De mon point de vue, l'éducation à la posture éthique devrait même faire partie de l'éducation en général et s'enseigner à l'école et pourquoi pas dès la maternelle à l'instar de ce qui se fait aujourd'hui avec la philosophie.

Voilà, cette journée nous a donné beaucoup d'idées, de perspectives de travail et de cela, nous voulions aussi tous vous remercier.

ANNEXE I

Notes prises dans l'atelier N° 1 «Le travail social pour qui ? »

A partir de la lecture collective du document, partie 3.

Puis échanges autour du mot « usager » et du mot « personne ».

Clarification des termes, réflexion sur les mots est nécessaire. Même questionnement dans les différents champs professionnels (handicap, protection, ...).

Le terme « bénéficiaire » est choquant presque péjoratif.

Le terme « usager » stérilise la relation, manque d'humanisme.

Vocabulaire : résident –patient- client- usager- bénéficiaire- adhérent – personne.

Dans le domaine de l'enfance, le terme utilisé est « l'enfant et la famille ».

Dans de domaine des adultes, choix souvent par défaut de conserver « usager » et pour les parents « représentants légaux ».

« Promouvoir la place de l'usager » reste le vocabulaire principal et générique de la profession.

On est usager d'un service, on est allocataire d'une prestation ; usager = droit à = bénéficiaire.

« Personne » est plus un acteur, dimension plus dynamique

« Usager » est plus un consommateur, dimension plus statique, terme plus administratif, connotation économique.

Attention « personne » peut signifier « il n'y a personne » !

La majuscule serait donc nécessaire.

Nécessité de changer le regard sur la personne : le mot donne un sentiment d'appartenance à l'humanité ;

« Personne accueillie » face à « personne prise en compte » ;

Le terme « prise en charge » évoque le fardeau, « porter » la personne comme un poids.

Les mots n'ont pas de sens, c'est ce que l'on met derrière.

L'administration a besoin de différencier les personnes selon les prestations et les services : « patient » ou « usager » ou « allocataire ».

Pas gênant dès lors qu'on se met d'accord sur usage administratif du terme, ce qui est gênant c'est quand les acteurs du travail social utilisent ces termes.

Rappel pour exemple : « enfant en difficulté » à l'école est devenu très vite une catégorie de l'administration.

Une meilleure définition n'empêchera pas de figer.

A contrario le terme « personne » est vivant et est un mot qui ne se retrouvera jamais prisonnier.

Le terme « personne » ne pourra pas être administratif. Il fait société, fait passerelle entre les différents professionnels.

Le terme « usager » est initié par l'économie et par la démarche d'évaluation.

Le terme « usager » doit être abandonné car trop impersonnel, met de la distance, de la différence.

Il bloque la personne dans sa problématique (usager d'un ESAT, d'un SAVS, ...).

Le terme « personne » humanise bien notre travail.

Usager = usager d'un service, d'une intervention sociale, sur des symptômes et des réponses, avec des évaluations, sur une durée limitée ;

Personne = complexité, globalité, alternatives, respect, l'humain ;

Les termes ont vocation à être changés pour produire de la pensée.

En quoi le changement du terme « usager » par le terme « personne » apporterait une vision plus humaniste ?

Autre débat sur le terme « acteur »

Pourquoi « acteur du travail social » ? (3.1)

Texte de références pour le « travail social », ce qui diffère de « l'action sociale ».

L'acteur c'est le professionnel ou est-ce la « personne » ou « la personne accompagnée » ?

« Travailleurs sociaux » sont des « intervenants ».

« Acteurs de l'action sociale » : le terme « action sociale » renvoie à l'administration et doit donc être précisé ou changé.

« Travail social » fait le lien entre la personne et la société.

Le terme « acteur » est dans le texte confus (parle à la fois de la personne et du professionnel).

Dans le paragraphe 3.3.3 :

Il manque le mot « devoirs ». Couple nécessaire et systématique « droits et devoirs ».

Mais il y a des droits qui n'ont pas de devoirs à mettre en face.

Les deux ne se situent en fait pas sur le même plan : la notion de droits, si l'on parle des droits fondamentaux renvoie à la personne en tant qu'être humain – la notion de devoirs renvoie à la place dans la société.

Peut-être un risque de manipulation à contourner la notion de droits en collant la notion de devoirs ?

Pas de distinction entre « droit à... » et « droit de... ». Faut-il le faire ?

Dans le paragraphe 3.3.2 :

«... Lorsque ses capacités le lui permettent ... » : cette formulation ne peut pas être laissée en l'état.

Question du discernement ? Quelle posture professionnelle ? Quel travail en équipe ?

Question du « consentement éclairé » : comprendre et donner son accord.

Personnes participantes :

15 éducateurs Médico social ou service de protection ou libéral - 4 personnes du CG - 1 personne Comité Ethique du CG - 1 personne du CDRE - 1 personne de IRTS - 4 Directeurs services et établissements - 1 personne d'un GEM.

Quelques notes non exhaustives prises dans l'atelier 3 « Laïcité ou laïcités ? »

Quels sont les fondements juridiques de la laïcité ? Comment la définir ? Peut-on aller plus loin que ce qui est proposé ?

D'accord avec les 3 aspects qui sont proposés : liberté de conscience et de culte – refus de toute domination de la religion sur l'état et la société civile – égalité de traitement de toutes les religions : mais quand on adit ça, on n'a rien réglé pour autant. A partir de quand le respect de ces principes va se heurter d'un côté aux droits de l'Homme – de l'autre au droit du travail ?

Si on se pose la question maintenant alors qu'on se la posait nettement moins avant, c'est certainement l'indicateur d'une évolution sociale. Alors prenons la juste mesure de ce qui a changé. En quoi le problème se pose-t-il différemment aujourd'hui ?

Il y aurait un juste milieu à trouver entre valoriser ou refuser toute idée de religion. Là, c'est comme si on était coincé dans une sorte d'obligation de définir en opposant.

Le problème est quand ma conviction – sphère privée – vient interférer avec le fonctionnement global – sphère publique.

Ce qu'il faudrait c'est donc redéfinir une forme de contrat social.

On est aussi dans une sorte de paradoxe entre recherche du lien commun et montée de l'individualisation des personnes, et primauté des droits de cette personne sur le droit commun. La laïcité qui devrait faire sens commun, se heurte à cet individualisme. La loi 2002-2 renforce d'ailleurs l'individualisation de la prise en charge.

On arrive au cas par cas à répondre aux situations qui se présentent, mais on ne sait pas toujours bien comment ni pourquoi on a pris telle option plutôt qu'une autre. OK pour redéfinir quelque chose du contrat social, n'empêche qu'en tant que professionnels ou directeurs, c'est à nous de porter la question du lien social dans nos institutions. Cela interroge la manière de concevoir et rédiger le règlement de fonctionnement.

Dans la formulation, par rapport au vivre ensemble, il faudrait rajouter « dans la sphère publique » pour bien différencier sphère privée, sphère publique.

Mais dans la définition manque l'idée que la laïcité passe aussi par un échange sur nos convictions. Donc la question est pouvoir vivre ensemble tout en acceptant de débattre de nos convictions. Cette notion de mise en débat des convictions serait à rajouter après le vivre ensemble et la création du lien social.

L'aspect de la question « laïcité permettant de libérer des déterministes » est lancé mais ne trouve aucun écho.

La question du vivre ensemble, qui est un objectif validé par tous, dépasse largement la question de la religion: par exemple, l'ado qui fait brailler sa musique. Il faudrait donc élargir la notion pour déborder largement de la référence au fait religieux. Cela concerne toutes les opinions ou convictions, quelles qu'elles soient

Vivre ensemble impose de poser des limites, c'est une sorte de contrat social partagé. Oui aux différences mais avec des limites quant aux manifestations de l'expression de cette différence. En même temps, si on parle de vivre ensemble, on ne peut pas adopter des mesures qui tendraient à en exclure certains.

Comment, en tant que travailleur social, on peut permettre à chaque personne de vivre comme elle l'entend et en même temps permettre le vivre ensemble ? Ou encore, est-ce qu'on peut se permettre comme on le fait dans les établissements, de fêter Noël alors qu'on ne fête pas l'Aïd ou Yom Quippour ? Là ce sont des questions concrètes et en face, on a besoin de repères pour se situer.

Y aurait-il une forme de laïcité pour les gens qui veulent vivre ensemble et une autre pour ceux qui privilégient leur appartenance ?

Est-ce que la laïcité pourrait s'opposer à la citoyenneté ?

Remarques plus générales :

- rajouter dans la liste des textes : la Convention internationale des droits des personnes handicapées.
- dire très clairement que l'action sociale est inscrite dans le cadre de la loi. Là, on ne parle que de ses missions.
- au paragraphe 4.3 on dit « L'acteur de l'action sociale dispose d'une autonomie technique pour élaborer son action ». Un participant fait remarquer qu'il faudrait être plus précis pour savoir exactement de quoi on parle. Cette formulation pourrait être entendue par un praticien par exemple, comme permettant une totale autonomie d'obédience, ce qui peut être contraire au projet de service et même parfois dangereux.

Les notes des autres ateliers ne nous ont pas été communiquées.

ANNEXE II

Textes cités par les intervenants

- Apel Karl-Otto, « *L'Éthique de la discussion* », éditions du Cerf novembre 1994.
- Cadière Joël, « *L'apprentissage de la recherche en travail social.* » Rennes : Presses de l'EHESP 2013.
- Baubérot Jean, « *Les laïcités dans le monde* », Que sais-je ? n° 3794, PUF, 2007.
- Habermas Jürgen, « *De l'éthique de la discussion* » Paris, « champs », Flammarion, 1992
- Lacan Jacques (1959-1960), « *Séminaire Livre VII. L'éthique de la psychanalyse.* » Paris : Le Seuil, 1986.
- Le Boterf Guy, « *Construire les compétences individuelles et collectives.* » Ed. d'Organisation 5^{ème} édition avril 2010.
- Le Duc Yves (2000), « *Déontologie de la relation à l'usager* » - Dunod
- Albert Ogien, Sandra Laugier, « *Pourquoi désobéir en démocratie ?* », La Découverte, 2010.
- Paturet Jean-Bernard, « *De la responsabilité en éducation.* » Eres, 2003
- Thoreau Henry David, (1849) « *La désobéissance civile* », Préface et direction de Noël Mamère, accompagné de l'article du Monde Diplomatique intitulé « *Jusqu'où obéir à la Loi* » daté d'avril 2006, Paris, Le Passager clandestin, 2007,
- Ricœur Paul, (1990). « *Soi-même comme un autre.* » Paris: Le Seuil.
- Weber Max, (1919) « *Le savant et le politique* ». Paris: Union Générale d'Éditions, 1963

Ouvrages collectifs

- « *Repères déontologiques pour les acteurs sociaux : le livre des avis du CNAD* » sous la direction de Pierre Bonjour et de Françoise Corvazier – 2^{ème} édition – érs 2008
- « *Le partage d'informations dans l'action sociale et le travail social* » rapport du CSTS presses de l'EHESP 2013

Divers

- Cohn-Bendit Gabriel, « *La seule vraie menace contre la laïcité : le sectarisme laïc* » - Journal Libération du 16 septembre 2013
- Verdier Pierre, « *Histoires de l'aide sociale à l'enfance et de ses "bénéficiaires"* » - Intervention aux journées d'études de l'ANPASE - Hyères le 14 octobre 2003 <http://le-fil-dariane-france-asso.fr>
- « *Ethique dans le travail social, déclaration de principes.* » Fédération internationale des travailleurs sociaux (IFSW) et association internationale des écoles de travail social (IASSW). Document traduit par l'ANAS : [www.anas.fr/L'Ethique en Travail social](http://www.anas.fr/L'Ethique%20en%20Travail%20social)

ANNEXE III

Sigles utilisés dans ce document

AEMO :	Action Educative en Milieu Ouvert (mesure judiciaire)
AED :	Action Educative à Domicile (mesure administrative)
ASE :	Aide Sociale à l'Enfance
ANAP :	Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux
ANAS :	Association Nationale des Assistants de Service social
ANCE :	Association Nationale des Communautés Educatives
ANEJI :	Association Nationale des Educateurs de Jeunes Inadaptés
ANESM :	Agence Nationale de l'Evaluation sociale et de la qualité des services sociaux et médico-sociaux
ANPEA :	Association Nationale des Parents d'Enfants Aveugles
ASS ou AS :	Assistant de Service Social
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CCAPEX :	Commission départementale de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions locatives
CDRE :	Centre de ressources et d'échanges
CG :	Conseil général
CLSPD :	Comité local de sécurité et de prévention de la délinquance.
CNAM :	Conservatoire National de Arts et Métiers
CNAD :	Comité National des Avis Déontologiques pour les pratiques sociales
CNAPE :	Convention Nationale des Associations de Protection de l'Enfance
CNIL :	Commission nationale de l'informatique et des libertés
CNRD :	Comité National des Références Déontologiques pour les pratiques sociales
CSTS :	Conseil Supérieur du Travail Social
DALO :	Droit au Logement Opposable
DGCS :	Direction Générale de la Cohésion Sociale
EHESP :	Ecole des hautes Etudes de la Santé Publique
EHPAD :	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes
ENSP :	Ecole Nationale de la Santé Publique
ES :	Educateur Spécialisé
ESAT :	Etablissements et Services d'Aide par le Travail
ESF :	Economie Sociale et Familiale
FGPEP :	Fédération Générale des Pupilles de l'Enseignement Public
FSL :	Fonds de Solidarité Logement
GEM :	Groupe d'Entraide Mutuelle
IME :	Institut Médico-Educatif
IVG :	Interruption Volontaire de Grossesse
IRTS :	Institut Régional du Travail Social
ME :	Moniteur Educateur
ONED :	Observatoire National de l'Enfance en Danger
PJJ :	Protection Judiciaire de la Jeunesse
RSA :	Revenu de Solidarité Active
SAVS :	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
SIAO :	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
TIC :	Nouvelles Technologies d'Information et de Communication
UNALG :	Union Nationale des Associations Laïques Gestionnaires
UNCCAS :	Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale
RNCE :	Réseau National des Communautés Educatives.

ANNEXE IV

PROJET TEXTE DE REECRITURE

DES REFERENCES DEONTOLOGIQUES

Version du 10 mai 2013

Tel qu'il a été diffusé aux participants à la journée d'étude,

l'objectif étant de le mettre en débat.

Le texte des références déontologiques pour les pratiques sociales, dont la première rédaction date de 1996, avait été actualisé en 2004. L'évolution de l'environnement social, politique et législatif dans lequel interviennent les acteurs de l'action sociale a conduit le CNRD à mettre en place un groupe de travail pour en entreprendre la réécriture, avec deux objectifs principaux:

- dépasser la simple notion de droits et de devoirs pour s'interroger davantage sur le sens de nos missions ;*
- fournir des repères sur des sujets peu ou pas traités dans la dernière édition et pour lesquels des manques sont apparus à travers les questions soumises au CNAD.*

*Vous trouverez ci-dessous le résultat de ce travail. Il s'agit d'un **projet** sur lequel vous êtes invités à réagir.*

- Répond-il mieux aux questions actuelles?*
- Est-il suffisamment clair?*
- Doit-il être complété en abordant des questions qui se posent à vous et pour lesquelles il ne vous semble pas apporter une aide pertinente à la réflexion?*

Vous pouvez faire part de vos remarques, commentaires et propositions à l'adresse mail

cnad.cnr@gmail.com

PREAMBULE

« La déontologie est un ensemble de principes d'action qui rendent possibles le service du public : - par la confiance des usagers – par le respect des missions – et par l'acceptation des contraintes de l'action collective ».

Yves LE DUC⁵ – « Déontologie de la relation à l'utilisateur » - Dunod 2000

Ce texte des Références déontologiques élaboré par le Comité national des références déontologiques (CNRD) est un outil pour la mise en œuvre des politiques et des missions d'action sociale. Au-delà, il a pour objectif de fournir à tous les acteurs des repères pour guider la réflexion au cas par cas et inscrire les actions dans une démarche éthique respectueuse des personnes, de leurs droits fondamentaux et de la singularité de chaque situation en dépassant les injonctions normatives, les réponses toutes faites et le prêt à penser.

Ces références se veulent communes à l'ensemble des acteurs de l'action sociale, qu'ils œuvrent dans les domaines de la santé, de l'éducation, du social, du médico-social, de la protection sociale et judiciaire, ... :

- *employeurs, employés, intervenants à titre libéral et bénévoles,*
- *du secteur public, des secteurs privés à but non lucratif et lucratif, agissant dans un esprit de service public.*

Chaque professionnel se réfère en outre aux textes ou codes en usage dans sa profession.

I. LES FONDEMENTS DES REFERENCES DEONTOLOGIQUES

Les références déontologiques se fondent, prioritairement, sur :

Le droit international :

- La Déclaration universelle des Droits de l'Homme de l'ONU du 10.12.1948
- La Convention Internationale de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales du Conseil de l'Europe du 4.11.1950
- La Convention Internationale des Droits de l'Enfant de l'ONU du 20.10.1989

Le droit national :

- La Constitution française du 4.10.1958
- les codes constituant le droit commun
- Les différents textes législatifs ou réglementaires applicables aux secteurs
- Les accords de branche et conventions collectives

1. La légitimité, les devoirs généraux et les missions des acteurs de l'action sociale se fondent sur :

1.1 La mise en application des valeurs démocratiques humanistes qui affirment le principe inconditionnel de l'égalité de tous les êtres humains.

⁵ Yves LE DUC

1.2 La référence aux valeurs de la République qui permettent **le vivre ensemble** et la création du lien social au-delà des différences. Les acteurs respectent **le principe de laïcité** qui implique de concilier en **un tout indissociable** le respect de la liberté de conscience et de culte, le refus de toute domination de la religion sur l'état et la société civile et l'égalité de traitement de toutes les religions et de toute personne quelles que soient ses croyances ou non croyances.

1.3 La recherche permanente de **justice sociale** qui implique notamment le refus de toute forme d'exclusion et de discrimination. Dans un souci d'humanité et de solidarité, les acteurs doivent résister à toute injonction qui les amènerait à sélectionner l'accueil des usagers en fonction de critères tels que l'origine, la nationalité, les opinions ou convictions ou la régularité de la situation administrative.

II LES FINALITES DE L'ACTION SOCIALE ET LE CADRE DANS LEQUEL ELLE S'EXERCE

Le sens des missions d'action sociale

2.1 L'action sociale est au service de la personne. Elle a pour objectif premier de lui permettre une vie digne à travers la promotion de son autonomie et la protection de sa personne, et de lui faciliter l'accès à la citoyenneté ou son exercice

2.2 L'action sociale est au service de la solidarité. Quel que soit le mode d'intervention, préventif ou curatif, la mission est centrée sur la personne et vise à favoriser son insertion dans la société. Si l'acteur de l'action sociale doit rappeler la loi en permanence il n'a aucune légitimité pour en imposer l'application ou en sanctionner les manquements.

L'action sociale est inscrite dans le cadre de la loi

2.3 Les missions de l'action sociale s'inscrivent dans le cadre de la loi. Il incombe à la puissance publique d'orienter les politiques, de définir les priorités et de garantir le devoir de solidarité. Pour ce faire, elle a un devoir d'évaluation des besoins et de contrôle des actions mises en œuvre.

2.4 La diversité des acteurs favorise celle des prestations proposées. Une part importante de cette mission d'intérêt général est déléguée par le secteur public au secteur privé à but non lucratif et lucratif. Privée ou publique, cette action doit répondre à une obligation de compétences.

2.5 À partir missions d'expertise et d'évaluation qu'ils conduisent, les acteurs sociaux ont un rôle actif à jouer dans la définition des politiques sociales. Ceci implique que les employeurs publics ou privés favorisent la participation de leurs salariés à des instances de réflexions nationales ou régionales.

2.6 La connaissance du cadre réglementaire est au service des professionnels. Les pratiques professionnelles, qui s'appuient sur la réflexion et le débat, nécessitent que les acteurs de l'action sociale aient une connaissance suffisante de la loi et en assimilent le sens fondamental. Cela implique que toute institution exerce une veille sur l'évolution des textes et mette des moyens d'information et de formation juridique à la disposition des intervenants.

III. L'USAGER : LA PERSONNE AU COEUR DE L'ACTION SOCIALE

3.1 On entend par usager toute personne dont la situation requiert accompagnement, intervention ou prestations de la part d'acteurs de l'action sociale qu'ils soient professionnels salariés ou bénévoles. L'usager de l'action sociale est reconnu comme ayant une capacité d'expression dans un espace public lui permettant d'être acteur, collaborateur, négociateur, interlocuteur dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet personnel mais aussi dans la réflexion sur les dispositifs.

3.2 L'acteur de l'action sociale respecte les droits fondamentaux des personnes ainsi que ce qui lui sont reconnus par la loi.

3.3 L'acteur de l'action sociale prend en considération **simultanément** les trois dimensions de la personne:

- *la personne est un être humain*
- *la personne est un sujet qui dit: "je"*
- *la personne est un être social*

3.3.1 En tant qu'être humain, la personne a des Droits inconditionnels notamment de ne pas être victime d'attitudes vexatoires ou attentatoires à sa dignité.

3.3.2 En tant que sujet, elle a droit au respect de sa vie privée et par conséquent à la confidentialité des informations qui la concernent. Elle a droit à être entendue dans ses attentes et respectée dans son développement. Elle est associée, lorsque ses capacités le lui permettent, à l'élaboration de tout projet et à toute prise de décision la concernant. Elle a droit à exprimer son opinion même lorsque ses valeurs sont différentes de celles qui fondent la loi ou des valeurs citoyennes en vigueur dans notre société. A ce titre, l'accompagnement de la personne sera toujours personnalisé.

3.3.3 En tant qu'être social, elle a droit à être accompagné pour accéder aux droits, soumis à conditions, qui lui sont reconnus par la loi. Elle est informée des obligations qui en découlent ainsi que de celles plus générales qui permettent la vie en société. L'accès aux droits, la conscience des obligations définissent un engagement vers la citoyenneté.

IV. LES ENGAGEMENTS DES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE A L'EGARD DE LA PERSONNE

Un engagement résolu au bénéfice de la personne

4.1. Les acteurs de l'action sociale s'engagent à prendre en considération les choix de la personne et à tenir compte de son histoire et de son environnement. Ils assument leur responsabilité de professionnels - salarié, libéral ou bénévole - dans leurs pratiques, sachant qu'ils ne peuvent se substituer à la personne qui, elle aussi, est un être responsable. Ils veillent à la qualité de l'accueil et de la relation, au respect de l'intégrité physique et psychique et de la dignité de la personne. Conscients de leur statut, ils n'utilisent pas à des fins personnelles la relation instaurée.

4.2. Les prestations offertes à la personne font l'objet de procédures et de protocoles adaptés à sa problématique et prévoyant notamment :

- une information claire et suffisante sur les actions susceptibles d'être mises en œuvre, sur les moyens offerts ainsi que sur les recours possibles
- l'accès à son dossier facilité par un accompagnement adéquat
- son accord lorsque la loi l'oblige, son adhésion lorsqu'elle est suffisante
- sa participation active aux actions mises en œuvre et à l'évaluation des actions engagées.

Une capacité à faire des choix

4.3 L'acteur de l'action sociale dispose d'une **autonomie technique** pour élaborer son action. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer sa mission de manière conforme aux exigences de qualité. Il s'inspire des recommandations dites « de bonne pratique professionnelle » émises par l'ANESM, l'HAS ou l'ANAP.

Il a le souci d'interroger en permanence le sens et le bien fondé de son action, d'en analyser les effets pour y apporter les adaptations éventuelles au bénéfice des personnes.

4.4 Chaque personne étant singulière et chaque situation spécifique, les acteurs de l'action sociale ne peuvent se satisfaire dans leur pratique de réponses standard. Une démarche éthique s'impose au cas par cas pour considérer prioritairement l'intérêt de la personne. Toute démarche éthique implique une prise de distance par rapport à la situation et un débat collectif visant à concilier au mieux les impératifs juridiques, déontologiques et humains dans une décision qui sera, par définition, singulière. L'objectif de cette démarche est de permettre à chaque acteur de l'action sociale d'adopter un positionnement professionnel responsable et respectueux tant des personnes que du cadre et de la finalité des missions.

Ce même questionnement est nécessaire pour penser les organisations au service des personnes et de leurs besoins, en accord avec le sens de la mission. Les personnes sont associées à ces réflexions.

4.5 Lorsqu'un acteur social est convaincu, après l'avoir mis en débat, qu'une disposition, un projet ou une action ne correspond pas aux valeurs éthiques ou aux principes

déontologiques auxquels il se réfère, il peut engager sa responsabilité administrative, civile ou pénale.

Exceptionnelle, une telle démarche ne peut toutefois s'avérer légitime que face à des prescriptions jugées mettre en péril le respect des libertés et des Droits de l'homme ; il veille néanmoins à la continuité de l'action.

Une exigence de compétence

4.6 L'acteur de l'action sociale doit attester d'une qualification et de compétences en rapport avec l'activité exercée. Il les développe par un souci constant de leur actualisation tant par une démarche personnelle qu'en faisant valoir ses besoins dans le cadre de formations.

4.7 Il veille à ce que les préoccupations d'ordre éthique et déontologique soient présentes dans toute démarche de formation.

4.8 Lorsque l'action sociale est relayée ou appuyée par des intervenants non régis par un contrat de travail (bénévoles ou libéraux) les acteurs de l'action sociale, soucieux de préserver la qualité et la cohérence des interventions s'assureront de leur savoir faire ainsi que de leur respect de la culture institutionnelle, des principes déontologiques et des valeurs éthiques.

V. LES ENGAGEMENTS DES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE QUANT A LEUR COOPERATION

Une collaboration respectueuse du droit des personnes

5.1 La complexification des situations et la recherche de moyens d'actions complémentaires imposent, du fait de la multiplicité des intervenants, un travail de **collaboration en interne** et **un partenariat en externe** pour articuler les actions autour d'objectifs communs. Dans cette mise en commun, chaque acteur social veille au respect de la personne, de son intérêt et de ses droits.

5.2 Pour les acteurs de l'action sociale, le respect du secret professionnel ou de la confidentialité n'est pas un droit mais une obligation qui répond à un double objectif : garantir le droit au respect de la vie privée et permettre la confiance indispensable à l'exercice des professions ou missions.

Le secret professionnel est absolu ; il ne peut céder, en application de la loi, que pour protéger l'intérêt supérieur de la personne. De ce fait, l'acteur de l'action sociale doit résister aux pressions qui seraient exercées pour obtenir des informations dans un autre but.

5.3 Le partage d'informations entre intervenants concernés par une même situation et œuvrant dans une mission commune est toutefois nécessaire. Les acteurs de l'action sociale veillent alors à se limiter à ce qui est utile et nécessaire à l'accomplissement de la mission, à la continuité et à la cohérence des actions ou à la protection de la personne. Celle-ci doit donner son accord à ce partage d'informations ou au moins en être informée. Les

professionnels s'assurent que le destinataire est bien l'interlocuteur habilité à recevoir ces informations et que leur transmission s'effectue dans le respect des règles déontologiques. En outre, dans une démarche éthique, chaque acteur s'interroge au préalable et au cas par cas sur les conséquences possibles pour la personne concernée du choix qu'il fait de parler ou de se taire.

5.4 L'utilisation des technologies d'information et de communication nécessite une clarification et une maîtrise des enjeux, des logiques, des outils et des modalités de mise en œuvre. En cas d'utilisation de dossiers ou fichiers informatisés, l'acteur de l'action sociale doit en comprendre le sens et les finalités pour en faire un usage responsable. Il veille particulièrement aux garanties de protection des données à caractère personnel et à ce qu'elles ne puissent être utilisées dans un autre but que celui pour lequel elles ont été collectées. Il en informe la personne et la consulte a priori, lui fournissant toute information utile sur ses possibilités d'accéder aux données qui la concernent et d'exercer son droit de rectification ou de suppression. Dans ce domaine, il a un devoir particulier de vigilance. L'informatisation, pour utile qu'elle soit ne doit pas venir occulter l'autonomie technique de l'acteur social ni supplanter une relation humaine personnalisée.

Une collaboration nécessaire et cohérente en lien avec la mission

5.5 Les acteurs de l'action sociale mettent tout en œuvre pour s'inscrire dans un projet élaboré en commun en y apportant leur technicité, leur compétence dans le respect des statuts et des attributions de leurs collègues ou partenaires. Ils fondent leur relation sur une reconnaissance réciproque et s'enrichissent de leurs compétences respectives. Cette concertation implique, tant à l'interne qu'à l'externe, l'existence **d'espaces de dialogue formalisés**, de réunions de concertation, de régulation, de médiation assurant la cohérence et la coordination des actions.

VI. LES RESPONSABILITES MUTUELLES DES ACTEURS DE L'ACTION SOCIALE

6.1 Les actions sociales et médico-sociales se développent dans le cadre de missions de service public ou d'intérêt général. **La responsabilité légale de la mission incombe à l'institution** qui doit mettre en œuvre les moyens nécessaires à son accomplissement conformément aux exigences de conformité et de qualité.

6.2 Les institutions sociales et médico-sociales, en tant qu'employeur, doivent adopter vis à vis de leurs collaborateurs : agents, salariés, libéraux ou bénévoles, la même posture éthique que doivent avoir ceux-ci vis à vis des personnes accompagnées. Elles doivent les soutenir et les reconnaître dans leurs compétences et leurs fonctions. Elles leur reconnaissent une place d'acteurs en les associant à la réflexion sur les dispositifs, sur le sens et les valeurs qui guident l'action et à l'élaboration des documents de référence institutionnels.

6.3 Pour leur part, **les professionnels de l'action sociale**, qu'ils soient ou non régis par un contrat de travail, doivent être conscients de leurs obligations légales, professionnelles et déontologiques. Ils veillent notamment à communiquer à leur hiérarchie toute information lui permettant d'exercer pleinement ses responsabilités.

ANNEXE V

TEXTE DE REECRITURE

DES REFERENCES DEONTOLOGIQUES POUR LES PRATIQUES SOCIALES

adopté en assemblée générale du CNRD le 16 mai 2014

Préambule

Ce texte a pour objectif de fournir des repères déontologiques communs à tous les travailleurs sociaux et à ceux qui leur apportent leur concours ou définissent les orientations politiques, afin de respecter, dans les pratiques, les droits fondamentaux des personnes.

Les principes déontologiques ne se suffisent toutefois pas à eux-mêmes, car ils risquent d'enfermer la réflexion dans des injonctions normatives et des réponses toutes faites. Aussi, la prise en compte de cet écrit conduit-elle à la nécessité d'une démarche éthique au cas par cas, tenant compte de la singularité de chaque situation.

Sachant que chaque professionnel se réfère en outre aux textes ou codes en usage dans sa profession, ces références se veulent communes à l'ensemble des personnes et institutions qui œuvrent dans les domaines du social, du médico-social, de la santé, de l'éducation, de la protection sociale et judiciaire , quelle que soit leur formation ou qualification et qu'ils soient :

- employeurs, employés, intervenants à titre libéral ou bénévoles,
- du secteur public ou des secteurs privés à but non lucratif ou lucratif agissant dans un esprit de service public.

Quelques précisions s'imposent sur le sens donné aux termes utilisés :

- **La déontologie** désigne un ensemble de devoirs et de règles dont se dote une profession pour organiser son fonctionnement. Dans le cas présent, ces règles se veulent toutefois trans-professionnelles dans le respect des Codes spécifiques déjà existant et qui conservent leur primauté.

La définition qu'en donne Yves LE DUC offre l'intérêt d'élargir le concept :

« La déontologie est un ensemble de principes d'action qui rendent possible le service du public : par la confiance des usagers – par le respect des missions – et par l'acceptation des contraintes de l'action collective ».

- **L'éthique** est entendue ici avant tout, en tant que démarche de distanciation, de questionnement et d'examen critique des différentes options d'action pour parvenir à une prise de décision, individuelle ou collégiale, qui ne peut être que singulière. Paul Ricoeur définit la visée éthique comme :

« Une sagesse pratique qui consiste à inventer les conduites qui satisferont le plus à l'exception que demande la sollicitude, en trahissant le moins possible la règle ».

Ce qui suppose d'apprécier au préalable les impératifs juridiques, déontologiques et humains.

En ce sens, la démarche éthique vise à mettre la personne concernée par l'action au centre des préoccupations et à construire, pour elle et avec elle, la réponse la plus juste et la plus adaptée possible à la singularité de sa situation en faisant vivre au quotidien les valeurs qui portent le travail social.

Déontologie et éthique sont ainsi deux notions qu'il convient de distinguer sans les disjoindre et de relier sans les confondre.

- Différents termes sont utilisés dans le langage courant pour désigner les personnes, professionnelles ou bénévoles, ayant compétence et légitimité à mettre en œuvre, dans le cadre de dispositifs agréés, l'accueil, l'accompagnement ou l'intervention auprès d'un public, quel qu'il soit, dans le but de promouvoir l'épanouissement, l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, de prévenir les exclusions et d'en corriger les effets.
Nous avons retenu le terme de "**praticien du social**" pour désigner la personne ayant des compétences pour l'exercice d'une pratique dans le champ du social au sens large.

D'autres termes auraient pu être utilisés, notamment:

- celui " d'**acteur social**", dans la mesure où les praticiens du social ne sont pas de simples exécutants de directives, d'où qu'elles émanent, mais font preuve de responsabilité et d'engagement. Nous ne l'avons pas retenu en raison de la confusion qu'il pourrait créer entre le praticien du social et la personne accompagnée qui, elle aussi, est un acteur ayant ses propres compétences.
 - celui de "**travailleur social**", mais cette appellation exclut des praticiens du social ne rentrant pas dans cette nomenclature (psychologues, professionnels de santé, personnels administratifs ou de service, ...).
- On entend par "**usager**" toute personne dont la situation requiert accueil, accompagnement, intervention ou prestation de la part des praticiens du social. La prise en considération de l'usager ne saurait toutefois se réduire aux seuls aspects qui concernent son rapport d'usage avec le dispositif d'action sociale. C'est pourquoi, chaque fois que possible, nous avons choisi de lui substituer le terme de « **personne** ».

I. LES FONDEMENTS DES REFERENCES DEONTOLOGIQUES

1. Les références déontologiques se fondent, prioritairement, sur :

Le droit international :

- La Déclaration universelle des Droits de l'Homme de l'ONU du 10 décembre 1948
- La Convention Internationale de sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés fondamentales du Conseil de l'Europe du 4 novembre 1950

- La Convention Internationale des Droits de l'Enfant de l'ONU du 20 novembre 1989
- La Convention relative aux droits des personnes handicapées adoptée par l'assemblée générale des Nations unies le 13 décembre 2006, ratifiée par la France

Le droit national :

- La Constitution française du 4 octobre 1958
- les Codes constituant le droit commun
- Les différents textes législatifs ou réglementaires applicables aux secteurs mentionnés plus haut.
- Les accords de branche et conventions collectives

2. La légitimité, les devoirs généraux et les missions des praticiens du social se fondent sur la mise en application :

2.1 des valeurs humanistes qui affirment le principe inconditionnel de l'égalité digne de tous les êtres humains.

2.2 des valeurs de la République qui, en conciliant respect des libertés individuelles et respect des règles d'ordre public régissant la vie en société, permettent **le vivre ensemble** tout en facilitant rencontres et débats qui favorisent la création du lien social au-delà des différences quelles qu'elles soient.

Est respecté notamment **le principe de laïcité** qui implique de considérer comme un tout indissociable :

- le respect de la liberté de conscience et de culte
- l'adoption d'une posture de neutralité
- le refus de toute ingérence des religions dans les affaires publiques et dans les orientations institutionnelles
- l'égalité de traitement de toutes les religions et de toute personne quelles que soient ses croyances ou non croyances.

2.3 des valeurs démocratiques qui impliquent la recherche de **justice sociale**, notamment le refus de toute forme d'exclusion. Dans un souci d'humanité et de solidarité, les praticiens du social résistent à toute injonction discriminatoire qui les amènerait à sélectionner l'accueil des personnes en fonction de critères d'origine, de nationalité, d'opinions, de convictions ou de situation administrative.

2.4 des valeurs fondées sur le droit telles qu'exprimées dans les différents codes ou conventions cités ci-dessus, qu'il s'agisse de droits individuels ou collectifs.

II. LES FINALITES DE L'ACTION SOCIALE ET LE CADRE DANS LEQUEL ELLE S'EXERCE

1. L'action sociale est au service de la personne. Elle a pour objectif premier son accès à la citoyenneté, et à son exercice, par une pleine et effective participation à la vie sociale sur la base d'une égalité des droits et des libertés. Elle vise ainsi à lui permettre une vie digne et un épanouissement personnel à travers la quête de son autonomie tout en assurant sa protection.

2. L'action sociale s'exerce aussi à travers un agir collectif. En complément de l'action individuelle auprès de la personne, le praticien du social propose des actions collectives, des interventions de groupe, des actions de développement social local.

Fondées sur la solidarité et la coopération, ces actions aident la personne à prendre sa place au sein du groupe et à agir dans et sur son environnement.

3. L'action sociale est au service de la solidarité et relève d'un dispositif d'ordre public d'aide à la personne, non d'un dispositif de sécurité. Si le praticien du social doit rappeler la loi en permanence, il n'a aucune légitimité pour en imposer l'application et en dénoncer les manquements.

Cette affirmation ne soustrait pas le praticien du social, dans une visée éducative, au devoir de rappel des interdits et de mise en œuvre de mesures appropriées.

4. L'action sociale est inscrite dans un cadre institutionnel qui définit le sens de sa mission. Les personnes sont associées à la réflexion sur le fonctionnement des dispositifs les concernant.

5. L'action sociale est inscrite dans le cadre de la loi. Il incombe à la puissance publique d'orienter les politiques, de définir les priorités et de garantir le devoir de solidarité. Elle a, de ce fait, un devoir d'évaluation des besoins et de contrôle des actions mises en œuvre.

6. La diversité des acteurs favorise celle des prestations proposées. Une part importante de cette mission d'intérêt général est déléguée par la puissance publique au secteur privé à but non lucratif ou lucratif. Privée ou publique, cette action doit répondre à une obligation de compétences, de loyauté et de probité.

7. Engagé à l'articulation entre le sujet et le groupe social, le praticien du social contribue à faire évoluer les représentations de la société et des individus vis-à-vis des personnes différentes ou ayant un autre mode de vie.

A partir des missions d'expertise et d'évaluation qu'il conduit, il a un rôle actif à jouer dans la définition des politiques.

Cela implique que les employeurs publics ou privés favorisent la participation de leurs collaborateurs à des collectifs de réflexion locaux, régionaux ou nationaux.

8. La connaissance du cadre réglementaire dans lequel ils interviennent s'impose aux professionnels dans l'intérêt même des personnes accompagnées. Les pratiques professionnelles, qui s'appuient sur la réflexion et le débat, nécessitent que les praticiens du social aient une connaissance suffisante de la loi et en assimilent le sens fondamental. Cela implique que toute institution exerce une veille sur l'évolution des textes et mette les moyens d'une information juridique explicitée à la disposition des intervenants.

III. LA PERSONNE AU COEUR DE L'ACTION SOCIALE

1. L'utilisateur de l'action sociale est considéré comme une personne ayant a priori une capacité de compréhension, d'expression et de choix lui permettant d'être un acteur, collaborateur, négociateur, interlocuteur dans l'élaboration et la mise en œuvre de son

projet personnel mais aussi dans la réflexion sur les dispositifs d'accueil, d'accompagnement ou de prestation.

2. La posture éthique du praticien du social le conduit à prendre en considération **simultanément** les trois dimensions de la personne :

- *la personne est un être humain*
- *la personne est un sujet acteur de sa vie*
- *la personne est un être social*

2.1 En tant qu'être humain, la personne a des libertés et des droits inconditionnels, notamment le droit au respect, ce qui interdit toute attitude vexatoire ou attentatoire à sa dignité.

2.2 En tant que sujet, la personne a droit à être entendue dans ses attentes et respectée dans son développement et son autonomie.

Elle a droit à exprimer son opinion même lorsque ses valeurs sont différentes de celles qui fondent la loi ou des valeurs citoyennes en vigueur dans notre société.

Elle est reconnue comme acteur de sa vie et auteur de ses choix et est associée à l'élaboration de tout projet et à toute prise de décision la concernant.

Elle a droit au respect de son intimité, de sa vie privée et par conséquent à la confidentialité des informations qui la concernent.

L'accompagnement qui lui est proposé est donc toujours personnalisé.

2.3 En tant qu'être social, la personne a droit à être informée et accompagnée pour accéder aux droits communs et aux droits spécifiques qui lui sont reconnus par la loi.

Elle est aussi informée des obligations qui en découlent ainsi que de celles plus générales qui permettent la vie en société. L'accès aux droits et la conscience des obligations définissent un engagement vers la citoyenneté.

IV. LES ENGAGEMENTS DES PRATICIENS DU SOCIAL A L'EGARD DE LA PERSONNE

1. Outre le respect des règles déontologiques, un engagement éthique aux côtés de la personne

1.1 Les praticiens du social s'engagent à prendre en considération les choix de la personne et à tenir compte de ses valeurs, de son histoire et de son environnement culturel, cultuel, familial, social ou professionnel. Ils assument leur responsabilité de professionnels (salariés, libéraux) ou de bénévoles dans leurs pratiques, sachant qu'ils ne peuvent pas se substituer, sauf par mandat judiciaire spécifique, à la personne qui, elle aussi, est un être responsable.

Ils veillent à la qualité de l'accueil et de la relation, au respect de l'intégrité physique et psychique et de la dignité de la personne.

Conscients de leur statut, ils n'utilisent pas la relation à des fins personnelles et maintiennent avec la personne la juste distance relationnelle apte à favoriser la réalisation des objectifs professionnellement déterminés et à ne pas porter atteinte à sa liberté.

Au-delà de la responsabilité administrative ou juridique, ils ont vis-à-vis de la personne une responsabilité morale et éthique.

1.2 Afin de respecter la vie privée et l'intimité de la personne, ils limitent leurs investigations ou interventions à ce qui est strictement lié à leur mission, à la demande d'aide exprimée par la personne ou à un besoin prioritaire de protection.

Toute transmission d'informations et de données concernant la personne à un tiers nécessite de l'en informer au préalable, voire de requérir son accord.

1.3 Ils s'inscrivent avec la personne dans un processus de co-construction et de codécision. Ils recueillent ses désirs et propositions tout en lui fournissant les éléments lui permettant de donner son consentement éclairé ou son avis, cela dans le respect des procédures et des protocoles adaptés à sa situation.

1.4 La conception des actions collectives, leur mise en œuvre et les modalités de la participation de chacun sont définies conjointement tant avec les usagers qu'avec les responsables institutionnels et les partenaires.

La diversité des dynamiques participatives est prise en compte et soutenue : réalisation d'objectifs communs, activités partagées ou actions agissant sur l'environnement dans un souci de justice sociale.

2. Une capacité à faire des choix

2.1 Pour élaborer son action, chacun dispose d'une **autonomie technique**, dans le respect du projet d'établissement ou de service. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer sa mission de manière conforme aux exigences de qualité et a le souci constant d'interroger le sens, la pertinence, la cohérence et les effets de son action. Les recommandations émises dans le cadre des conférences de consensus (recommandations nécessairement évolutives) peuvent être des repères utiles.

2.2 Chaque personne étant singulière et chaque situation spécifique, les praticiens du social ne peuvent se satisfaire dans leur pratique de réponses « standard ». La volonté de respecter dans toute action ou décision le juste et l'équitable, l'autonomie de la personne et le souci de ne pas lui nuire conduit à une **démarche éthique** : analyse distanciée de la situation et débat collectif permettant au praticien du social d'adopter un positionnement professionnel responsable, adapté et respectueux tant des personnes que du cadre et de la finalité des missions.

2.3 Lorsqu'un praticien du social est convaincu qu'une disposition, un projet ou une action ne correspond pas aux valeurs éthiques ou aux principes déontologiques auxquels il se réfère, il doit prioritairement mettre cette question en débat au sein de l'institution. C'est à elle qu'il appartient de prendre position compte tenu du caractère politique **des conflits entre ce qui serait légal et ce qui paraîtrait légitime.**

Si, à l'issue de ce débat, il est en désaccord avec la position prise par l'institution, il peut être amené à engager sa responsabilité personnelle, civile ou pénale. Exceptionnelle, une telle

démarche ne peut toutefois s'avérer légitime que face à des prescriptions politiques ou institutionnelles jugées mettre en péril le respect des libertés et des droits humains. Dans tous les cas, chacun veille néanmoins à la continuité de l'action.

3. Une exigence de compétence tant individuelle que collective.

3.1 Le praticien du social doit attester d'une qualification et de compétences en rapport avec l'activité exercée. Il les développe par un souci constant de leur actualisation tant par une démarche personnelle qu'en exprimant ses besoins et en faisant valoir ses droits dans le cadre de formations, dans l'intérêt même des personnes accompagnées.

3.2 Il veille à ce que les préoccupations d'ordre éthique et déontologique soient présentes dans toute démarche de formation.

3.2 Lorsque l'action sociale est relayée ou appuyée par des intervenants non régis par un contrat de travail (bénévoles ou libéraux), l'institution faisant appel à leurs services s'assure de leur savoir faire ainsi que de leur respect de la culture institutionnelle, des principes déontologiques et des valeurs éthiques partagées.

V. LES ENGAGEMENTS DES PRATICIENS DU SOCIAL QUANT A LEUR COOPERATION

Une collaboration nécessaire au service de la mission et du parcours de la personne.

1 La complexification des situations et la recherche de moyens d'actions complémentaires imposent, du fait de la multiplicité des intervenants, un travail de **collaboration en interne** et **un partenariat en externe** pour articuler les actions autour d'objectifs partagés. Dans cette mise en commun, chacun veille au respect dû à la personne, à ses droits, notamment son droit à la confidentialité et à son intérêt.

2. Le secret professionnel est une obligation absolue pour les personnes qui, en raison de leur état, leur profession ou leur mission y sont tenues, au risque de sanction pénale. Il ne peut céder, en application de la loi, que pour protéger l'intérêt supérieur de la personne. De ce fait, le praticien du social doit légitimement résister aux pressions qui seraient exercées pour obtenir des informations dans un autre but.

3. Le partage d'informations entre intervenants concernés par une même situation peut toutefois s'avérer nécessaire, mais doit être maîtrisé. Le praticien du social limite ce partage à ce qui est strictement utile et nécessaire à l'accomplissement de la mission, à la continuité et à la cohérence des actions ou à la protection de la personne. Il s'assure que le destinataire des informations est bien l'interlocuteur habilité à les recevoir et que leur transmission s'effectue dans le respect des règles légales et déontologiques. En outre, dans une démarche éthique, chacun s'interroge au préalable et au cas par cas sur les conséquences possibles pour la personne concernée du choix qu'il fait de parler ou de se taire.

4. L'utilisation des technologies d'information et de communication nécessite une clarification et une maîtrise des enjeux, des logiques, des outils et des modalités de mise en œuvre. L'utilisation de dossiers ou fichiers informatisés implique que le praticien du social en comprenne le sens et les finalités pour en faire un usage responsable. Il veille particulièrement aux garanties de protection des données à caractère personnel et à ce qu'elles ne puissent être utilisées dans un autre but que celui pour lequel elles ont été collectées. Il en informe la personne et la consulte a priori, lui fournissant toute information utile sur ses possibilités d'accéder aux données qui la concernent et d'exercer son droit de rectification ou de suppression.

L'utilisation des nouvelles technologies d'information, pour utile qu'elle soit, ne doit pas réduire l'autonomie technique du praticien du social ni se substituer à une relation humaine personnalisée.

5. Les praticiens du social mettent tout en œuvre pour s'inscrire dans un projet élaboré de manière concertée en y apportant leur technicité et leur compétence dans le respect des statuts et des attributions de leurs collègues ou partenaires. Ils fondent leurs relations sur une reconnaissance réciproque et s'enrichissent de leurs compétences respectives. Cette collaboration implique, tant à l'interne qu'à l'externe, l'existence **d'espaces et de temps de dialogue formalisés**, de réunions de concertation et de régulation, assurant la cohérence, la coordination des actions et leur continuité.

C'est dans ces conditions que, au-delà d'une juxtaposition des compétences individuelles, il est possible de faire reconnaître, une compétence collective.

VI. RESPONSABILITES ET PLACE DE CHACUN

1. Les actions des praticiens du social se développent dans le cadre de missions de service public ou d'intérêt général. **La responsabilité légale de la mission incombe à l'employeur** qui doit mettre en œuvre les moyens nécessaires à son accomplissement en application des exigences de conformité et de qualité.

2. Les employeurs et les dirigeants adoptent vis-à-vis de leurs collaborateurs, salariés, libéraux ou bénévoles, la même posture éthique que doivent avoir ceux-ci vis-à-vis des personnes accompagnées. Elles les soutiennent dans leurs compétences et leurs fonctions. Elles leur reconnaissent une place d'acteurs en les associant à la réflexion sur les dispositifs, sur le sens et les valeurs qui guident l'action et à l'élaboration des documents de référence institutionnels.

3. Pour leur part, **les praticiens du social**, que leur intervention soit ou non régie par un contrat de travail, doivent être conscients de leurs obligations légales, professionnelles et déontologiques. Ils veillent notamment à communiquer à leur hiérarchie toute information permettant à celle-ci d'exercer ses responsabilités.

**CDRE 87 rue du Molinel - Bât. D - 1^{er} étage
59700 MARCQ-EN-BAROEUL Tél : 03 20 99 66 01
Organisme de formation n°31 59 066 31 59
www.cdre-formations.fr**

C.N.R.D.
Comité National des Références Déontologiques
pour les Pratiques Sociales
cnad.cnrd@gmail.com