



# Ethique et déontologie en ISP

23 mai, 24 mai et 07 juin 2019

Avec le soutien de et/ou en partenariat avec



# Les cycles de l'ISP de la FeBISP

Depuis septembre 2015, la FeBISP propose aux travailleurs et travailleuses<sup>1</sup> de l'insertion socioprofessionnelle des formations centrées sur des thématiques qui concernent particulièrement le secteur.

L'orientation, les relations OISP et entreprises, l'évaluation, la pédagogie en ISP, l'accompagnement psycho-social, *etc.*, autant de sujets qui questionnent les équipes et font débat à l'intérieur de chaque structure.

## Echanges d'expériences et de bonnes pratiques

La plupart du temps « le nez dans le guidon », les professionnel(le)s de l'insertion ont peu l'occasion d'approfondir ces questions, de les resituer dans un contexte institutionnel plus global, ou tout simplement de se rencontrer pour partager leurs expériences, leurs inquiétudes, leurs solutions.

Plus que des formations au sens strict, il s'agit donc avant tout de favoriser la rencontre entre les professionnels concernés et de se baser sur leur expertise pour développer ou améliorer les compétences et pratiques professionnelles.

C'est en effet au départ de l'expérience des acteurs de terrain et de l'analyse de situations rencontrées au quotidien que nous cherchons à relever les difficultés spécifiques et les solutions qui peuvent être apportées, à mutualiser des outils efficaces et à développer de nouvelles compétences.

## Mise en contexte

Chaque thématique est évidemment contextualisée au préalable (définition, contexte socio-économique et politique, cadre institutionnel, enjeux pour le secteur, *etc.*) mais l'objectif essentiel est avant tout, à partir d'une réflexion collective, de susciter des synergies entre les participants ainsi que des pistes d'action.

## En pratique

Concrètement, ces formations sont animées par des membres de l'équipe de la FeBISP avec, dans certains cas, un éclairage apporté par des intervenants extérieurs.

Chaque cycle, réunissant au maximum 20 participants, est organisé sur trois journées, planifiées de manière à permettre l'expérimentation sur le terrain, avec retour sur les mises en pratique et évaluation collective en fin de formation.

## Contacts :

### FeBISP

Cantersteen, Galerie Ravenstein 3 bte 4 - 1000 Bruxelles

Tél : 02 537 72 04

**François Geradin**, attaché formation professionnelle : [geradin@febisp.be](mailto:geradin@febisp.be)

**Pascal Rebold**, attaché soutien méthodologique : [rebold@febisp.be](mailto:rebold@febisp.be)

---

<sup>1</sup> Dans le présent document, le genre masculin est utilisé au sens neutre et désigne les femmes autant que les hommes.

# SOMMAIRE

<b>I. INTRODUCTION</b> .....	4
<b>II. PROGRAMME DES TROIS JOURNEES</b> .....	5
1. INTRODUCTION ET METHODE .....	6
2. PERCEPTIONS EXPRIMEES .....	6
3. PREMIER ELEMENT DE REFLEXION .....	7
<b>III. ETHIQUE ET DEONTOLOGIE EN ISP : MIND-MAPPING</b> .....	8
1. INTRODUCTION ET METHODE .....	8
2. CARTES MENTALES REALISEES .....	8
3. SYNTHESE ET PREMIERS ELEMENTS DE REFLEXION .....	10
<b>IV. « ETHIQUE » ET « DEONTOLOGIE » : DE QUOI PARLE-T-ON ?</b> .....	12
<b>V. LES REGLES DEONTOLOGIQUES DANS LE SECTEUR PSYCHOSOCIAL</b> .....	13
1. LES PRINCIPAUX TEXTES DE REFERENCE .....	13
2. LES PRINCIPES DEONTOLOGIQUES DE BASE .....	13
3. CONCLUSION(S) DE LUCIEN NOUWYNCK .....	17
<b>VI. LA DEONTOLOGIE EN ISP : DIFFICULTES RENCONTREES ET PISTES POUR LES SURMONTER</b> .....	18
1. METHODE .....	18
2. PRODUCTIONS DES SOUS-GROUPES .....	18
3. PRINCIPAUX ELEMENTS DE REFLEXION TRANSVERSAUX .....	20
<b>VII. LES PRINCIPES ETHIQUES EN ISP – QUELQUES (RES)SOURCES</b> .....	21
1. INTRODUCTION .....	21
2. LA DECLARATION MONDIALE DE PRINCIPES D'ETHIQUE DU TRAVAIL SOCIAL .....	21
3. LA CHARTE DE LA FEBISP .....	25
<b>VIII. ETHIQUE ET TRAVAIL SOCIAL</b> .....	27
1. INTRODUCTION .....	27
2. UNE « SOUFFRANCE ETHIQUE » ? .....	27
3. QUELLES PISTES DE SOLUTION ? .....	29
4. UNE RESSOURCE PRECIEUSE : LE CVTS .....	30
<b>IX. TENTATIVE DE REDACTION D'UNE CHARTE ETHIQUE EN ISP ?</b> .....	31
1. INTRODUCTION ET METHODE .....	31
2. PRODUCTIONS PRESENTEES .....	31
3. SYNTHESE ET PRINCIPAUX ELEMENTS DE REFLEXION .....	32
<b>X. ECHANGES DE PRATIQUES PAR LES PARTICIPANTS</b> .....	34
<b>XI. CONCLUSION ET SUIVI DE CES JOURNEES</b> .....	35

# I. INTRODUCTION

## Pourquoi cette thématique ?

Les travailleurs du secteur de l'insertion socioprofessionnelle, parce qu'ils forment et accompagnent des personnes souvent fragiles connaissant des difficultés parfois lourdes, sont confrontés quotidiennement à des situations pouvant entraîner dilemmes moraux et arbitrages délicats. Deux exemples, parmi bien d'autres, de questionnements critiques :

- comment aider au mieux cette personne tout en respectant le secret professionnel ?
- quelles conséquences concrètes pour le stagiaire si je communique ses absences injustifiées ?

Face à ce constat et à ce type de questions, réfléchir collectivement aux questions d'éthique et de déontologie en ISP ainsi que pouvoir disposer de quelques repères et balises semblaient constituer un besoin important des travailleurs du secteur.

## Objectifs et thématiques spécifiques

Ces journées de rencontre et de réflexion se sont notamment articulées autour des questions suivantes :

- Quelles sont les différences entre éthique et déontologie ?
- Au niveau déontologique, quel(s) cadre(s) normatif(s) peuvent servir de référence aux travailleurs de l'ISP ?
- Quels types de difficultés rencontrent les travailleurs ISP au niveau déontologique et que mettre en place pour y faire face ?
- Au niveau de l'éthique, existe-t-il des ressources communes pour y voir clair ?
- Si oui, d'où viennent-elles et que mettre en place pour les appliquer ?

## Participants

Ces rencontres ont permis de confronter les réflexions d'une quinzaine de professionnel(le)s venu(e)s des Missions locales et des opérateurs de formation<sup>2</sup>.

Les opérateurs de formation étaient représentés par deux directions, une co-responsable de formation et une formatrice. Au niveau des Missions locales, étaient présents des conseillères et conseillers emploi-formation ainsi qu'un coordinateur.

## Ce dossier reprend les éléments principaux de ces trois jours de réflexion.

---

<sup>2</sup> Missions locales d'Anderlecht, d'Ixelles et de Saint-Josse ainsi que les opérateurs de formation suivants : la COBEFF, le CFPAS-IP et la CCB.

## II. Programme des trois journées

### PRINCIPAUX OBJECTIFS

- Bien comprendre les différences entre éthique et déontologie
- Identifier les cadres normatifs pouvant servir de référence aux travailleurs ISP
- Formuler les types de difficultés rencontrées par les travailleurs ISP au niveau déontologique et voir ce qui peut être mis en place pour y faire face
- Au niveau de l'éthique, voir s'il existe des ressources communes pouvant inspirer les travailleurs ISP

### METHODOLOGIE

- Apports théoriques (contextualisation/cadre)
- Expérience professionnelle des participants comme point de départ à la réflexion
- Travaux en sous-groupes
- Echanges de pratiques

### Journée 1 - 23/05/2019

1. Contexte et présentation générale
2. Présentation des participants et de leurs attentes
3. L'éthique et la déontologie en ISP : première remontée des perceptions
4. L'éthique et la déontologie en ISP : *mind-mapping*
5. « Ethique » et « déontologie » : de quoi précisément parle-t-on ?
6. Quelles règles déontologiques en ISP et quels cadres normatifs ?
7. La déontologie en ISP : des difficultés rencontrées... à comment les surmonter

### Journée 2 - 24/05/2019

1. Rappel synthétique de la première journée
2. Quels principes éthiques en ISP ?
3. Valeurs et principes du secteur ISP
4. Co-construction de la troisième et dernière journée de formation

### Journée 3 – 07/06/2019

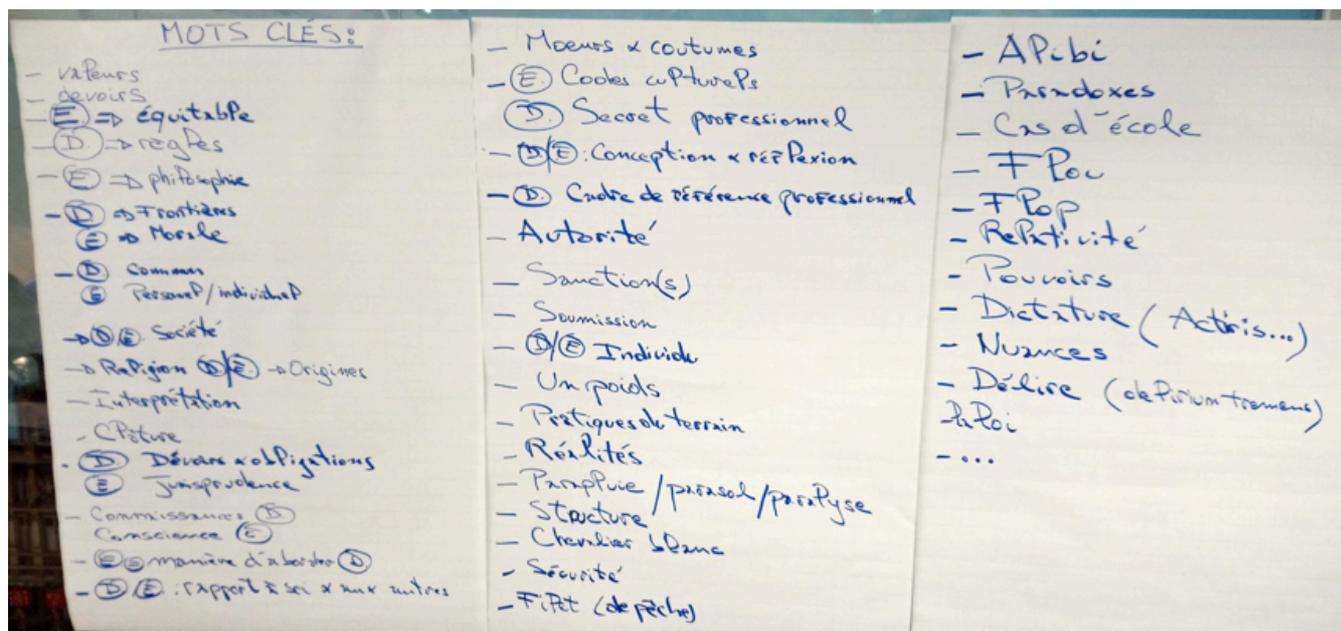
1. Récapitulatif des deux premières journées
2. Ethique et travail social – capsules vidéos et débats
3. Une Charte éthique en ISP ?
4. Echanges de pratiques
5. Evaluation (quantitative et qualitative) du cycle de l'ISP « Ethique et déontologie en ISP »

# 1. Introduction et méthode

L'objectif de la première séquence de la matinée de la formation fut de recueillir, avant toute réflexion plus approfondie, les **perceptions initiales** des participants sur l'éthique et la déontologie en ISP.

Cette première séquence a permis aux participants d'associer librement à cette question divers mots-clés.

# 2. Perceptions exprimées



Retranscriptions des mots-clés et classement typologique :

Mots transversaux	Mots liés à la déontologie (D)	Mots liés à l'éthique (E)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valeurs</li> <li>- Devoirs</li> <li>- Société</li> <li>- Religion</li> <li>- Interprétation</li> <li>- Clôture</li> <li>- Rapport à soi et aux autres</li> <li>- Mœurs et coutumes</li> <li>- Conception et réflexion</li> <li>- Autorité</li> <li>- Sanction(s)</li> <li>- Soumission</li> <li>- Individu</li> <li>- Un poids</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Règles</li> <li>- Frontières</li> <li>- Communs</li> <li>- Devoirs et obligations</li> <li>- Connaissance</li> <li>- Secret professionnel</li> <li>- Cadre de référence professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equitable</li> <li>- Philosophie</li> <li>- Morale</li> <li>- Personnel/Individuel</li> <li>- Jurisprudence</li> <li>- Conscience</li> <li>- Manière d'aborder la déontologie</li> <li>- Codes culturels</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiques de terrain</li> <li>- Réalités</li> <li>- Parapluie/parasol/paralyse</li> <li>- Structure</li> <li>- Chevalier blanc</li> <li>- Sécurité</li> <li>- Filet (de pêche)</li> <li>- Alibi</li> <li>- Paradoxes</li> <li>- Cas d'école</li> <li>- Flou</li> <li>- Flop</li> <li>- Relativité</li> <li>- Pouvoirs</li> <li>- Dictature</li> <li>- Nuances</li> <li>- Délire</li> <li>- La loi</li> </ul>		
---	--	--

### 3. Premier élément de réflexion

Il est intéressant de constater que, déjà à ce stade, les participants du cycle **perçoivent** intuitivement assez justement la **différence entre éthique et déontologie**. Cette dernière étant plus liée à la notion de « règles communes » et de « cadres de référence » là où l'éthique comporte une dimension plus subjective (voir ci-dessus les mots « personnel », « individuel », « conscience », ...). Cette distinction sera affinée dans les séquences suivantes de la première journée (voir ci-dessous).

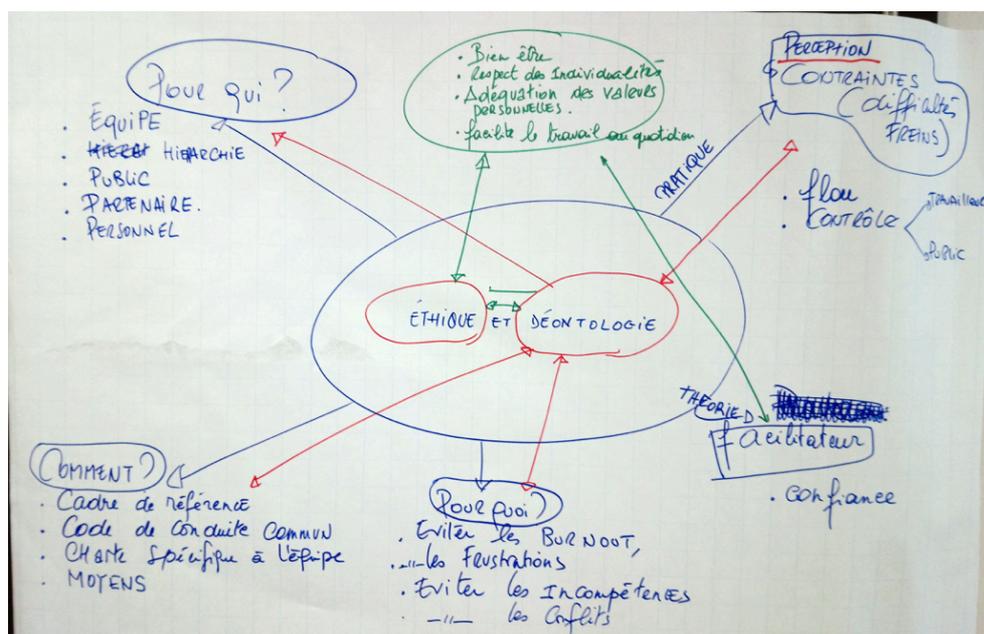
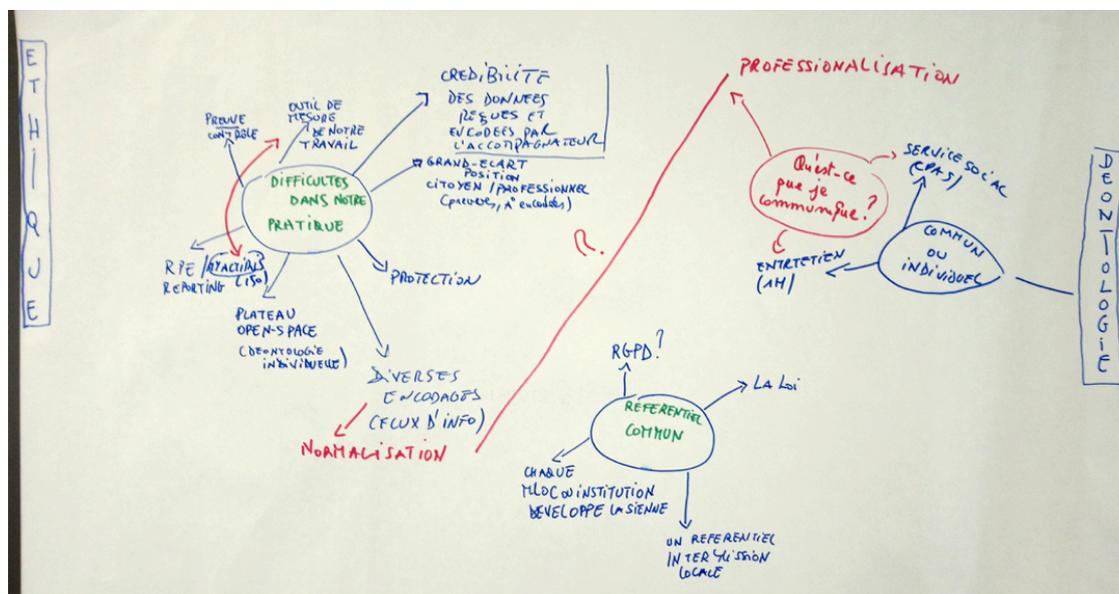
# III. Ethique et déontologie en ISP : *mind-mapping*

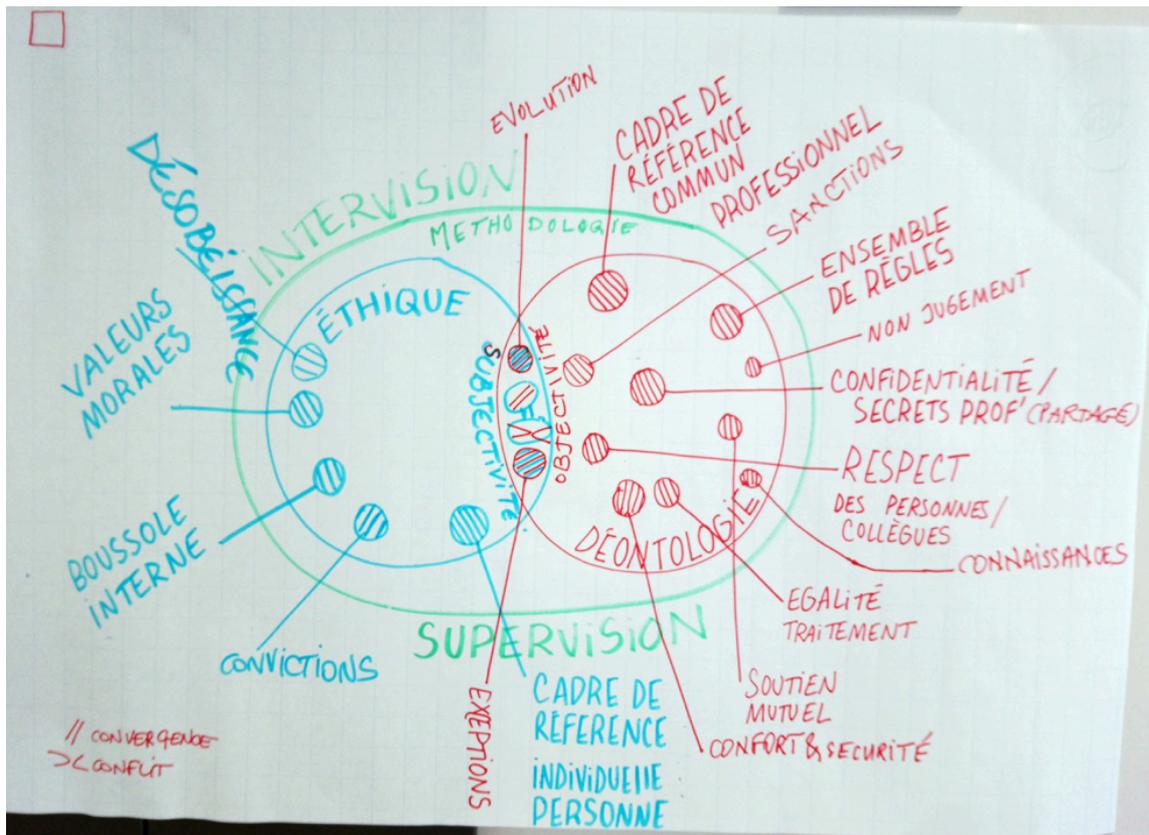
## 1. Introduction et méthode

Pour poursuivre la séquence précédente et aller une étape plus loin, différents **sous-groupes** ont pu confronter leurs perceptions en interne et réaliser un **mind-mapping** présentant, de manière non linéaire, les tenants et les aboutissants de l'éthique et de la déontologie en ISP.

Chaque sous-groupe a pu ensuite présenter à l'ensemble des participants sa carte mentale et des premières **discussions** ont émergé à partir de cela.

## 2. Cartes mentales réalisées





### 3. Synthèse et premiers éléments de réflexion

La **première carte** mentale :

- distingue clairement éthique et déontologie.
- se centre, du côté de l'éthique, sur les difficultés rencontrées dans la pratique professionnelle.
- se centre, du côté de la déontologie, sur la question d'un référentiel commun sur lequel les travailleurs pourraient se baser.
- s'interroge sur ce que les travailleurs communiquent comme information sur le public ISP à d'autres institutions. Ce thème de la communication sera abordé plusieurs fois dans la suite du cycle.
- s'interroge sur des outils mesurant un travail « qualitatif ».
- s'interroge sur la « crédibilité » des informations données par les stagiaires.
- s'interroge sur l'écart entre notre position personnelle et professionnelle.

La **deuxième carte** mentale :

- articule ses mots-clés via notamment les questions : pour qui ? pour quoi ? comment ?
- pose la question suivante : le public ISP est-il considéré en tant que « sujet » ou « objet » ?
- associe à l'éthique des mots-clés spécifiques : « bien-être », « respect des individus » ou encore « adéquation des valeurs personnelles », avec comme élément facilitateur la « confiance ».
- associe à la déontologie les mots de « contraintes », de « freins » et de « difficultés ».
- illustre, par les flèches de couleur, les interactions nombreuses entre éthique et déontologie.

La **troisième carte** mentale :

- utilise une représentation par ensembles pour articuler éthique et déontologie.
- formule que l'éthique comporte une dimension plus subjective et individuelle tandis que la déontologie est un « cadre de référence commun ».
- associe, du côté de l'éthique, la dimension subjective (« valeurs morales », « convictions », « boussole interne », ...).
- associe, du côté de la déontologie, la dimension objective (« cadre de référence commun », « règles », « connaissances », ...).
- représente, de manière dynamique (par des signes d'égalité, d'opposition et de mouvement), le fait que les interactions entre éthique et déontologie peuvent évoluer au cours du temps (rapprochement ou éloignement, convergence ou conflit, ...).
- pose la question de l'équilibre à trouver entre le cadre déontologique et l'éthique personnelle (notamment en ce qui concerne la dualité entre : soutien aux demandeurs d'emploi vs contrôle).
- s'interroge sur la tendance actuelle à vouloir « tout standardiser » (notamment via la signature de chartes).

La **quatrième et dernière carte** mentale :

- indique, par la ligne verticale en pointillé, que la frontière entre déontologie et éthique peut être assez floue.
- associe certains mots-clés assez généraux (« société », « morale », « valeurs », « conscience », « respect », ...) sans, à ce stade, les typologiser.
- encadre les termes « flou » et « frein » et utilise des mots-clés non encore mentionnés par d'autres sous-groupes (« paradoxe », « limite », « coutume et mœurs », ...).
- évoque le « pouvoir » que les formateurs ont sur les stagiaires dès le départ.

Ces différents éléments, et d'autres, ont été rediscutés et approfondis dans les différentes séquences suivantes du cycle de formation.

## IV. « Ethique » et « déontologie » : de quoi parle-t-on ?<sup>3</sup>

Le mot « **déontologie** » renvoie aux obligations et aux devoirs imposés aux membres d'un ordre ou d'une association professionnelle. De même que les normes juridiques, les règles déontologiques s'appliquent de manière identique aux professionnels d'un secteur. Comme ces règles sont contraignantes, une autorité (comme l'Ordre des médecins en Belgique, par exemple) est mandatée pour les faire respecter et pour infliger des sanctions en cas de non-respect.

L'**éthique**, à la différence des règles déontologiques, invite les travailleurs d'un secteur à réfléchir aux valeurs qui motivent leurs actions et à choisir, sur cette base, les conduites qu'ils jugeront les plus adéquates. L'éthique fait donc référence au libre comportement d'un individu et non aux normes imposées à un groupe, comme dans le cas des règles déontologiques.

Cette distinction principielle entraîne au moins deux **différences** significatives :

- sur la **manière dont l'action appropriée est définie** : « *La déontologie est assez précise quant à ce que le professionnel doit faire ou éviter dans les situations courantes de la pratique. Dès qu'une seule règle claire s'applique à une situation, la conduite à suivre est fixée d'avance. Toutefois, lorsque deux règles ou plus s'appliquent à la même situation, il peut être plus difficile de savoir quelle conduite adopter. L'éthique ne définit pas d'avance la conduite appropriée, mais elle propose une méthode réflexive pour la trouver, notamment dans les conflits de valeurs ou quand une action permise par les règles paraît malgré tout discutable du point de vue de l'idéal de pratique.* »
- sur la **responsabilité par rapport aux conséquences** : « *Du point de vue déontologique, c'est la conformité de l'action à la règle qui est importante. Les conséquences de l'action ne font l'objet d'aucune réflexion ou décision particulière. Du point de vue éthique, au contraire, le professionnel est responsable des conséquences de son action et le demeure même quand il choisit de se conformer à la règle. Il doit chercher à minimiser les effets négatifs de sa décision et être prêt à la justifier, en expliquant ses raisons d'agir, devant toutes les personnes concernées.* »

Pour rappel, cette **différence** entre éthique et déontologie avait été **rapidement pressentie** par les participants du cycle dans la première remontée des perceptions et dans les cartes mentales (voir ci-dessus).

Cette différence a **structuré** le cycle de formation puisqu'a d'abord été abordé la déontologie en ISP puis, dans un second temps, l'éthique des travailleurs du secteur.

---

<sup>3</sup> Les lignes qui suivent s'inspirent de la page web suivante : [http://gpp.oig.qc.ca/distinction\\_entre\\_ethique\\_deontologie.htm](http://gpp.oig.qc.ca/distinction_entre_ethique_deontologie.htm). Les citations seront naturellement signalées par des guillemets.

## V. Les règles déontologiques dans le secteur psychosocial

Remarque préalable : ce chapitre reprend la structure et reproduit tels quels les principaux extraits de l'article « **Eloge de la déontologie** » de **Lucien Nouwynck**, procureur général près la cour d'appel de Bruxelles et spécialiste des questions déontologiques dans le travail psychosocial<sup>4</sup>.

### 1. Les principaux textes de référence

Dans le **secteur psychosocial**, au sens large, **trois textes** constituent les références de base en matière déontologique : le code de déontologie médicale, le code de déontologie établi par la Fédération belge des psychologues (FBP-BFP) et le code de déontologie de l'Union des associations francophones d'assistants sociaux (UFAS). Ces codes précisent tous qu'ils s'appliquent à tous ces professionnels, quel que soit le secteur ou le contexte dans lequel ils exercent.

Les codes de déontologie évoqués ci-dessus représentent une **codification des règles professionnelles** généralement admises au plan international comme inhérentes à l'exercice de ces professions. Certains secteurs disposent en outre de codes qui leurs sont propres. Exemples : le code de déontologie de l'aide à la jeunesse de la Communauté française et le code de déontologie des services « espaces-rencontres ».

### 2. Les principes déontologiques de base

Les codes de déontologie des assistants sociaux, des psychologues et des médecins posent en principes de base le respect inconditionnel des personnes concernées, considérées comme autonomes et responsables, et le respect du secret professionnel.

#### A. Le respect inconditionnel des personnes

L'assistant social ou le psychologue offre ses services mais ne les impose pas. Il doit donner à celui avec qui il entreprend un contact professionnel une description de sa démarche qui soit compréhensible et conforme à la vérité.

Il s'agit également d'intervenir sans porter de jugement de valeur, en recherchant avec les personnes ou groupes qui sollicitent leurs services les moyens de répondre à leurs demandes, en respectant leur libre choix. Le psychologue s'abstient de méthodes qui pourraient nuire aux personnes concernées, qui portent atteinte à leur dignité ou qui s'introduisent dans leur vie privée plus que l'objectif posé ne l'exige.

Lorsque le psychiatre, le psychologue ou l'assistant social intervient dans le cadre d'un mandat confié par une autorité ou de « l'aide contrainte », le principe de l'intervention est décidé en dehors de la personne concernée, mais cette dernière ne peut jamais être forcée d'y apporter son concours. Ainsi, par exemple, il est exclu de soumettre quelqu'un à des tests ou à une observation sans son consentement. Dans ces cas de figure, l'intervenant

---

<sup>4</sup> Article téléchargeable via le lien suivant :

[http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?eID=tx\\_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=984518862858403cf3809f9898981d0baf995f72&file=fileadmin/sites/ajss/upload/ajss\\_super\\_editor/DGAJ/Document s/Colloques/Colloque\\_Deonto\\_18-2-2014/Eloge de la deontologie-texte LN 18 02 2014.pdf](http://www.aidealajeunesse.cfwb.be/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=0&g=0&hash=984518862858403cf3809f9898981d0baf995f72&file=fileadmin/sites/ajss/upload/ajss_super_editor/DGAJ/Document s/Colloques/Colloque_Deonto_18-2-2014/Eloge de la deontologie-texte LN 18 02 2014.pdf)

psycho-médico-social se situe dans une relation triangulaire entre sa mission en tant que professionnel de la santé ou travailleur social, les attentes des personnes concernées et celles de l'autorité, le tout étant marqué par les contraintes institutionnelles.

Une tension existera inévitablement entre critique du système et légitimation, identification au justiciable ou à l'institution. Il est important que ces professionnels puissent, par une attention toujours vigilante qui peut s'entretenir par la formation, le travail en équipe, la supervision et l'intervision, développer à travers une méthodologie propre un positionnement professionnel dans un cadre déterminé, sans trahir leur identité de médecin, de psychologue ou de travailleur social.

La règle de base sera d'éviter toute confusion de rôles et de travailler dans la clarté tant à l'égard du justiciable que de l'autorité. L'intervenant psycho-médico-social doit donc toujours définir clairement vis-à-vis de la personne concernée le cadre de la relation (étude sociale, expertise, thérapie, guidance...).

Les intervenants psycho-médico-sociaux ne peuvent pas non plus se muer en contrôleurs : « L'assistant social est : 1) un agent d'aide personnelle visant à permettre à l'homme de mieux se réaliser par une meilleure utilisation de ses propres ressources et celles de la société et de favoriser ainsi l'épanouissement de ses potentialités, une plus grande autonomie et une prise en charge responsable. [...] » (Code de déontologie des assistants sociaux).

Dans le cadre du travail institutionnel ou sous mandat, comme dans le cadre d'une guidance sociale, le travailleur psychosocial devra donc faire le point sur les ressources et potentialités de la personne concernée et de son entourage, sur la possibilité de les mobiliser et leur volonté de s'y investir, mais il ne pourra pas se transformer en policier investigateur ou contrôlant contre la volonté de la personne concernée, même lorsque sa mission comporte un aspect « d'aide-contrôle » impliquant l'établissement de rapports relatifs au respect de conditions imposées par une autorité.

## **B. Le respect du secret professionnel**

*« Le secret professionnel, c'est la loi du silence qui libère la parole » ...*

L'article 458 du Code pénal, qui sanctionne la violation du secret professionnel, vise explicitement certaines professions, notamment les médecins. Mais ce texte précise qu'il s'applique également à toutes autres personnes dépositaires, par état ou par profession, des secrets qu'on leur confie. La doctrine et la jurisprudence admettent que les psychologues et les assistants sociaux sont tenus au secret professionnel, en tant que confidentiels nécessaires. Les codes de déontologie de ces professions consacrent cette obligation.

Aux personnes exerçant une profession de nature psycho-médico-sociale, il convient d'ajouter celles qui exercent une fonction « auxiliaire » dans ce secteur. Sont notamment ainsi visés les membres du personnel administratif, juridique ou de direction qui assistent, contribuent ou participent d'une manière quelconque à l'exercice des missions psycho-médico-sociales.

Le respect du secret professionnel, pour ceux qui y sont tenus, est un devoir, dont la violation, sous réserve des seules exceptions décrites plus loin, est sanctionnée pénalement. Ce n'est donc pas seulement d'un droit de se taire dont il s'agit, mais bien d'une interdiction de parler, d'une obligation de se taire. C'est une règle d'ordre public, dont l'objectif, pour les

auteurs du Code pénal de 1867, ne se limite pas à la protection des personnes, mais tend à protéger la confiance que le citoyen doit nécessairement avoir envers certains confidents.

Pour les travailleurs sociaux comme pour les professionnels de la santé mentale et les médecins, le secret professionnel est un outil de travail nécessaire à l'établissement d'une relation de confiance. Dès lors, celui qui est lié par le secret professionnel n'est pas libre d'apprécier selon ses propres critères dans quels cas il garde le secret ou parle, sauf dans les cas exceptionnels évoqués ci-après. Le principe est le devoir de garder le secret. En outre, s'agissant d'une règle d'ordre public fondée sur la préservation d'intérêts généraux dépassant les intérêts individuels, l'autorisation de la personne concernée ne suffit pas à autoriser le détenteur du secret à le révéler.

### **Sur quoi le secret professionnel porte-t-il ?**

Bien que l'article 458 du Code pénal ne vise explicitement que les secrets confiés, il est admis que l'obligation de secret s'étend aux faits constatés ou même surpris chez les personnes concernées, quoiqu'ils n'aient pas fait l'objet d'une confiance.

Pour les travailleurs psycho-médico-sociaux chargés d'une mission d'enquête, d'étude sociale ou de suivi d'un justiciable, de même que pour les experts, l'obligation du secret couvre donc non seulement ce que le justiciable aura pu leur confier, mais également tout ce qu'ils auraient appris dans le cadre ou à l'occasion de l'accomplissement de leur mission (situation judiciaire, administrative, professionnelle, familiale du justiciable ; informations relatives à son entourage, son état de santé, son mode de vie, sa vie affective et sexuelle...).

### **A l'égard de qui le secret professionnel s'impose-t-il ?**

Le principe est général : le secret s'impose à l'égard de toute personne ou institution. Des questions spécifiques se posent néanmoins en ce qui concerne le partage du secret avec d'autres intervenants, les communications avec la hiérarchie, et la transmission d'informations à une autorité mandante.

### ***Le secret professionnel partagé***

Dans certaines circonstances, le secret pourra être partagé avec d'autres intervenants psycho-médico-sociaux liés, eux aussi, par une obligation de secret. Le concept du secret professionnel partagé s'applique au travail en équipe – notamment en équipe pluridisciplinaire – et dans le cadre de contacts entre différents intervenants.

En résumé, on peut dégager les règles générales suivantes :

- le secret partagé n'est possible qu'entre intervenants tenus eux-mêmes au secret professionnel et dont les missions s'inscrivent dans les mêmes objectifs ;
- ne peuvent être partagées que les informations qu'il est nécessaire de communiquer dans le cadre du travail en équipe ou en réseau, dans l'intérêt de la personne concernée, et à l'exclusion des confidences faites spécifiquement à l'un des intervenants ;
- l'accord de la personne concernée est nécessaire.

## ***Les communications avec la hiérarchie***

En principe, l'article 458 du Code pénal ne prévoyant pas d'exception à cet égard, l'obligation de secret vaut aussi, pour celui qui y est tenu, à l'égard de sa hiérarchie.

Cette affirmation est cependant à nuancer.

La hiérarchie doit, en effet, pouvoir intervenir dans un contexte d'encadrement ou de contrôle de la qualité du travail dans le cadre normal de l'exercice de la profession. Il est par ailleurs important que des intervenants du secteur psycho-médico-social puissent s'ouvrir, auprès de leur direction, de situations délicates auxquelles ils peuvent être confrontés et qu'il serait hasardeux de vouloir gérer dans la solitude, sans pouvoir bénéficier d'une seconde lecture et de l'avis de professionnels plus expérimentés.

Cependant, seules pourront être communiquées les informations strictement nécessaires pour que la hiérarchie puisse assumer ses responsabilités ou apporter l'aide et le soutien souhaités. Il conviendra d'éviter autant que possible de dévoiler des informations relatives au contenu de ce qui relève de la relation de confiance. Au besoin, la communication se limitera à des données anonymes.

Par ailleurs, comme déjà relevé, la hiérarchie est elle-même tenue par le secret professionnel en tant « qu'auxiliaire », et ne pourra faire des informations communiquées que l'usage strictement nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

## **Les exceptions au principe du secret professionnel**

### ***1) Les cas où la loi oblige ou autorise à révéler les secrets***

Certaines lois particulières imposent aux médecins de procéder à des déclarations dans des cas strictement limités, tels les certificats de décès ou la prophylaxie de certaines maladies contagieuses. Ces exceptions ne concernent pas les intervenants psychosociaux.

### ***2) Le témoignage en justice ou devant une commission d'enquête parlementaire***

Cette exception est prévue explicitement par l'article 458 du Code pénal. Elle ne concerne que le témoignage au sens strict, c'est-à-dire la déposition faite, après convocation, sous serment, devant un juge d'instruction, une cour, un tribunal ou une commission d'enquête parlementaire. Ces situations ne sont pas à confondre avec la dénonciation spontanée ni avec le simple interrogatoire de police. Ce n'est que dans le cas du témoignage au sens strict que l'obligation de se taire est levée.

### ***3) L'état de nécessité***

L'état de nécessité est une cause de justification consacrée par la doctrine et la jurisprudence.

L'état de nécessité renvoie à un conflit de valeurs : respecter la loi, qui protège la relation de confiance, donc se taire, ou la transgresser pour sauvegarder un intérêt plus impérieux.

L'application de ce principe, qui doit toujours se faire avec la plus grande prudence, et si possible après concertation et évaluation avec d'autres professionnels, suppose la prise en compte des facteurs suivants :

- L'état de nécessité s'apprécie au cas par cas. Le dépositaire du secret doit évaluer chaque cas, en conscience, eu égard aux circonstances particulières auxquelles il est confronté.
- Il s'évalue en ayant égard au principe de proportionnalité : le détenteur du secret ne peut le violer qu'après avoir apprécié les valeurs en présence, face à un péril grave.
- L'état de nécessité n'autorise à violer le secret que si le péril dont son dépositaire a connaissance ne peut pas être évité autrement qu'en le révélant. C'est une application du principe de subsidiarité. Autrement dit, le dépositaire du secret doit envisager toute autre possibilité d'éviter le péril en question, possibilité dont il dispose lui-même ou par le recours, dans le secret partagé, à d'autres intervenants psycho-médico-sociaux.
- Enfin, il s'apprécie par rapport au futur, en présence d'un danger grave et imminent. Une constatation ou une confiance relative à des faits qui ont eu lieu, même dans un passé récent, n'est pertinente qu'en tant qu'indication qu'il existerait un péril futur, c'est-à-dire que de nouveaux faits graves pourraient se produire. Il n'y a donc pas lieu de se départir du secret professionnel si les circonstances sont telles que ce péril est écarté. C'est ce qui distingue l'exception de l'état de nécessité de la délation.

### **3. Conclusion(s) de Lucien Nouwynck**

La déontologie, c'est l'âme d'une profession. Plus qu'en connaître les règles, il faut les posséder, en être imbibé.

Percevoir ce qui en relève ou non permet à chacun de savoir s'il reste dans sa fonction ou s'il s'en écarte, si ce qu'il s'apprête à faire, ce pour quoi il est sollicité, peut être fait tout en gardant son identité professionnelle.

Les règles déontologiques, c'est ce qui marque la limite entre être et agir en médecin, en travailleur social, en psychologue, en éducateur intervenant dans l'aide à la jeunesse, etc., ou alors évoluer dans un autre registre.

Parmi ces règles, le secret professionnel apparaît comme des plus fondamentales, tant en termes éthiques que pragmatiques : respect de la parole confiée et par là de celui qui parle ; loi du silence qui libère la parole.

# VI. La déontologie en ISP : difficultés rencontrées et pistes pour les surmonter

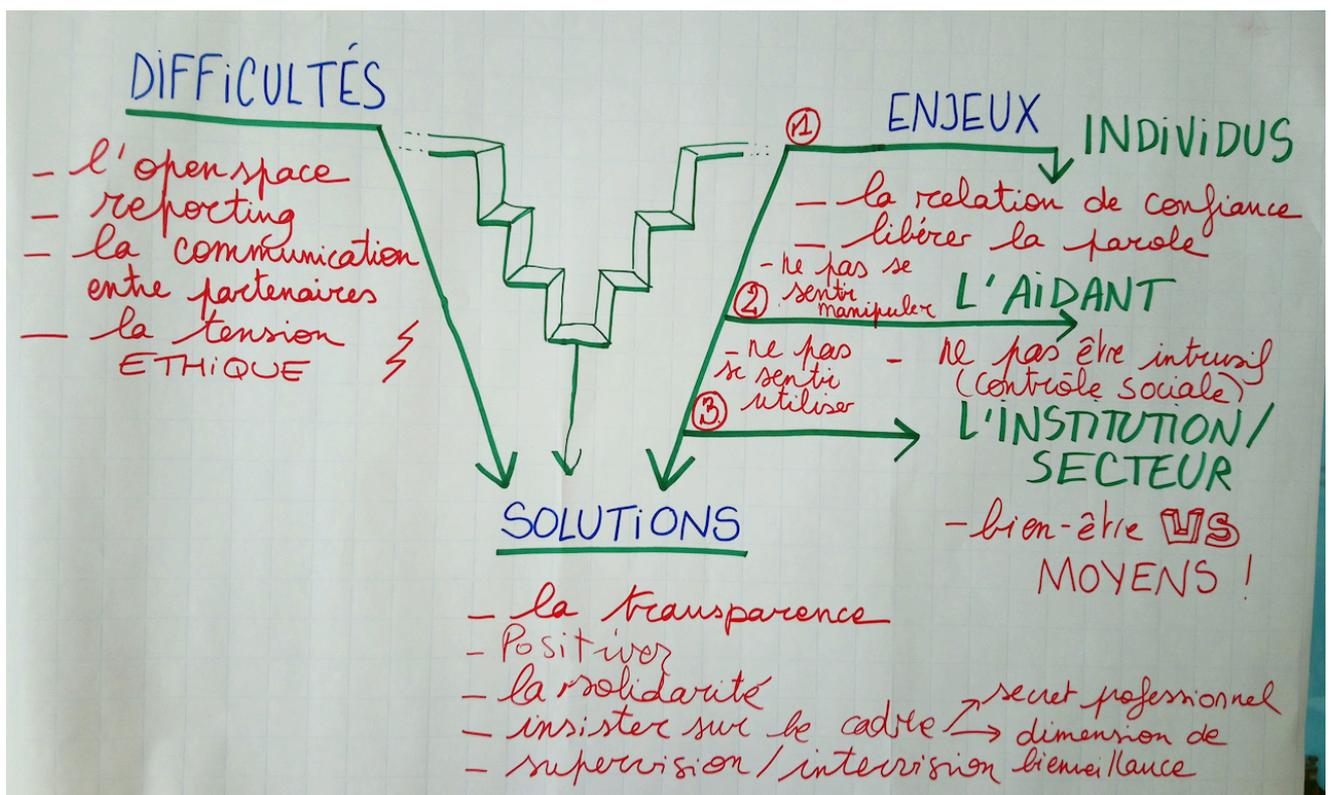
## 1. Méthode

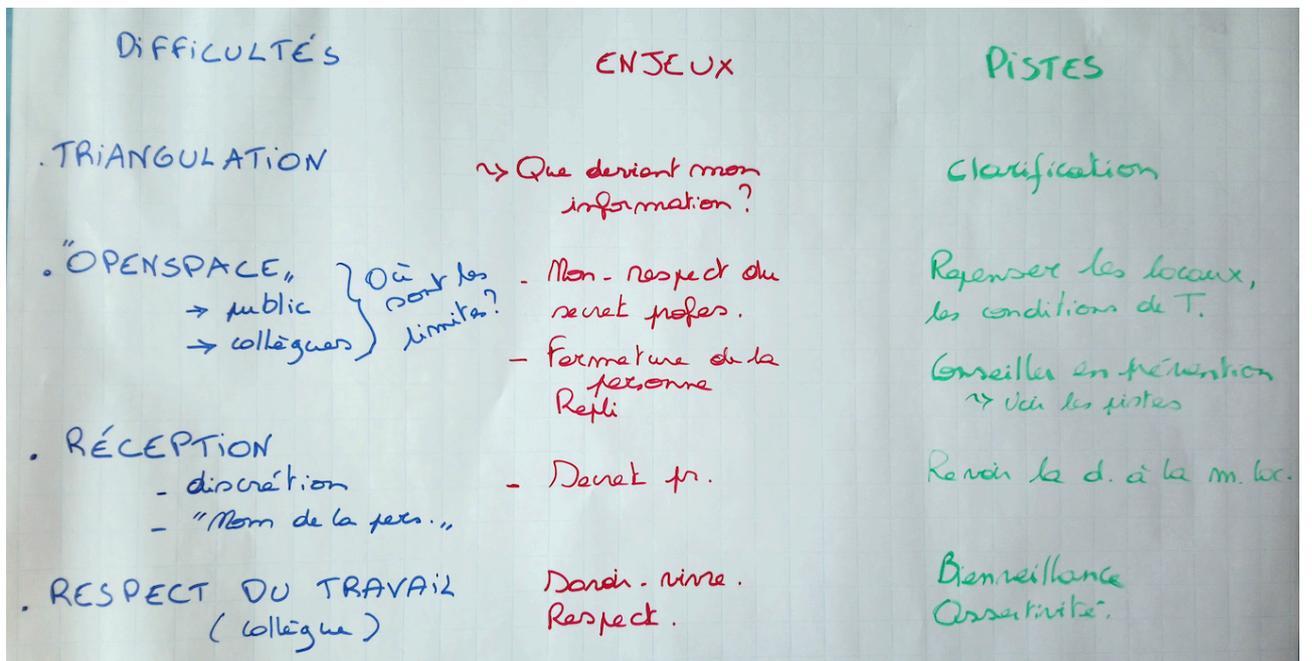
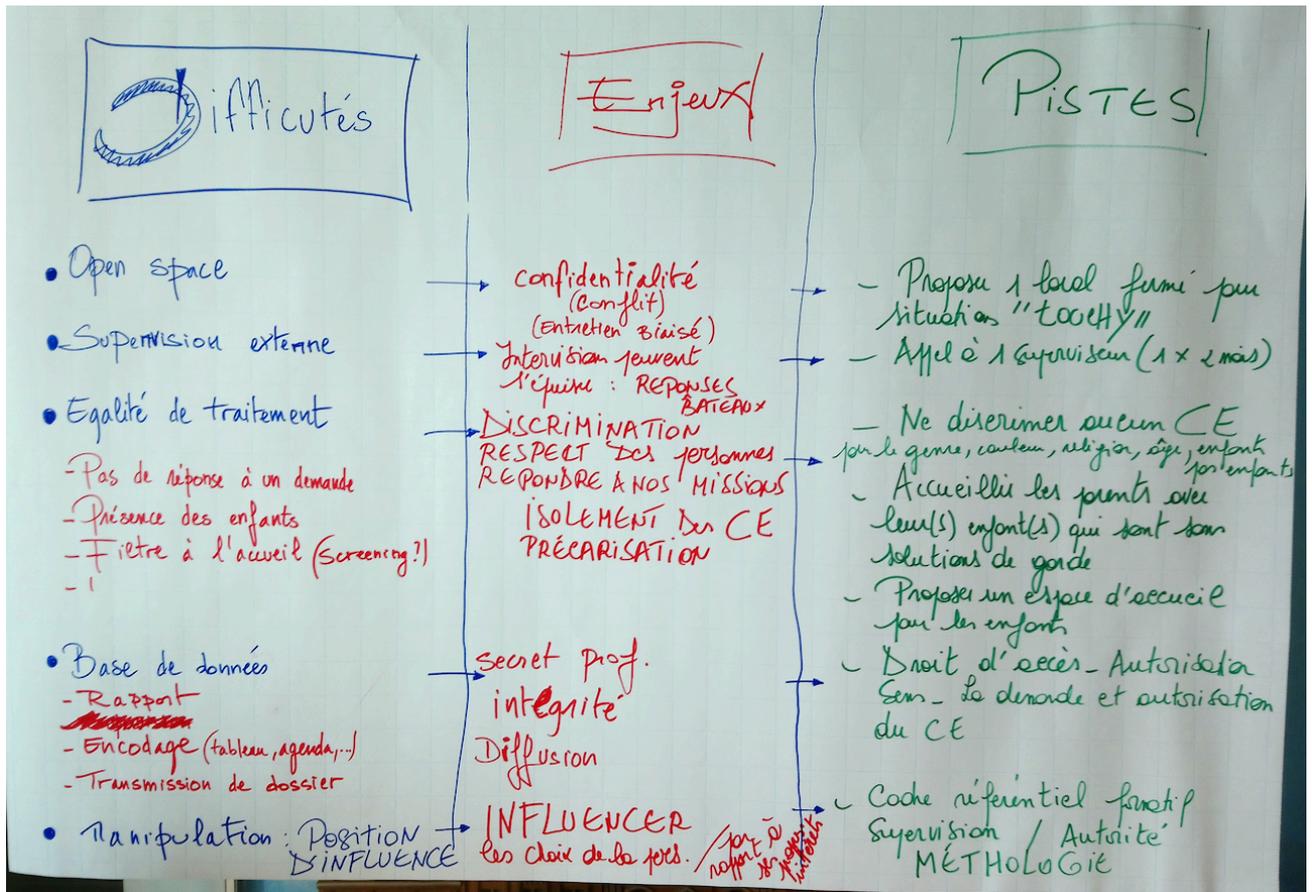
Pour réfléchir aux difficultés rencontrées par les travailleurs ISP concernant les questions déontologiques rencontrées au quotidien, trois **sous-groupes** ont été constitués. Il leur a été demandé de réfléchir en **trois temps** :

- 1) lister les difficultés rencontrées
- 2) réfléchir aux enjeux plus globaux liés à ces difficultés
- 3) proposer quelques pistes de solution pour surmonter les difficultés constatées

Chaque sous-groupe a pu ensuite présenter à l'ensemble des participants sa production et des **discussions** ont émergé à partir de cela.

## 2. Productions des sous-groupes





### 3. Principaux éléments de réflexion transversaux

Des éléments présentés par chaque sous-groupe et des discussions qui ont suivi, on peut mettre ici en avant **trois difficultés mentionnées par tous les sous-groupes** :

- 1) Une difficulté liée à **l'organisation du travail en open space**. Dans cette configuration en plateau, les conditions semblent en effet rarement remplies pour instaurer entre le travailleur et le stagiaire ISP un climat de confiance et de confidentialité. Pensons par exemple à un stagiaire qui veut faire part d'une difficulté personnelle à son accompagnateur psychosocial ou à son conseiller en Mission locale. C'est donc un enjeu important dont il faut pouvoir tenir compte. En termes de solution, c'est assez délicat car les structures ISP ne disposent pas toujours de locaux leur permettant de pouvoir éviter cette organisation des postes en plateau. Si cette dernière était incontournable, il faut alors toutefois essayer de favoriser au maximum le climat de confidentialité, par le recours par exemple à des cloisons (im)mobiles limitant au maximum le bruit.
- 2) Une autre difficulté concerne le **reporting** que les OISP doivent effectuer auprès des organismes d'intérêt public bruxellois comme Actiris (via le RPE) ou Bruxelles Formation (via Corail). Certains participants au cycle se sentent mal à l'aise par rapport à ce **transfert automatique d'informations**. Comme ils savent que certaines données transmises pourraient être préjudiciables pour le public ISP (exemple : la personne n'est pas venue en formation ou ne s'est pas présentée à la Mission locale), certains se sentent « complices » d'une forme de politique d'activation des demandeurs d'emploi. Cette difficulté illustre donc un enjeu, aussi important que délicat, pour le secteur ISP.
- 3) Une troisième difficulté rencontrée par presque tous les participants est le sentiment de ne pas disposer de suffisamment de **temps et d'espaces d'écoute** entre travailleurs pour discuter précisément des problèmes déontologiques qui peuvent être rencontrés. Pour répondre à ce besoin urgent, la mise en place d'une supervision externe semble une piste intéressante. Encore plus qu'une intervision horizontale entre collègues, la supervision – par la présence donc d'un tiers – permettrait de favoriser un échange de paroles constructif (en évitant, par exemple, un trop grand nombre de « réponses toutes faites »).

# VII. Les principes éthiques en ISP – Quelques (res)ources

## 1. Introduction

Pour rappel, l'**éthique**, à la différence des règles déontologiques, invite les travailleurs d'un secteur à réfléchir aux valeurs qui motivent leurs actions et à choisir, sur cette base, les conduites qu'ils jugeront les plus adéquates. L'éthique fait donc référence au libre comportement d'un individu et non aux normes imposées à un groupe, comme dans le cas des règles déontologiques.

Face à l'éthique, aucun texte normatif ne peut donc par définition cadrer le comportement des travailleurs. Par contre, plusieurs textes, issus de sources variées, peuvent inspirer les professionnels d'un secteur. Dans cette partie, nous allons donc examiner en premier lieu quelques **sources possibles d'inspiration**. Par ailleurs, certains textes éthiques ont pu servir d'inspiration pour la fixation de règles déontologiques directement applicables aux travailleurs d'un secteur. La frontière n'est donc pas complètement hermétique entre principes éthiques et règles déontologiques.

## 2. La *Déclaration mondiale de principes d'éthique du travail social*

Pour comprendre d'emblée l'objectif et la portée de cette Déclaration, voici le **texte de présentation** figurant sur la page internet du site de la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS ou IFSW en anglais)<sup>5</sup>, fédération à la base de cette Déclaration mondiale :

*« La présente Déclaration de principes éthiques (ci-après dénommée la Déclaration) constitue un cadre global permettant aux travailleurs sociaux d'œuvrer au respect des normes d'intégrité professionnelle les plus strictes possible.*

*Notre acceptation de cette déclaration en tant que praticiens du travail social, éducateurs, étudiants et chercheurs est implicite de notre engagement à défendre les valeurs et les principes fondamentaux de la profession du travail social énoncés dans cette déclaration.*

*Un ensemble de valeurs et de principes éthiques nous informe en tant que travailleurs sociaux ; Cette réalité a été reconnue dans 2014 par la Fédération internationale des travailleurs sociaux et par l'Association internationale des écoles de travail social dans la définition globale du travail social, qui se superpose et encourage les amplifications régionales et nationales.*

*Toutes les politiques de la FITS, y compris la définition du travail social, découlent de ces principes éthiques.*

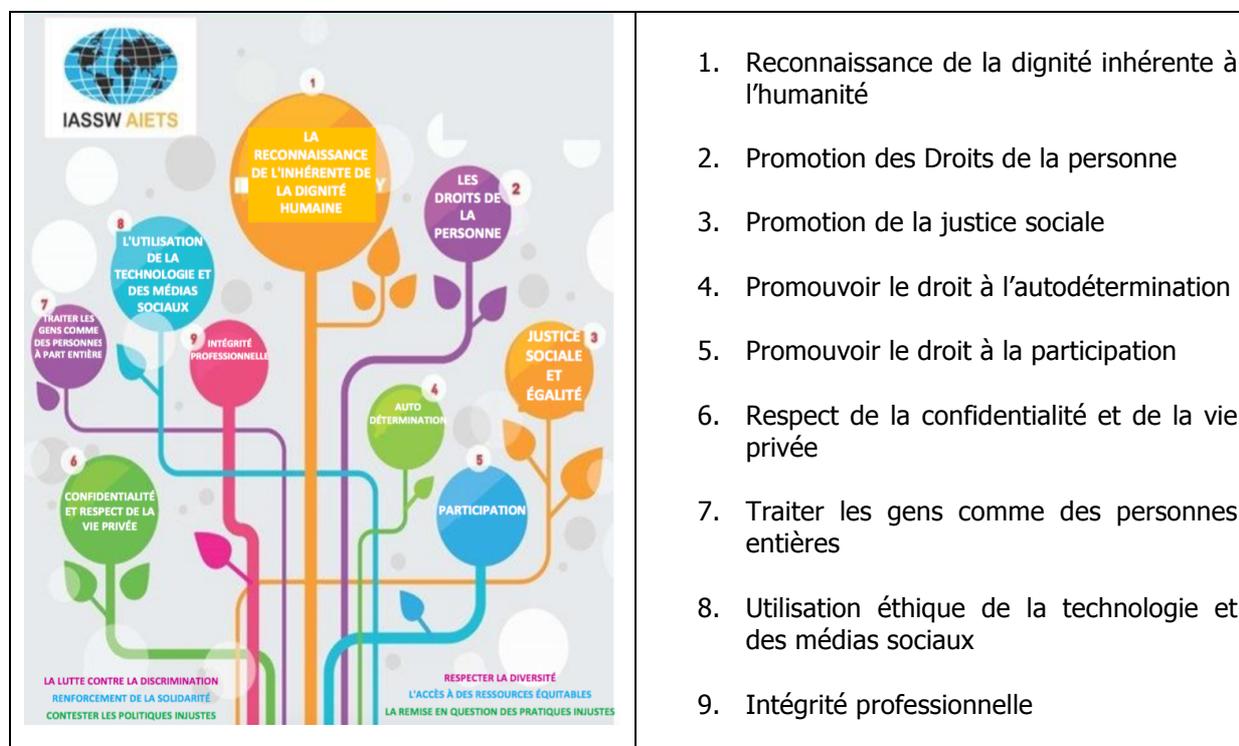
*Le travail social est une profession basée sur la pratique et une discipline académique qui facilite le changement et le développement sociaux, la cohésion sociale, l'autonomisation et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droits de l'homme, de*

---

<sup>5</sup> <https://www.ifsw.org/fr/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>

*responsabilité collective et de respect de la diversité sont au cœur du travail social. Soutenu par des théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des savoirs autochtones, le travail social engage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et à améliorer le bien-être. »*

Cette Déclaration mondiale comporte **neuf principes** :



Si la **Déclaration** fait, dans sa version longue dix pages<sup>6</sup>, on en trouve une version classique sur la page web précédemment mentionnée<sup>7</sup> :

## 1) Reconnaissance de la Dignité inhérente à l'humanité

Les travailleurs sociaux reconnaissent et respectent la dignité et la valeur inhérentes à tous les êtres humains, que ce soit par leur attitude, leurs paroles ou leurs actes. Nous respectons toutes les personnes, mais nous remettons en question les croyances et les actions de ceux qui se dévalorisent ou se stigmatisent ou qui nuisent à autrui.

## 2) Promotion des Droits de la personne

Les travailleurs sociaux embrassent et défendent les droits fondamentaux et inaliénables de tous les êtres humains. Le travail social est basé sur le respect de la valeur inhérente, de la dignité de toutes les personnes et des droits individuels et sociaux/civils qui en découlent. Les travailleurs sociaux travaillent souvent avec les gens pour trouver un équilibre approprié entre des droits de l'homme contradictoires.

<sup>6</sup> <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2018/04/French-Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles.pdf>

<sup>7</sup> Nous avons reproduit ci-dessous les principes, initialement établis en anglais, tels qu'officiellement traduits en français par la FITS. La lourdeur de certaines tournures de phrase ou d'éventuelles imprécisions terminologiques peuvent découler de cette traduction française.

### **3) Promotion de la Justice sociale**

Les travailleurs sociaux ont la responsabilité d'impliquer les gens dans la réalisation de la justice sociale, en relation avec la société en général et avec les personnes avec lesquelles ils travaillent. Cela signifie :

#### **3.1 Lutte contre la discrimination et l'oppression institutionnelle**

Les travailleurs sociaux promeuvent la justice sociale par rapport à la société en général et aux personnes avec lesquelles ils travaillent.

Les travailleurs sociaux défient la discrimination, qui inclut, sans toutefois s'y limiter, l'âge, la capacité, l'état civil, la classe, la culture, l'appartenance ethnique, le sexe, l'identité de genre, la langue, la nationalité (ou l'absence de celle-ci), les opinions, les autres caractéristiques physiques, les capacités physiques ou mentales, convictions politiques, pauvreté, race, statut des relations, religion, sexe, orientation sexuelle, statut socio-économique, croyances spirituelles ou structure familiale.

#### **3.2 Respect de la diversité**

Les travailleurs sociaux œuvrent au renforcement des communautés inclusives qui respectent la diversité ethnique et culturelle des sociétés, en tenant compte des différences individuelles, familiales, de groupe et communautaires.

#### **3.3 Accès à des ressources équitables**

Les travailleurs sociaux défendent et œuvrent pour l'accès et la répartition équitable des ressources et de la richesse.

#### **3.4 Contester les politiques et pratiques injustes**

Les travailleurs sociaux travaillent pour attirer l'attention de leurs employeurs, des décideurs, des politiciens et du public sur des situations dans lesquelles les politiques et les ressources sont insuffisantes ou dans lesquelles les politiques et les pratiques sont oppressives, injustes ou nuisibles. Ce faisant, les travailleurs sociaux ne doivent pas être pénalisés.

Les travailleurs sociaux doivent être conscients des situations qui pourraient menacer leur propre sécurité et ils doivent faire des choix judicieux dans de telles circonstances. Les travailleurs sociaux ne sont pas obligés d'agir lorsque cela risquerait de se mettre en danger.

#### **3.5 Construire la solidarité**

Les travailleurs sociaux travaillent activement dans les communautés et avec leurs collègues, à l'intérieur et à l'extérieur de la profession, pour créer des réseaux de solidarité afin de travailler à un changement transformationnel et à des sociétés inclusives et responsables.

### **4) Promouvoir le droit à l'autodétermination**

Les travailleurs sociaux respectent et défendent le droit des personnes de faire leurs propres choix et décisions, à condition que cela ne menace pas les droits et les intérêts légitimes des autres.

### **5) Promouvoir le droit à la participation**

Les travailleurs sociaux s'emploient à renforcer l'estime de soi et les capacités des personnes, en les encourageant à participer pleinement à tous les aspects des décisions et des actions qui affectent leur vie.

### **6) Respect de la confidentialité et de la vie privée**

6.1 Les travailleurs sociaux respectent et travaillent dans le respect des droits des personnes à la confidentialité et à la vie privée à moins qu'il y ait un risque de préjudice pour soi-même ou pour autrui, ou autre restriction légale.

6.2 Les travailleurs sociaux informent les personnes avec lesquelles ils s'engagent de telles limites en matière de confidentialité et de respect de la vie privée.

## **7) Traiter les gens comme des personnes entières**

Les travailleurs sociaux reconnaissent les dimensions biologiques, psychologiques, sociales et spirituelles de la vie des gens et comprennent et traitent toutes les personnes comme des personnes à part entière. Cette reconnaissance est utilisée pour formuler des évaluations et des interventions globales avec la pleine participation des personnes, des organisations et des communautés avec lesquelles les travailleurs sociaux s'engagent.

## **8) Utilisation éthique de la technologie et des médias sociaux**

8.1 Les principes éthiques énoncés dans cette déclaration s'appliquent à tous les contextes de pratique, d'éducation et de recherche en travail social, qu'il s'agisse de contacts directs en face à face ou de l'utilisation de la technologie numérique et des médias sociaux.

8.2 Les travailleurs sociaux doivent reconnaître que l'utilisation de la technologie numérique et des médias sociaux peut constituer une menace pour la pratique de nombreuses normes éthiques, notamment la vie privée, les conflits d'intérêts, les compétences et la documentation, et doit acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour se prémunir des pratiques contraires à l'éthique lors de l'utilisation de la technologie.

## **9) Intégrité professionnelle**

9.1 Il incombe aux associations et organisations nationales d'élaborer et de mettre à jour régulièrement leurs propres codes d'éthique ou lignes directrices en matière d'éthique, afin de rester cohérent avec le présent document, en tenant compte des situations locales. Il incombe également aux organisations nationales d'informer les travailleurs sociaux et les écoles de travail social de la présente Déclaration de principes d'éthique et de leurs propres règles en matière d'éthique. Les travailleurs sociaux doivent agir conformément au code d'éthique ou aux directives en vigueur dans leur pays.

9.2 Les travailleurs sociaux doivent posséder les qualifications requises et développer et entretenir les aptitudes et compétences requises pour faire leur travail.

9.3 Les travailleurs sociaux soutiennent la paix et la non-violence. Les travailleurs sociaux peuvent travailler aux côtés du personnel militaire à des fins humanitaires et œuvrer pour la consolidation de la paix et la reconstruction. Les travailleurs sociaux opérant dans un contexte militaire ou de maintien de la paix doivent toujours privilégier la dignité et le libre arbitre des personnes. Les travailleurs sociaux ne doivent pas permettre que leurs connaissances et leurs compétences soient utilisées à des fins inhumaines, telles que la torture, la surveillance militaire, le terrorisme ou une thérapie de conversion, et ils ne doivent pas utiliser les armes à des fins professionnelles ou personnelles contre des personnes.

9.4 Les travailleurs sociaux doivent agir avec intégrité. Cela implique de ne pas abuser de leurs positions de pouvoir et de leurs relations de confiance avec des personnes avec lesquelles ils s'engagent ; ils reconnaissent les limites entre la vie personnelle et la vie professionnelle et n'abusent pas de leurs positions pour obtenir des avantages matériels personnels.

9.5 Les travailleurs sociaux reconnaissent que le fait de donner et de recevoir de petits cadeaux fait partie du travail social et de l'expérience culturelle de certaines cultures et de certains pays. Dans de telles situations, cela devrait être mentionné dans le code de déontologie du pays.

9.6 Les travailleurs sociaux ont le devoir de prendre les mesures nécessaires pour prendre soin d'eux-mêmes professionnellement et personnellement sur leur lieu de travail, dans leur vie privée et dans la société.

9.7 Les travailleurs sociaux reconnaissent qu'ils sont responsables de leurs actes devant les personnes avec lesquelles ils travaillent : leurs collègues; leurs employeurs; leurs associations professionnelles; et les lois et conventions locales, nationales et internationales et que ces responsabilités peuvent entrer en conflit, ce qui doit être négocié pour minimiser les dommages causés à toutes les personnes. Les décisions doivent toujours être éclairées par des preuves empiriques et des considérations éthiques, juridiques et culturelles. Les travailleurs sociaux doivent être prêts à faire preuve de transparence quant aux motifs de leurs décisions.

9.8 Les travailleurs sociaux et les organisations qui les emploient s'emploient à créer des conditions favorables sur leur lieu de travail et dans leur pays, où les principes de la présente déclaration et ceux de leurs propres codes nationaux sont discutés, évalués et respectés. Les travailleurs sociaux et leurs instances de recrutement encouragent et engagent un débat pour faciliter la prise de décisions éclairées sur le plan éthique.

### 3. La Charte de la FeBISP

Comme la **FeBISP** représente la quasi-totalité des OISP et que, pour devenir membre, une structure doit signer la **Charte** de la fédération, nous pouvons penser que les valeurs et principes mentionnés dans cette Charte peuvent légitimement servir de points de repère éthiques pour les travailleurs du secteur ISP<sup>8</sup>.

La **Chapitre 1** de la Charte s'intitule précisément « **Valeurs et principes généraux** ». Voici ce qui est mentionné :

« *La FeBISP et ses membres défendent les valeurs suivantes dans l'accomplissement de leurs missions :*

- *l'égalité des chances pour tous via, entre autres, l'accès à la formation et l'accès à des emplois de qualité permettant à chacun d'avoir une réelle place dans la société ;*
- *le respect de la différence des publics et des associations ;*

---

<sup>8</sup> Cette Charte est disponible à l'adresse suivante :  
[https://www.febisp.be/resource/static/files/docu\\_febisp/chartefebisp.pdf](https://www.febisp.be/resource/static/files/docu_febisp/chartefebisp.pdf)

- *le développement d'une démarche citoyenne et démocratique qui inclut la participation, l'émancipation, la création de liens sociaux ;*
- *le partage d'une vision solidaire de la société.*

*La FeBISP et ses membres défendent les principes généraux suivants dans l'accompagnement, la formation et la mise au travail des publics concernés :*

- *inscrire leur action dans des démarches d'utilité sociale (cohésion sociale, éducation permanente, soutien de projets à finalité sociale) ;*
- *considérer le public comme acteur de son parcours et au centre du dispositif ;*
- *organiser des activités de formation, d'orientation, d'aide à la recherche d'emploi et/ou de mise à l'emploi en adéquation avec les caractéristiques et les besoins des bénéficiaires en tenant compte des réalités du marché de l'emploi ;*
- *développer des projets innovants pour proposer des alternatives à un public peu qualifié;*
- *agir solidairement entre pairs ;*
- *redistribuer, au profit de leur objet social, les ressources (y compris matérielles) générées par leur activité, qu'ils soient une association sans but lucratif ou une entreprise d'économie sociale d'insertion ;*
- *soutenir et valoriser l'entrepreneuriat alternatif selon les principes de l'économie sociale;*
- *favoriser l'apprentissage du processus démocratique ;*
- *défendre le respect des cadres légaux (droit de l'Homme, droit du travail, droit commercial) ;*
- *favoriser les contacts et les collaborations avec le monde des entreprises. »*

Par ailleurs, outre sa Charte, la **FeBISP** a également rédigé en 2012 une « **Note d'orientation politique** » reprenant notamment les principes suivants :

- *« Une société égalitaire devrait pouvoir offrir une place privilégiée à tous ses individus, dans leurs particularités et leurs différences. (...) Nous préconisons des changements profonds pour développer une société plus ouverte, porteuse de plus de justice, de plus de solidarité, et plus émancipatrice. »*
- *« Les personnes doivent être au centre du dispositif. La prise en compte des diversités individuelles est essentielle. C'est une des conditions de la réussite des parcours d'insertion et d'accompagnement. »*
- *« Nous revendiquons leur droit à reprendre une place pleine et entière dans la société, en favorisant, via les différents dispositifs, une participation et une implication la plus large possible. »*

# VIII. Ethique et travail social

## 1. Introduction

Pour alimenter la réflexion sur l'éthique en ISP et pour élargir le débat aux questionnements éthiques que connaissent généralement tous les travailleurs sociaux, une **intervention vidéo** plus généraliste a été diffusée le troisième jour.

Cette intervention est issue d'une **journée d'étude**, « **Ethique et travail social – Entre contraintes et libertés, quelles issues à inventer collectivement ?** », organisée par le **CDGAI** le 24 octobre 2015<sup>9</sup>.

L'intervention diffusée fut celle d'**Edouard Delruelle**, Professeur de philosophie politique à l'Université de Liège. L'intervention a proposé une approche critique de l'usage du terme « éthique » employé dans le contexte actuel du travail social<sup>10</sup>.

## 2. Une « souffrance éthique » ?

Sans entrer ici dans une analyse détaillée de l'intervention d'Edouard Delruelle, l'idée est ici de reprendre les quelques éléments directement en lien avec le vécu des travailleurs sociaux et plus spécifiquement avec les **tensions éthiques** qu'ils peuvent connaître professionnellement.

L'intervention a évoqué la « **souffrance éthique** » de nombreux travailleurs sociaux, dont la **conscience morale** est mise à l'épreuve de plus en plus dans le contexte de l'état social actif que nous connaissons<sup>11</sup> :



The image shows a presentation slide with a red header 'ÉTHIQUE ET TRAVAIL SOCIAL' and a logo 'MAP MATÉRIALITÉS DE LA POLITIQUE | UR PHILOSOPHIE POLITIQUE | ULg'. The main content is a bulleted list under the heading 'Souffrance éthique'. The list includes: '1) Mise à l'épreuve de notre conscience morale' followed by three sub-points: 'Poser des actes nocifs pour autrui', 'Exécuter un ordre qu'on réprouve', and 'Être confronté à des comportements qu'on réprouve'. A fourth sub-point, 'Sexisme, racisme, dogmatisme, etc.', is indented further. The background of the slide is a blurred image of a person.

<sup>9</sup> <https://www.ulg.ac.be/upload/docs/application/pdf/2015-09/cdgai-ethiquetravailsocial.pdf>

<sup>10</sup> Cette vidéo est diffusée à l'adresse suivante :

[https://www.youtube.com/watch?v=CwU1zMGKryU&list=PLfAQmR\\_sfNBSfBECFWGs983BikWJ3Ipb3&index=3&t=0s](https://www.youtube.com/watch?v=CwU1zMGKryU&list=PLfAQmR_sfNBSfBECFWGs983BikWJ3Ipb3&index=3&t=0s)

<sup>11</sup> Les diapositives suivantes sont des captures d'écran provenant de la présentation vidéo diffusée sur le lien précédent. Ceci explique les reflets présents sur les diapositives.

Cette souffrance est également alimentée par un **manque de reconnaissance** :

2) Manque de reconnaissance

- Reconnaissance salariale, statutaire, symbolique
- Déficit de légitimité du travail social
  - « Assistanat »; « on ne peut pas accueillir toute la misère du monde »

Elle peut enfin venir d'un sentiment de **perte de contact avec le réel** :

3) Rupture du sens du réel

- Impossibilité de faire du « bon travail »
  - Règles de l'art ; pratiques innovantes
  - Hiérarchie coupée du « terrain »
  - Logique gestionnaire, règles comptables

Cette **logique gestionnaire** croissante imposée dans le travail social se traduit au quotidien par une **injonction d'efficacité** et une logique de « guichet » face aux usagers. Comment, dans ce contexte, pouvoir continuer à donner pleinement du sens à son travail social ?

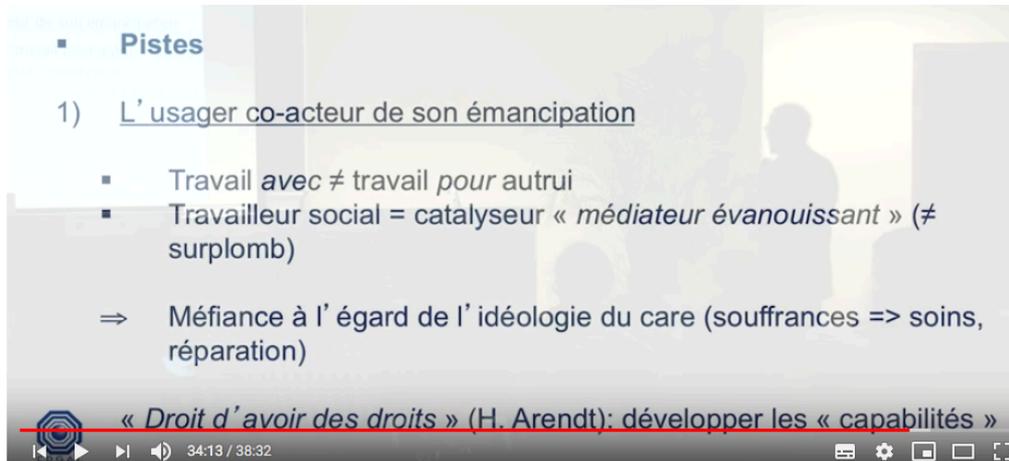
Synthétiquement, la souffrance éthique peut se traduire par le **schéma** suivant, articulant les trois dimensions précitées :



Les participants au cycle ont pu partager le fait qu'ils ressentaient également à certains moments cette souffrance éthique face à laquelle ils pouvaient parfois se sentir démunis.

### 3. Quelles pistes de solution ?

Face à cela, quelles pourraient être des **pistes** pour sortir de cette souffrance éthique et se libérer de la triple aliénation constatée ? Dans son intervention, Edouard Delruelle en voit **trois** :



▪ **Pistes**

1) L'usager co-acteur de son émancipation

- Travail avec ≠ travail pour autrui
- Travailleur social = catalyseur « médiateur évanouissant » (≠ surplomb)

⇒ Méfiance à l'égard de l'idéologie du care (souffrances => soins, réparation)

« *Droit d'avoir des droits* » (H. Arendt): développer les « capacités »



▪ **Pistes**

2) Approche intégrée => territoriale

- Décloisonnement
- Mise en cohérence territoriale

⇒ Coordination interinstitutionnelle

⇒ Valoriser les compétences de gestion de conflits, d'animation, etc.



▪ **Pistes**

3) Changement social

- Travail social : instituant
- J. Rancière: « politique » >< « police »

▪ Passer de la résistance éthique à la création d'un espace « politique » pour recenser et croiser les pratiques innovantes / inspirantes

Les mots-clés présentés ci-dessus sont explicités et articulés ci-dessous dans la **conclusion** du texte d'Edouard Delruelle accompagnant son exposé<sup>12</sup> :

*« La transformation de la société impose de repenser de fond en comble les missions de l'État social, et donc aussi celles des travailleurs sociaux. En effet, les situations d'exclusion structurelle où se trouvent nombre de jeunes n'imposent-elles pas de remettre en cause*

<sup>12</sup> Texte disponible à l'adresse suivante : <http://blogs.ulg.ac.be/edouard-delruelle/les-defis-de-letat-social/>

*l'approche par « silos » qui domine aujourd'hui, au profit d'une approche décloisonnée, intégrant les dimensions emploi, école, famille ? De même, les défis de l'interculturalité ne nous amènent-ils pas à privilégier une approche territoriale de l'intervention sociale – à tout le moins une mise en cohérence territoriale de celle-ci ? Enfin, si l'objectif reste bien l'émancipation des individus, comment faire en sorte que ces derniers soient réellement coacteurs de leur émancipation ; comment substituer le travail avec autrui au travail pour autrui ?*

*Face à l'injonction d'efficience et de contrôle qui leur est faite, comment les travailleurs sociaux peuvent-ils passer de la résistance éthique à la création d'un espace « politique » pour recenser et croiser les pratiques innovantes ? Ne serait-il pas opportun d'organiser des « États généraux du travail social », comme cela a été fait en France ?*

*C'est dans cette perspective élargie, permettant quand même quelque optimisme, que je propose d'envisager de sortir de la dialectique « négative » que l'on constate aujourd'hui entre inégalités sociales et tensions identitaires, et qui me semble être à la source des inquiétudes et des souffrances éprouvées par nombre de travailleurs sociaux. »*

## 4. Une ressource précieuse : le CVTS

Sur cette question de l'éthique et du travail social, il est important de mentionner ici l'existence, depuis 2003, du **Comité de Vigilance en Travail Social (CVTS)**.

Le CVTS « travaille à la mobilisation des travailleurs sociaux pour la défense des principes d'éthique et de déontologie. Il lutte contre l'instrumentalisation du travail social à des fins sécuritaires ou répressives. Il offre un soutien aux travailleurs sociaux pris entre des finalités d'aide et de contrôle, notamment dans le cadre de politiques d'activation »<sup>13</sup>.

A l'occasion de l'assemblée plénière de 2015, les membres du CVTS ont décidé de s'engager à rédiger un **Manifeste**<sup>14</sup>, « avec l'intention de réaffirmer les principes incontournables du travail social<sup>15</sup> et de dénoncer la banalisation du non-respect de ceux-ci ».

Par ailleurs, le site du CVTS offre aux travailleurs sociaux de nombreuses **ressources** utiles, et ce également au niveau déontologique<sup>16</sup>.

Enfin, le CVTS propose un panel assez large d'**activités** pouvant intéresser les travailleurs sociaux se questionnant sur l'éthique et la déontologie dans le secteur social :

Nos **activités**

					
<b>PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE</b> Tous les jeudis de 14h à 17h au 02/346 85 87	<b>FORMATIONS</b> "Le secret professionnel empêché, une éthique pour éclairer les missions du..."	<b>RENCONTRES ET INTERVENTIONS DANS LES ÉQUIPES</b> Rencontres et interventions à la demande de travailleurs sociaux ou...	<b>PLÉNIÈRES THÉMATIQUES</b> Réunir l'ensemble des membres pour informer et réfléchir... La plénière...	<b>RÉUNIONS BUREAU</b> Un vendredi sur deux pour réfléchir et agir ensemble... Le Bureau est...	<b>GROUPES DE TRAVAIL</b> Réfléchir aux enjeux secteur par secteur... En vue de réaliser certains...

<sup>13</sup> <http://www.comitedevigilance.be/>

<sup>14</sup> Manifeste disponible à l'adresse suivante :

[http://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/MANIFESTE\\_CVTS\\_VF.pdf](http://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/MANIFESTE_CVTS_VF.pdf)

<sup>15</sup> Ces principes s'appuient d'ailleurs sur la Déclaration de principes de la Fédération internationale des Travailleurs sociaux (2004).

<sup>16</sup> <http://www.comitedevigilance.be/?-Nos-ressources->

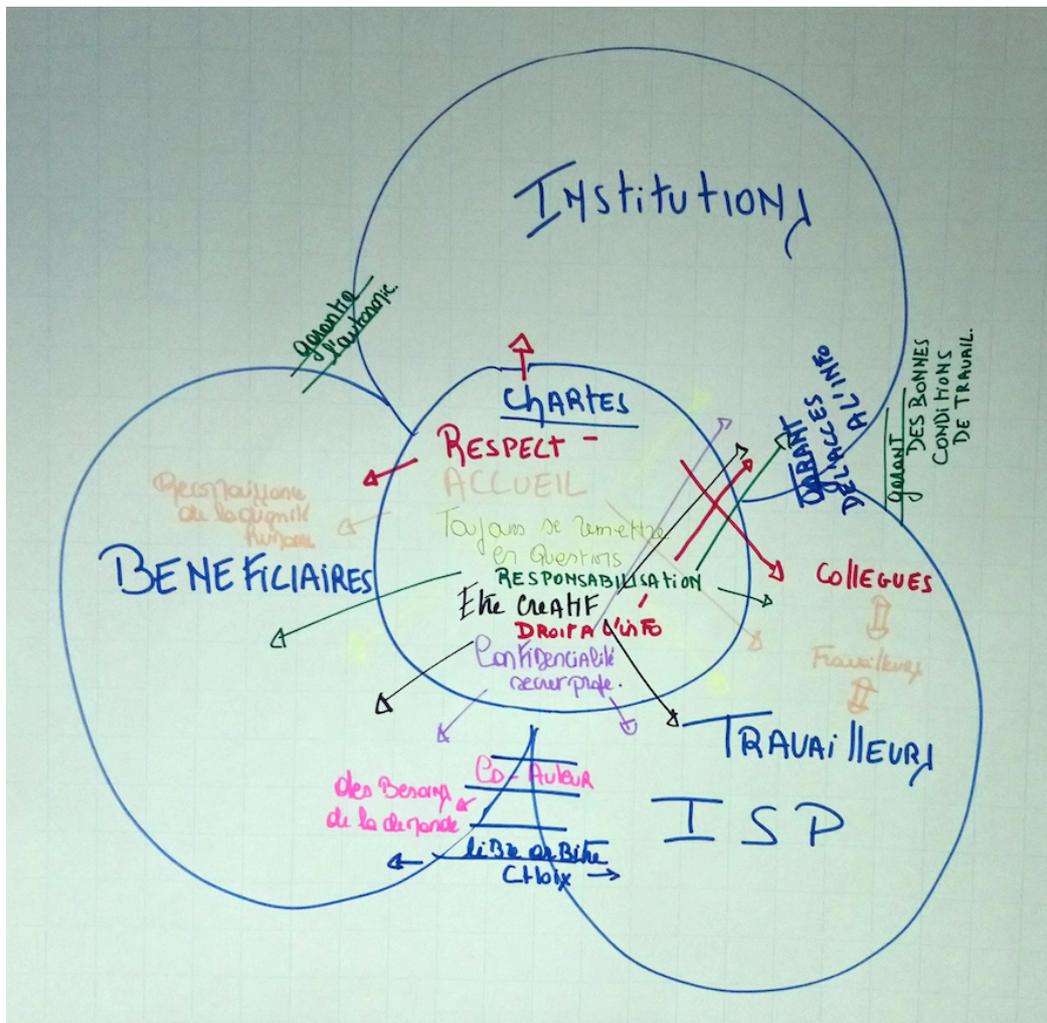
# IX. Tentative de rédaction d'une Charte éthique en ISP ?

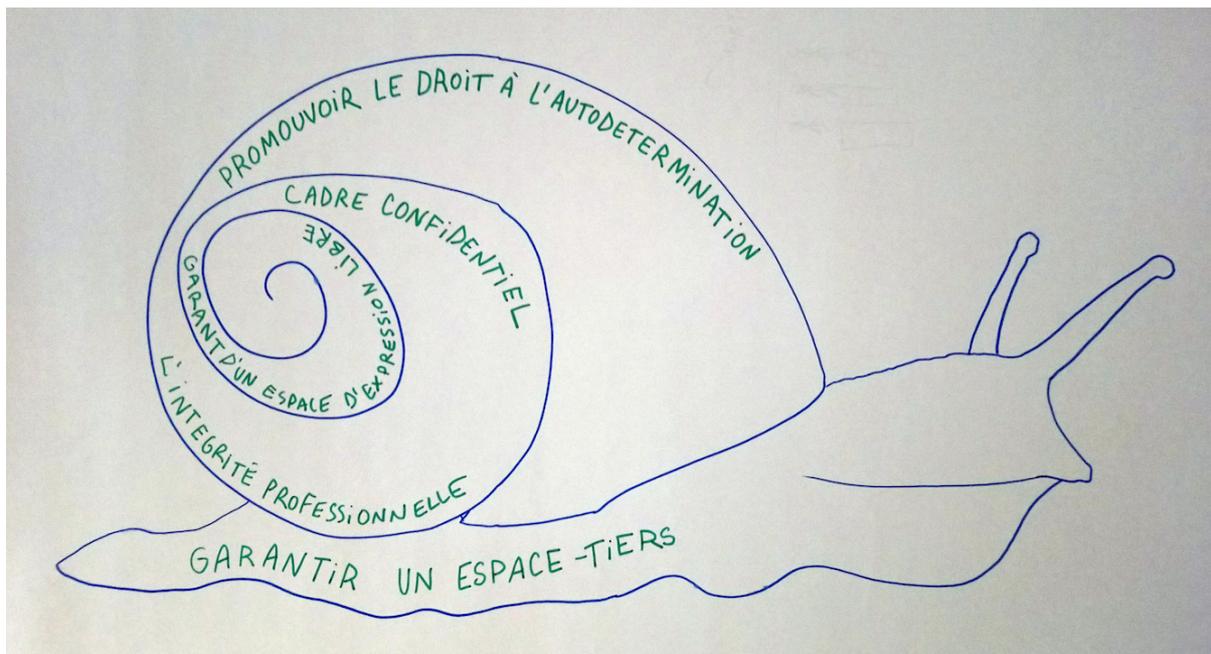
## 1. Introduction et méthode

Comme dernier moment du cycle de formation, il a semblé pertinent de travailler par **sous-groupes** en donnant comme mission à chacun d'eux de discuter et de proposer les **principes et valeurs** qui leur semblaient incontournables dans l'exercice du métier de **travailleur ISP**.

S'il ne s'agissait pas techniquement de rédiger en toutes lettres une Charte éthique en ISP, exercice nécessitant du temps et exigeant de travailler en équipe au sein des structures, l'idée ici était néanmoins que chaque sous-groupe puisse déterminer par la discussion les principes-clés qui devraient apparaître dans ce genre de Charte.

## 2. Productions présentées





### 3. Synthèse et principaux éléments de réflexion

Comme principes et valeurs mentionnés par les deux sous-groupes, nous pouvons signaler :

- le focus qui est mis sur le **libre arbitre** et sur le **libre choix**, tant des stagiaires que des travailleurs ISP. Un groupe parle même du « droit à l'**autodétermination** » des stagiaires, surtout dans un contexte d'activation et d'adéquationnisme où l'autonomie des personnes et leur liberté de choix d'un parcours semblent peu à peu remises en cause.
- la garantie de proposer aux stagiaires un **cadre confidentiel**, garant d'un espace de **libre expression**. Nous avons vu précédemment que cette question du cadre, étroitement liée à celle de l'instauration d'un climat de confiance, constituait un véritable enjeu pour les travailleurs ISP.

Par ailleurs, le premier sous-groupe a spécifiquement identifié les principes suivants :

- la reconnaissance - et le respect - de la **dignité** des stagiaires ISP.
- le fait que les institutions soient garantes des **bonnes conditions de travail** des professionnels ISP.
- l'**accueil** des personnes.
- que les stagiaires ISP puissent être **co-auteurs** de leurs parcours et que ce parcours parte de leurs demandes et de leurs besoins.
- la **créativité** des travailleurs ISP, nécessaire pour innover.
- la faculté, pour les travailleurs du secteur, de toujours **se remettre en question** afin d'éviter routines et certitudes.

- la **responsabilisation**, tant des stagiaires que des travailleurs.
- le respect du **secret professionnel**, condition indispensable pour instaurer un climat de confiance.

Quant au second groupe, il mentionne en outre :

- l'**intégrité** professionnelle.
- le fait de pouvoir garantir aux travailleurs un **espace-tiers** pour pouvoir discuter de leurs ressentis professionnels. Nous avons vu précédemment qu'une demande de supervision était formulée par une grande majorité des participants du cycle.
- visuellement, via la métaphore de l'escargot, la **lenteur** pour que toutes ces valeurs se mettent en place, « percolent » en quelque sorte, dans leur secteur professionnel.

## X. Echanges de pratiques par les participants

Pour cette séquence « Echange de pratiques », deux participants, une provenant d'un opérateur de formation et l'autre travaillant en Mission locale, ont présenté **quelques documents** développés en **interne** dans leur structure. Ces documents n'ont pas vocation à être diffusés ou reproduits ici.

Pour l'opérateur de formation, il s'agissait :

- d'une **Charte** établie en interne par la direction de l'époque et les travailleurs. Cette Charte énonçait **quelques grands principes éthiques** (esprit critique, épanouissement, autonomie, respect, égalité, ...) et les engagements pris pour y arriver.
- d'un **Règlement d'Ordre Intérieur** à destination des stagiaires.

Pour la Mission locale, il s'agissait d'une **Charte** énonçant :

- les **finalités** de la Mission locale
- les **principes généraux** des actions de la Mission locale pour les **usagers** (dignité, autonomie, ...)
- les **principes généraux** de la Mission locale pour ses **travailleurs** (leurs droits et leurs devoirs)
- quelques aspects plus spécifiques liés à la **déontologie** des travailleurs (égalité de traitement, distance professionnelle, ...).

Il est intéressant de constater que **peu de participants** disposaient de ce type de documents dans leur structure. Certains vont d'ailleurs entamer une réflexion dans le but de pouvoir créer quelque-chose d'assez similaire dans leur organisme.

Par ailleurs, en ce qui concerne la **rédaction** ce type de documents, il ressort de la discussion entre participants qu'il semble assez **difficile** de trouver le **juste milieu** entre :

- l'énoncé de **principes très** (ou trop ?) **généraux** qui semblent parfois creux et détachés de toute opérationnalité.
- la compilation de **cas de figure très** (ou trop ?) **concrets** qui, du coup, n'ont pas un niveau de généralité et de transversalité assez grand.

## XI. Conclusion et suivi de ces journées

Les trois journées de rencontre et de réflexion semblent avoir répondu aux **attentes** des participants sur cette question de l'éthique et de la déontologie en ISP.

Les **principaux objectifs** de ces journées (comprendre les différences entre éthique et déontologie, identifier les cadres normatifs pouvant servir de référence aux travailleurs ISP, formuler les types de difficultés rencontrées par les travailleurs ISP au niveau déontologique, voir ce qui peut être mis en place pour y faire face, ...) ont pu être **rencontrés**. De même, comme souvent dans le cadre de ces cycles FeBISP, des **contacts** étroits ont pu être établis entre les différentes personnes participant à la formation.

Il est intéressant de noter que les **éléments partagés** lors de ce cycle **alimenteront** certainement les **discussions** qui auront lieu dans les structures ISP sur ces questions d'éthique et de déontologie en ISP. Ainsi, à titre d'exemple et comme indiqué précédemment, certaines structures vont entamer une réflexion dans le but de pouvoir rédiger des documents (de type Charte) énonçant les valeurs et principes qui guident le travail effectué en ISP.

Quant au **suivi** de ces journées de rencontre et de réflexion, comme les thématiques abordées constituent des enjeux importants pour le secteur ISP, et plus particulièrement encore pour les travailleurs du secteur, nul doute que la FeBISP continuera à réfléchir à ces questions, via des Midis, des journées de réflexion ou encore via un prochain cycle de formation.