

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO//Valais - Wallis

**La place et l'évolution des valeurs et de l'éthique dans le travail social
aujourd'hui.**

Réalisé par : Duc Raphaël

Promotion : BAC AS 15 PT

Sous la direction de : Solioz Emmanuel

Sierre, février 2019

Remerciements

Je tiens à remercier ici toutes les personnes qui ont de près ou de loin contribué à la réalisation de ce travail écrit. Tout d'abord, je ne peux m'empêcher de mentionner toutes les personnes du Centre Suisses-Immigrés à Sion et plus particulièrement sa responsable Madame Françoise Jacquemettaz, ma praticienne-formatrice, où j'ai effectué mon deuxième stage pratique, en même temps que je rédigeais ce travail. Elles ont su me montrer, au travers de leur engagement rempli d'humanité qu'il était encore possible à l'heure actuelle de mettre l'éthique et les valeurs au cœur de leur pratique et qu'il était possible de réaliser de grandes choses avec peu de moyens. Ensuite, je pense aux personnes qui ont été d'accord de m'accorder un peu de leur temps afin que je puisse les interviewer et qui ont contribué à l'analyse faite dans ce travail. Je suis reconnaissant à ma mère, Christiane, qui m'a grandement aidé pour la relecture et soutenu durant toute la rédaction de ce travail. Et enfin, merci à mon directeur de mémoire, Monsieur Emmanuel Solioz.

Déclaration

Ce travail de Bachelor a été réalisé durant le cadre de la formation HES-SO // Valais-Wallis pour l'obtention du titre de Bachelor of Arts in Travail Social, orientation Service Social. Pour des raisons de lisibilité et afin de ne pas alourdir le texte de ce travail, je n'ai pas utilisé le langage épïcène. Il ne faut donc pas y voir une volonté de discrimination envers les personnes de sexe féminin. Je tiens également à préciser que j'ai réalisé ce travail de manière personnelle et que toutes les sources utilisées ont été répertoriées dans la bibliographie. Les opinions et l'ensemble des propos tenus dans ce travail n'engagent que son auteur.

Résumé

Dans ce présent travail de Bachelor, je vais étudier la question des valeurs et de l'éthique, de leur place et de leur évolution dans le travail social actuel. De mon point de vue, il me paraît important de traiter de cette problématique parce que, le travail social, à l'image de la société d'aujourd'hui est en proie à de multiples changements et les enjeux qui leur sont liés sont grands. Ces changements peuvent directement impacter la pratique des travailleurs sociaux.

Dans un premier temps, j'ai cherché à approfondir les notions de valeurs et d'éthique, d'abord dans leur sens large et ensuite dans leur rapport au travail social. J'ai aussi approfondi certaines notions qui leur sont associées comme, par exemple, la déontologie. Le travail social est une activité qui est reconnue comme étant porteuse et constituée de valeurs. Derrière chaque acte posé, il y a des valeurs, conscientisées ou non par les professionnels. Ces valeurs font référence à une histoire qui a forgé le travail social et la pratique des travailleurs sociaux. Les valeurs, tout en étant à la base de la vie en société et au cœur des rapports sociaux, ont aussi un côté idéal vers lequel chacun d'entre-nous tend. Le travail social n'a pas inventé les valeurs qui l'animent mais il les trouve dans la société dans laquelle il évolue. Aujourd'hui, les valeurs semblent moins stables que par le passé mais elles doivent néanmoins toujours répondre aux questions existentielles qui la traversent. Mais en tant que telles, elles ne sont pas suffisantes. Il faut encore les intégrer dans la pratique et à travers des actions. Cela nous amène à la question de l'éthique. Cette dernière qui est souvent confondue avec la morale ou encore la déontologie, s'en distingue pourtant sur de nombreux points. En comparaison avec la morale, l'éthique est dynamique, évolutive et pousse à la réflexion. De ce fait, elle ne peut pas être codifiée. Elle amène les professionnels à prendre des décisions et à poser des actes en lien avec des valeurs. Elle n'est pas une valeur ajoutée mais elle doit se situer à la base même de l'action en aidant les travailleurs sociaux à choisir la meilleure option dans un contexte donné.

Ensuite, à travers l'enquête de terrain menée auprès de certains d'entre-eux, j'ai pu mieux comprendre comment ils se situent par rapport à ces notions et comment ils les mettent en pratique ou non en les adaptant ou non dans leur quotidien professionnel. Les travailleurs sociaux sont les seuls responsables de leur cohérence éthique. J'ai ainsi pu me rendre compte que ces notions sont complexes à aborder et qu'il est difficile d'en rendre compte de manière concrète. Les professionnels leur reconnaissent quand même de l'importance, dans la mesure où le travail social est un métier encore essentiellement basé sur des rapports humains. De multiples changements sont à l'œuvre. La pratique des travailleurs sociaux devient plus complexe étant influencée par la société qui se complexifie aussi. Certaines valeurs traditionnelles sont remises en cause par l'apparition de nouvelles valeurs qui font d'avantage que par le passé référence à des notions économiques. En effet, le travail social est devenu un secteur économique à part entière et de ce fait, il est aussi soumis à obligations d'efficacité et de rentabilité. Dans le même esprit, les lois et les règlements encadrent de plus en plus la pratique, ce qui peut contribuer à réduire la marge de manœuvre des travailleurs sociaux. Face à cela, pour eux, le militantisme à toute son importance dans le contexte actuel. Cependant, ils doivent s'adapter ce qui est de leur responsabilité directe, quitte à renoncer à des manières de faire, ce qui peut être source de dilemmes ou de conflits. Je terminerai mon travail avec quelques pistes d'action.

Mots-clés

travail social-travailleurs sociaux-valeurs-éthique-déontologie-normes

« Homo sum ; humani nihil a me alienum puto. »
« Je suis homme et rien de ce qui est humain ne doit m'être étranger. »
Terence, L'Heautontimorouménos.

Table des matières

1 Introduction	7
1.1 Choix de la thématique	7
1.2 Motivations personnelles	7
1.3 Motivations professionnelles.....	8
2 Problématique.....	8-9
3 Question de recherche.....	9-10
3.1 Objectifs personnels, professionnels et méthodologiques.....	10-11
4 Introduction à la partie théorique.....	11
4.1 Crise des fondements.....	11
4.2 Crise de l'éthique et crise de la modernité.....	12
4.3 Crise des valeurs et transformation sociale.....	12-13
5 Développement des concepts théoriques.....	13
5.1 Définition du concept de valeur.....	13
5.2 L'organisation des valeurs.....	13
5.3 Les grandes sortes de valeurs.....	13-14
5.4 D'où viennent les valeurs.....	14
5.5 Quelle est l'utilité des valeurs ?.....	15
5.6 Des valeurs qui changent ?.....	15
5.7 Au-delà du relativisme.....	15-16
5.8 Y a-t-il des valeurs sociales ?.....	16-18
5.9 Quel avenir pour les valeurs dans le travail social ?.....	18-19
5.10 Un recentrage des valeurs.....	19
5.11 Conclusion.....	19
6 La distinction entre morale et éthique.....	20-21
6.1 Conclusion.....	21
7 Définition du concept d'éthique.....	21-22
7.1 Le questionnement éthique.....	22
7.2 L'éthique du travail social.....	22-23
7.3 L'éthique sociale.....	23-24
7.4 Conclusion.....	24
8 Définition du concept de norme.....	24
8.1 Valeurs et normes comme régulateurs de la société.....	24-25
8.2 Les normes comme valeur.....	25
8.3 Conclusion.....	25
9 La loi, les règles et l'éthique.....	26

9.1 La différence entre l'éthique et la déontologie.....	26-27
9.2 Dilemmes au niveau de l'éthique et des valeurs.....	28
9.3 Conclusion.....	28
10 Définition du concept de déontologie.....	28-29
10.1 Des outils à disposition des travailleurs sociaux.....	29
10.2 L'apparition des codes de déontologie.....	30
10.3 Les codes de déontologie.....	30
10.4 Le rôle du code de déontologie.....	30-31
10.5 Le code de déontologie et ses limites.....	31
10.6 Le code de déontologie et les normes de pratique.....	31-32
10.7 Conclusion.....	32
11 Hypothèses de recherche.....	32
12 Méthodologie.....	33
12.1 Terrain d'enquête et population.....	33
12.2 Démarche pour l'obtention des données issues du terrain.....	33
12.3 Méthode d'entretien.....	33-34
12.4 Facteurs de risque pour la récolte de données issues du terrain.....	34
12.5 Traitement et analyse des données issues du terrain.....	34
12.6 Personnes interrogées sur le terrain.....	34
13 Analyse des données recueillies sur le terrain.....	34
13.1 Hypothèse 1 : le travailleur social est contraint d'adapter son action professionnelle dans un monde qui évolue.....	35
13.1.1 Comment les travailleurs sociaux perçoivent leur travail ?.....	35-36
13.1.2 L'importance de la posture professionnelle pour les travailleurs sociaux....	36-37
13.1.3 Les évolutions constatées sur le terrain.....	37-39
13.1.4 Les travailleurs sociaux doivent s'adapter aux évolutions et doivent renoncer à des manières de faire.....	40-41
13.1.5 Les travailleurs sociaux constatent-ils une évolution du sens et des buts du travail social actuel ?.....	41-43
13.1.6 Les codes de déontologie sont-ils utiles pour encadrer cette évolution ?....	43-44
13.1.7 La nécessité et le besoin du militantisme.....	44-46
13.1.8 Vérification et synthèse de la première hypothèse.....	46-47
13.2 Hypothèse 2 : de nouvelles pratiques et de nouveaux modèles d'éthique apparaissent dans la pratique des travailleurs sociaux actuels.....	47
13.2.1 La place des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel.....	47-48
13.2.2 La place de l'éthique et des valeurs dans la pratique professionnelle actuelle.....	48-50
13.2.3 Les valeurs propres au travail social.....	50-51
13.2.4 Un glissement des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel.....	51-52
13.2.5 De nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique dans le travail social actuel.....	52-54
13.2.6 L'utilité et le besoin de faire des liens entre les valeurs du professionnel, de l'institution et des bénéficiaires.....	54-55
13.2.7 Les conflits de valeurs.....	55-56
13.2.8 Vérification et synthèse de la deuxième hypothèse.....	56-57

14 Positionnement professionnel et personnel.....	57
14.1 Positionnement par rapport à la question de recherche.....	58
14.2 Mise en évidence des limites du travail.....	58-59
14.3 Emergence de nouveaux questionnements.....	59
14.4 Intégration d'une réflexion professionnelle.....	59
14.5 Portée du sujet pour le champ professionnel.....	59-60
14.6 Pistes d'action futures.....	60-62
15 Conclusion.....	62-63
16 Bibliographie	64-66
17 Annexes.....	67

1 Introduction

1.1 Choix de la thématique

De parler de valeurs et d'éthique dans le travail social actuel est pour moi nécessaire. Les valeurs sont indissociables du travail social et l'éthique en est leur application concrète, les deux sont donc intimement liées. En effet, comme le souligne Melchior, « l'éthique des travailleurs sociaux est constituée de valeurs essentielles qui forment le socle de leur identité, et dans le respect desquelles ils entendent effectuer la plupart de leurs activités. » (Melchior, 2011, p.124).

Dans la société contemporaine, un besoin grandissant d'éthique apparaît à tous les niveaux. Ce besoin peut s'expliquer, dans la mesure où, la société évolue rapidement et que l'éthique peut aider à fixer des repères. Le travail social, qui est au cœur de cette société, de par sa mission auprès des individus fragilisés et en souffrance, subit aussi cette évolution. En effet, le travail social n'invente pas ses valeurs mais il les prend dans la société où il évolue. Cette évolution se traduit de nombreuses manières. Un nouveau mode de fonctionnement se met gentiment en place et il existe une tendance à faire disparaître les personnes derrière des dispositifs ou des procédures de toutes sortes. Désormais, des termes empruntés au monde de la production et de la consommation tels que l'efficacité, la rentabilité, l'économie, ont fait leur apparition dans le travail social. Ces termes en soi ne sont pas négatifs mais quand ils prennent le pas sur le bien-être des personnes, aussi bien des bénéficiaires que des travailleurs sociaux, cela devient très inconfortable pour l'ensemble. On peut parler ici d'« une souffrance éthique » (Melchior, 2011, p.123), dont sont victimes certains travailleurs sociaux qui ont du mal, au nom de leurs valeurs, de leur éthique et de leur conscience professionnelle, à rentrer dans ce nouveau système.

Cette évolution touche directement les pratiques des travailleurs sociaux et se répercute sur ces derniers quant à leur identité. Des questions d'engagement, de sens et de but du travail social surgissent aussi. D'avoir recours aux valeurs et à l'éthique pour questionner cet état de fait me semble une bonne solution pour éviter d'éventuelles dérives. De se référer aux valeurs, malgré l'évolution de certaines d'entre-elles, rappelle d'où le travail social est issu. Si l'on sait d'où l'on vient et il plus facile de savoir où l'on va. De se référer à l'éthique, malgré probablement l'apparition de nouveaux modèles en lien avec de nouvelles valeurs, montre la nécessité de toujours mettre les personnes, aussi bien les travailleurs sociaux que les bénéficiaires, au centre des préoccupations.

1.2 Motivations personnelles

Pourquoi étudier la place et l'évolution de l'éthique et des valeurs dans le travail social ? Si j'ai choisi ce thème c'est parce qu'il me tient particulièrement à cœur. Dans un premier temps, j'ai recherché ces notions dans mon ancienne profession mais en vain. C'est au nom de ces dernières que je m'étais engagé comme théologien assistant pastoral au service de l'Eglise diocésaine. Durant des années de pratique professionnelle, j'ai travaillé en pensant les trouver naturellement dans le quotidien des activités. Mais plus j'avancais dans ma carrière, moins les valeurs et l'éthique recherchées au départ apparaissaient. Comme je les retrouvais de moins en moins, mes activités perdaient gentiment de leur sens et de leur essence. J'ai donc traversé une crise grave qui m'a amené à partir chercher du sens dans un autre monde professionnel. Cette crise, une fois surmontée, j'ai pu percevoir de manière différente les valeurs au sens général et mes valeurs en particulier. Un tri s'est naturellement opéré et seules les valeurs essentielles sont restées. Quant à l'éthique, je la conçois comme essentielle et nécessaire si l'on veut un rapport juste et épanouissant aux autres. J'espère pouvoir maintenant mettre ces dernières au service de

tous ceux que je rencontrerai et qui en auront besoin. Etudier les valeurs et nos valeurs personnelles c'est aussi mieux se connaître aussi bien humainement que professionnellement.

1.3 Motivations professionnelles

Pour moi, dans tout métier, il est important de respecter et de suivre une éthique professionnelle. Surtout dans un métier de contact et de relation avec les autres comme le travail social. Je trouve qu'il est fondamental d'avoir connaissance et d'être conscient de ses valeurs et des valeurs véhiculées par le travail social. De connaître et de hiérarchiser ses valeurs, permet selon moi d'être en accord avec soi-même. Bien connaître ses valeurs c'est aussi pouvoir prendre en compte celles de l'usager dans un échange d'égal à égal. De les identifier permet aussi d'expliquer et donner du sens à ses actions et de choisir un futur employeur avec des valeurs qui pourront correspondre aux miennes.

Comme professionnels, nous sommes « jugés » sur les actes professionnels que nous posons. Nous ne pouvons pas nous réfugier simplement derrière des méthodes ou des techniques. La responsabilité du travailleur social se trouve engagée dans sa pratique. C'est dans ce champ d'opportunité considérable que constitue la pratique professionnelle que nous pouvons être acteurs ou non de notre propre pratique. Cet espace nous pouvons l'habiter ou non avec les valeurs du travail social, nos valeurs et de l'éthique. Nous avons besoin d'un socle de référence qui peut paraître aujourd'hui plus mouvant que par le passé. Les normes sont moins rigides et pourtant nous devons poser des actes professionnels légitimes. C'est aussi dans ce contexte que nous sommes encouragés à redécouvrir ces notions de valeurs ou d'éthique. Qu'est-ce que ces notions signifient aujourd'hui pour les professionnels du travail social ? Et pourquoi a-t-on encore besoin ou non de ces notions dans le travail social ? Comment continuer à appliquer les valeurs et l'éthique dans le contexte professionnel actuel ?

2 Problématique

Avant d'arriver à la question de recherche qui va concerner l'adaptation des valeurs et de l'éthique des travailleurs sociaux dans leur pratique, je vais, dans un premier temps, analyser les évolutions du travail social actuel et ensuite leurs répercussions sur la pratique des travailleurs sociaux.

Une mutation du travail social peut être constatée sur plusieurs points. En effet, il se complexifie et revêt désormais de multiples dimensions au niveau de son action. Le travail social qui, depuis ses débuts, entretient un système de valeurs est pris dans des changements profonds et irréversibles. Certaines de ses valeurs traditionnelles sont discutées et remises en cause. Si pendant longtemps, le secteur de l'économie a été tenu à l'écart du travail social pour incompatibilité de valeurs, aujourd'hui « sous couvert de modernisation, un modèle résolument libéral se met en place. » (Chauvière, 2015, p.25). Il faut aussi constater que « l'autonomie professionnelle des métiers historiques [...] est battue en brèche par les méthodes actuelles de management et par les obligations de résultats qui leur sont liées. » (Ion, 2009, p.141). Cela a des conséquences sur le fonctionnement du travail social et des travailleurs sociaux. On voit désormais y apparaître des éléments économiques qui vont se focaliser sur des points d'attention comme la rentabilité ou encore l'efficacité. On peut appeler cela « la marchandisation du social » (Bouquet, 2007, p.38). Pour Libois, « la profession est en prise à des changements de paradigme dont il est difficile d'appréhender les contours et encore plus délicat d'entrevoir les évolutions possibles. Nous relevons que le secteur social risque de voir émerger en son sein des référentiels qui lui sont étrangers, voire opposés » (Libois, 2013, p.39).

Ainsi on peut constater que le travail social voit ses champs d'activité s'ouvrir et s'élargir dans le but d'apporter des réponses toujours plus adéquates. Pour Strohl de « parler du sens du travail

social, c'est bien sûr renvoyer aux systèmes de valeurs qui sous-tendent ses objectifs à la fois pour les politiques et pour les commanditaires, pour les travailleurs sociaux et pour les usagers » (Strohl, 2006, p.122). Elle note encore qu'aujourd'hui le travail social s'oriente « vers toujours plus d'individualisation » (Strohl, 2006, p.123).

Pour Lamoureux, « comme toute discipline d'application pratique, le travail social se réalise nécessairement sur le terrain. Toutefois, rien n'est plus risqué et dangereux qu'une action posée de manière irréfléchie, précipitée et sans finalités clairement établies. Pour avoir un véritable sens, l'action du praticien doit s'appuyer sur un certain nombre de valeurs et être structuré à partir de principes cohérents. De plus, celui-ci doit, lorsqu'il intervient, avoir bien saisi la direction et la portée de son action et avoir intégré ces valeurs et ces principes » (Lamoureux, 2003, p.11). Pour ce dernier, la nature même du travail social consiste à atteindre « une plus grande cohérence entre les valeurs humaines et sociales que nous prétendons chérir et la réalité qui s'impose ou est quotidiennement imposée aux personnes. » (Lamoureux, 2003, p.13). Cette réflexion peut avoir une résonance particulière dans le contexte actuel du travail social où nous avons parfois l'impression d'avancer sur « un océan de contradictions et de paradoxes » (Lamoureux, 2003, p.13). La réflexion autour de l'éthique et des valeurs est donc inévitable en travail social. L'éthique est aussi sans arrêt mise au défi par les différents changements qui affectent le travail social.

Les travailleurs sociaux font le constat qu'il y a des changements dans leur profession et que ces derniers peuvent avoir un effet sur l'éthique et par conséquent sur « la pratique professionnelle » (Lamoureux, 2003, p.48). Un lien direct entre l'éthique et la pratique professionnelle peut être constaté. Les mutations qui touchent la société vont également affecter les travailleurs sociaux avec l'arrivée de normes toujours plus empreintes de bureaucratie et de technocratie. Par exemple, les lois, à côté des exigences bureaucratiques, encadrent de plus en plus la profession rendant leur marge de manœuvre toujours plus mince. « Le travail social est porteur de nombreux enjeux éthiques » (Lamoureux, 2003, p.49). Ce constat n'est pas récent « puisque la recherche de la cohérence éthique fonde la profession et que, par conséquent, cette dernière se réfère constamment à un ensemble de valeurs humaines et sociales importantes » (Lamoureux, 2003, p.49-50). Il faut aussi tenir compte du fait que ces valeurs changent au même rythme que l'évolution de la société et ceci a un impact direct sur l'action du travail social et des travailleurs sociaux.

Face à ces évolutions et ces transformations, deux possibilités s'offrent aux travailleurs sociaux, soit la démobilité, le repli sur soi ou la perte de sens. Ou alors, ne pouvant rester simples spectateurs de ces changements, les travailleurs sociaux peuvent réaffirmer l'importance de l'éthique et des valeurs dans le travail social actuel. En effet, comme le souligne Bouquet, en parlant du travail social : « Ses valeurs faites de respect et de reconnaissance, de justice, d'égalité, de liberté, de solidarité, et son objectif de transformation sociale sont plus que jamais valables et exigent la mise en place de nouvelles dynamiques mobilisatrices, démocratiques, solidaires. » (Bouquet, 2007, p.42).

3 Question de recherche

Si pour moi, la société humaine actuelle, n'est pas juste envers tous ses membres, comme le constate également Voelin qui dit : « le champ du travail social constitue un espace au sein duquel se dévoilent quotidiennement la misère et les drames des citoyens dans une société génératrice de clivages et d'exclusion » (Voelin, 2014, p.23), le travail social doit réparer cet état de fait. Il doit le faire en s'inspirant entre autre de ses valeurs, de l'éthique et des droits de l'homme pour ne pas reproduire les inégalités de la société. Le travail social ne peut donc pas rester simple spectateur mais il doit agir.

La principale difficulté à laquelle sont confrontés les travailleurs sociaux est qu'ils doivent agir dans une société « inégalitaire à la fois dans sa structure et dans son fonctionnement. » (Voelin, 2014, p23). Le travail social doit donc agir de façon éthique et avec des valeurs malgré les pressions financières d'un Etat-providence devenu social actif, subventionné par les banquiers et les économistes. Là se situe le risque pour le travail social et les travailleurs sociaux de se fondre dans le système, n'ayant plus de rôle précis. C'est pour cela qu'il est important pour mon travail d'étudier et de mieux comprendre ces différentes notions de valeurs et d'éthique et de voir leur interaction avec le travail social.

Face à ces nombreux défis, le travail social, contraint de s'adapter, doit mener au mieux son évolution, au risque de perdre son identité même. Pour illustrer cela, je propose la phrase de recherche suivante :

Comment le travailleur social adapte-t-il ses valeurs et son éthique dans son action professionnelle ?

J'ai choisi cette question parce que j'aimerais avoir des réponses aux interrogations concernant l'éthique et les valeurs dans le travail social actuel. En effet, est-ce que ce dernier est toujours porté, malgré son évolution, par l'éthique et les valeurs ? Il n'est pas évident de s'en rendre compte tant semble grande l'évolution du travail social ces dernières années. De plus on peut constater d'un point de vue général, une crise des valeurs « universelles » et un retour à des valeurs plus individuelles. Mais les valeurs restent malgré tout, selon Bouquet, « comme une partie intégrante et importante du travail social, fréquemment décrit comme une « activité chargée de valeurs ». » (Bouquet, 2017, p.30). Le besoin d'éthique est aussi, comme décrit plus haut, un besoin qui va croissant à cause des changements de société. D'en appeler à l'éthique peut permettre d'éviter certaines dérives. Le travail social, qui, depuis ses débuts entretient un système de valeurs, est pris dans des changements profonds et irréversibles. De plus, le travail social est désormais multiple, tant les champs d'activité qui lui sont liés sont nombreux et variés. Ceci a pour effet de questionner le travail social sur son socle de valeurs, son éthique, ses pratiques, ses buts.

De mettre en pratique les valeurs et l'éthique n'est pas une tâche aisée à la base pour les travailleurs sociaux. Cela se complique encore avec les nombreuses tensions présentes dans le travail social actuel. Comme le relève Bouquet : « Cependant, affirmer un choix clair au niveau des valeurs n'entraîne pas nécessairement une cohérence constante entre celles-ci et l'action au quotidien [...]. Il y a de plus en plus besoin d'apprendre, de comprendre, de conceptualiser, d'élaborer des savoirs nouveaux, de faire de la recherche qui, à partir des analyses et des observations, permettront de construire des actions nouvelles et pertinentes. » (Bouquet, 2007, p.41). Même s'il est compliqué de mettre en pratique les valeurs et l'éthique, « [...] il n'en est pas moins important de les énoncer, de les rappeler, de les affirmer. » (Bouquet, 2007, p.42).

3.1 Objectifs personnels, professionnels et méthodologiques

Trois objectifs différents vont être développés dans cette partie. Ce sont des objectifs personnels, professionnels et méthodologiques. De réfléchir sur ces derniers va me permettre de lister mes attentes, mes souhaits et ce que j'aimerais atteindre comme résultat à la fin de ce travail.

A titre personnel, j'aimerais dans ce travail pouvoir questionner pour mieux comprendre les notions de valeur et d'éthique et leur nécessité dans le monde en général et dans le travail social en particulier. Je désirerais pouvoir aussi me questionner sur mes valeurs, mon éthique et leur place dans ma vie de tous les jours.

A titre professionnel, j'aimerais, à travers ce travail, savoir comment mettre en résonance les valeurs attendues de la part du travailleur social et mes valeurs personnelles. Il me permettra aussi d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences pour être mieux formé comme travailleur social. Grâce à lui, je vais aussi pouvoir découvrir les outils qui vont me permettre d'être plus compétent sur le terrain. Je pourrai ainsi être plus sensibilisé à cette thématique parce que je la connaîtrai mieux, l'ayant travaillée.

A titre méthodologique, j'aimerais pouvoir apprendre à mener des entretiens de manière professionnelle et à en tirer le meilleur pour la réalisation de ce travail. Je souhaiterais aussi comprendre comment récolter des données sur le terrain et pouvoir en faire une analyse. Je désirerais également découvrir comment les services sociaux ou institutions sociales et les travailleurs sociaux mettent les valeurs et l'éthique en pratique dans leurs actions. Ce qui me permettra de connaître les outils qu'ils emploient dans leurs pratiques quotidiennes.

4 Introduction à la partie théorique

« Nous n'avons jamais que les valeurs que nous méritons : non celles que nous voulons, mais les seules dont nous sommes capables. » C. Le Bihan

Dans cette première partie, je situe les notions de valeur et d'éthique dans le contexte de changement et de crise dans la société.

4.1 Crise des fondements

A quelle instance supérieure pouvons-nous faire appel pour discerner si telle ou telle action humaine est bonne ou mauvaise ? Aujourd'hui, cette question peut légitimement se poser. Mais il faut cependant noter, malgré les affirmations de certaines personnes pessimistes, que notre société ne manque pas de valeurs, « elle en crée même de nouvelles, mais perturbée par les changements qui l'affectent, elle est comme hantée par le problème des fondements. » (Bruguès, 1994, p.69). Sur quelles bases se fondent donc les valeurs et l'éthique aujourd'hui ? Pour Russ, nous sommes actuellement face à un « vide éthique » (Russ, 1994, p.7) et l'éthique, « comme toutes les recherches contemporaines, se trouve ébranlée au point de départ même de son exercice. » (Russ, 1994, p.8). Heinich, reprenant, le philosophe de l'éthique Ogien, pose cette question : « les valeurs fondent nos droits et nos principes ? Soit. Mais qu'est-ce qui fonde ces valeurs ? Sur quel socle reposent-elles ? N'y a-t-il pas un débat permanent sur la « valeur des valeurs ? » » (Heinich, 2017, p.382).

On se retrouve face à un monde en proie à un certain désenchantement, qui a donné naissance à « un polythéisme de valeurs » (Bouquet, 2017, p.32). Cet état de fait nous montre une disparition de ce qui constituait le monde traditionnel tel que nous l'avons connu pendant des décennies, à savoir Dieu et la métaphysique. Pour justifier tel ou tel acte, les sociétés qui nous ont précédés se fondaient sur ces deux notions. Mais ces deux fondements importants se sont progressivement effrités sous les coups de butoir de la modernité et de la sécularisation. Le processus de sécularisation peut se résumer en deux grands points. Le premier consiste à réclamer une totale indépendance par rapport à toute forme d'autorité émanant de la religion ou de la métaphysique. Le second consiste dans le fait d'affirmer « la volonté de l'homme de ne tirer que de lui-même les orientations et les normes morales dont il a besoin. » (Bruguès, 1994, p.74). Surtout « qu'après l'effacement des utopies et des grandes idéologies puis d'un certain désenchantement, il y a une recherche de nouveaux fondements des valeurs. » (Bouquet, 2017, p.33). La question autour des fondements est donc à nouveau sur le devant de la scène. Cela permet donc d'envisager de nouveaux modèles d'éthique et l'émergence de nouvelles valeurs. Se pose donc la question de savoir comment donner à ces valeurs et à l'éthique un fondement qui puisse leur assurer de « la crédibilité et de la permanence » (Bruguès, 1994, p.76).

4.2 Crise de l'éthique et crise de la modernité

L'éthique apparaît comme une notion centrale et importante en période de changements et d'évolution de société qui quitte une manière de voir, de faire, de penser pour aller vers une nouvelle. Le besoin d'éthique se situe là, « par la prise de conscience des défis nouveaux posés à nos sociétés. » (Bouquet, 2017, p.4). Nos contemporains se retrouvent confrontés, lorsqu'ils ont des décisions à prendre, à de nombreuses possibilités. Derrière les dilemmes et les interrogations suscités, se pose la question du rapport à l'autre, « du vivre-ensemble » (Bouquet, 2017, p.4). L'éthique est donc à mettre en lien avec une vision de la société. Pour Bouquet, « la crise de la modernité provoque la crise de l'éthique » (Bouquet, 2017, p.54). Cette crise de la modernité se présente notamment à travers la crise économique avec une augmentation massive du nombre de chômeurs, notamment de longue durée, avec la crise de l'Etat social, avec la dégradation du lien social et la crise des valeurs. Vu qu'il n'y a plus un modèle qui domine les autres, chacun se construit lui-même et choisit sa propre manière d'être face à un monde toujours plus complexe. Cela a aussi pour conséquence d'affaiblir la société car elle ne représente plus « un système de sens » (Bouquet, 2017, p.57). Le besoin d'éthique peut apparaître comme une réponse à l'excès d'individualisme.

4.3 Crise des valeurs et transformation sociale

S'il ya une crise des valeurs, c'est que premièrement, « la plupart des vecteurs grâce auxquels l'intégration des valeurs de citoyenneté et de cohésion sociale par l'ensemble de la population s'effectuait sont aujourd'hui en panne ou en déclin. » (Borgetto, 2006, p.8). On peut penser ici au système scolaire, aux partis politiques ou encore à l'Eglise pour ne citer qu'eux. Deuxièmement, le système social, se trouve face à des enjeux périlleux, qui sont engendrés par des impératifs économiques notamment, comme par exemple, la globalisation, la mondialisation ou encore l'immigration qui amène des cultures différentes. « Rien d'étonnant, dans ces conditions, à ce que les valeurs anciennes sur lesquelles s'appuyait jusqu'alors notre société soient considérées par certains comme en crise. » (Borgetto, 2006, p.9).

De parler de la crise des valeurs, nous fait nous pencher sur celles qui sont importantes pour notre société. Pour Borgetto, « les valeurs en crise ne sont pas n'importe lesquelles : ce sont celles-là qui sont en vigueur dans une société donnée, à un moment donné. Autrement dit, celles qui peuvent se réclamer d'une certaine tradition et qui ont réuni, de manière plus ou moins durable, un minimum de consensus. » (Borgetto, 2006, p.12). On pense, ici, à des valeurs de démocratie, de liberté ou d'égalité, qui ont construit la plupart des états européens. De renier ces valeurs conduirait à menacer « le devenir même de la société » (Borgetto, 2006, p.13) car elles sont à la base de la cohésion sociale et de son maintien.

Boudon propose une autre analyse en ce qui concerne la crise des valeurs. Cette crise n'est pas en fait une absence de valeurs comme pourraient le croire certains. Comme vu plus haut, il y a bel et bien dans notre société encore des valeurs. Cependant, comme l'a relevé aussi Borgetto, la transmission de ces dernières est moins évidente et nette que par le passé. Mais ces valeurs se transforment et évoluent. De nouvelles valeurs viennent disputer la place aux anciennes. Il note aussi dans cette évolution que « c'est une affirmation des valeurs individualistes qui se dessine, [...] » (Boudon, 2006, p.27). Mais pour Borgetto, cette évolution ne doit pas être source de pessimisme car il faut faire encore selon lui confiance « au sens commun, à un accès naturel et spontané aux valeurs de la part du plus grand nombre. » (Borgetto, 2006, p.27), ce qui débouche sur une « rationalisation » (Boudon, 2006, p.33) des valeurs. Ce qui est choisi actuellement en termes de valeurs, pour atteindre un objectif, sera naturellement considéré comme meilleur, plus adéquat et plus adapté que ce qui existait pas le passé. Donc malgré l'évolution de certaines valeurs et le remplacement de certaines par d'autres, « le sens des valeurs persiste bel et bien. »

(Boudon, 2006, p.33). Car comme le souligne aussi Bouquet : « aucune société ne peut se passer d'un minimum de valeurs, de normes, de références communes. » (Bouquet, 2017, p.33). Mais que recouvre cette notion de valeurs ?

5 Développement des concepts théoriques

Dans cette grande partie, je vais définir les concepts de valeur, d'éthique, de norme et de déontologie.

5.1 Définition du concept de valeur

« Les valeurs sont les projets et les idéaux visés pour accomplir au mieux l'unité du lien social résistant à l'éphémère, à la destruction, au chaos. » A. Chantreau

Dans cette partie de mon travail, je vais d'abord définir et expliquer le sens du mot « valeur ». Dans un deuxième temps, je vais approfondir la notion sociologique des valeurs et enfin son importance pour le travail social.

« Tout d'abord, une valeur n'est ni une norme, ni une règle, ni une loi : celles-ci sont des applications de valeurs, lesquelles en justifient la création. » (Heinich, 2017, p.200). La valeur n'est valeur que si elle est plus ou moins partagée par tous les individus d'un même système culturel. Il est très difficile de décréter qu'une valeur est désuète ou qu'une valeur est valable. « Bref, une valeur ne repose sur rien d'autre qu'elle-même, est à elle-même sa propre fin. » (Heinich, 2017, p.202). Heinich rajoute encore ceci : « les valeurs ne se démontrent pas : elles se posent et elles s'imposent. Elles s'imposent, précisément parce qu'elles sont des valeurs. » (Heinich, 2017, p.205).

Le concept de « valeur » a d'abord été travaillé en philosophie et en économie avant d'être étudié en sociologie. Ce mot recouvre deux grands sens « d'une part, le terme valeur au pluriel (les valeurs), invite à la conception d'absolus, d'idéaux, de normes, alors que le terme valeur au singulier est suivi d'un déterminant (la valeur de), invite à une estimation, à une mesure, voire, à une quantification. » (Barreyre & Bouquet, 2006, p.617). Il faut cependant remarquer que ce qui peut être désirable pour les uns, peut aussi être un objet de rejet pour les autres, il s'agit des « contre-valeurs » (Rezsohazy, 2006, p.5).

Aujourd'hui, on peut définir ce terme comme une « conduite d'excellence. » (Bouquet, 2017, p.30). Les théories en lien avec la notion de « valeur » s'intéressent à tout ce qui peut avoir de l'importance pour quelqu'un peu importe le contexte dans lequel il se trouve. La valeur est un idéal à atteindre.

5.2 L'organisation des valeurs

Les valeurs sont reliées les unes aux autres, « elles sont interdépendantes, elles forment un système. » (Rezsohazy, 2006, p.6). Si une valeur disparaît ou qu'une autre apparaît, tout le système s'en trouve touché. Ce système est organisé de manière hiérarchique et sert d'échelle des valeurs. La manière d'organiser les valeurs est différente d'une culture à une autre. Le système des valeurs n'est pas évident à percevoir. Fréquemment, ces sont les comportements et les actes qui vont le révéler. « Un ensemble de valeurs est donc un système vivant, extrêmement complexe, toujours exposé au changement, partant très difficile à étudier. » (Rezsohazy, 2006, p.7)

5.3 Les grandes sortes de valeurs

Il y a plusieurs formes de valeurs qui peuvent être répertoriées :

- *Les valeurs centrales* : elles sont suivies par la totalité d'une population et cela malgré des différences d'âge, de profession ou de sexe. « Les valeurs centrales forment la base du consentement social, elles constituent le fondement de l'accord social. » (Rezsóhazy, 2006, p.8). C'est par elles que des individus peuvent vivre les uns avec les autres et avoir une certaine organisation sociale. Elles peuvent cependant évoluer mais pas dans leur essence fondamentale. Parmi ces valeurs il y a l'amour, la famille, la dignité humaine et plus généralement les droits de l'homme.
- *Les valeurs spécifiques* : « elles sont propres à une catégorie particulière de personnes, d'une classe sociale, d'une génération, d'une ethnie. » (Rezsóhazy, 2006, p. 8). Chacun d'entre-nous a des valeurs spécifiques.
- *Les valeurs structurantes* : elles sont capitales. C'est à partir de celles-ci que nous donnons une orientation à notre vie. Elles permettent de dessiner le profil des personnes et regroupent les grandes familles de valeurs d'une société. Elles doivent être bonnes puisqu'elles nous structurent.
- *Les valeurs périphériques* : « elles sont davantage exposées aux changements que les valeurs structurantes. » (Rezsóhazy, 2006, p.8) qui les sous-tendent. Elles peuvent aussi être adaptées à d'autres valeurs.
- *Les valeurs finales et les valeurs instrumentales* : elles visent les buts recherchés par une personne (finales) et sont nécessaires pour les atteindre (instrumentales).
- *Les valeurs globales* : elles s'étendent sur « toutes les relations humaines » (Rezsóhazy, 2006, p.9).
- *Les valeurs sectorielles* : elles sont propres à un secteur et « sont confinées à une sphère particulière de la société » (Rezsóhazy, 2006, p.9) comme la politique, l'économie ou la religion. « Une valeur de ce type peut devenir structurante. » (Rezsóhazy, 2006, p.9).
- *Les valeurs implicites* : elles « sont observables par des signes extérieurs » (Rezsóhazy, 2006, p.9), comme par exemple l'habillement.
- *Les valeurs explicites* : elles sont énoncées par ceux qui portent telles ou telles valeurs ou sont nommées en réponse à un questionnaire d'enquête.
- *Les valeurs latentes* : elles « ne se manifestent pas dans le cours normal des choses » (Rezsóhazy, 2006, p.9) mais lors d'événements particuliers comme une catastrophe naturelle, par exemple. Parmi ces valeurs, on peut citer la justice, la solidarité ou la bienveillance.

Certaines valeurs sont évidentes pour les groupes qui ont choisi de les suivre. Elles peuvent ne concerner que le groupe qui a choisi de les adopter. On peut alors dire que les valeurs sont de l'ordre du relatif. Elles varient en fonction des époques et des cultures. Elles subissent des changements et des évolutions constantes. C'est à cela que l'on peut constater si elles sont vivantes ou non.

5.4 D'où viennent les valeurs ?

Pour Rezsóhazy, « les valeurs ne sont pas des principes éternels, impersonnels, existants depuis le début des temps, voguant dans l'air. » (Rezsóhazy, 2006, p.9). Elles apparaissent donc à des époques précises et sont proclamées, par exemple, par des hommes et des femmes qui ont marqué leurs époques. Ces derniers qui peuvent être rattachés au monde de la culture, de l'enseignement ou de la philosophie sont des producteurs de valeur ou de sens. Elles ont pour mission de « répondre aux questions existentielles que la société se pose, en donnant une signification aux événements, en proposant une sortie d'une crise quelconque, en élaborant des systèmes de pensée, en ouvrant des horizons nouveaux. » (Rezsóhazy, 2006, p.10). Dans la société, à un moment donné, il y a donc un réservoir de valeurs à disposition pour qu'elles soient choisies ou non et qu'elles entrent durablement dans la vie des personnes.

5.5 Quelle est l'utilité des valeurs ?

On trouve des valeurs dans presque toutes les interactions sociales. « Les valeurs assument une fonction centrale dans l'édification et le maintien de l'identité des individus et des collectivités. Elles forment l'image et l'estime de soi. » (Rezsohazy, 2006, p.11). De partager les mêmes valeurs resserre les liens entre les personnes. Etant à la base des différentes manières d'agir, elles « proposent les objectifs : [...]. Elles suggèrent les moyens : [...]. » (Rezsohazy, 2006, p.12). Elles servent de motivation pour les personnes, ont une influence sur leurs désirs et leurs aspirations. Les valeurs sont à l'origine des manières d'être et donnent une orientation à la conduite des individus. Enfin les valeurs « contribuent à maintenir et à réguler la société, puisqu'elles fondent la légitimité de l'ordre social, la validité des lois et la pratique du contrôle social (la personne ou le groupe qui ne se conforme pas à une valeur en vigueur sont sanctionnés). » (Rezsohazy, 2006, p.12).

5.6 Des valeurs qui changent ?

Selon Rezsohazy, ce serait pratiquement toujours les mêmes valeurs « qui reviennent après une éclipse, mais dans un autre contexte et dans une autre combinaison. » (Rezsohazy, 2006, p.14). Une des causes du changement des valeurs peut être l'économie ou encore le pluralisme « qui met en présence plusieurs systèmes de valeurs qui peuvent « se contaminer » » (Rezsohazy, 2006, p.15). Tous les événements qui surgissent dans nos vies peuvent aussi induire un changement dans nos systèmes de valeurs : « ils corroborent notre système de valeurs ou ils nous invitent à changer » (Rezsohazy, 2006, p.15). On parlera de « changements adaptatifs et de changements radicaux » (Rezsohazy, 2006, p.17). Les premiers sont des adaptations et les seconds sont des transformations radicales.

5.7 Au-delà du relativisme...

Comme il n'existe aucune valeur absolue ou universelle, donc dans l'absolu aucune référence pour juger du bien et du mal, on ne peut « évaluer un système social qu'à partir de son propre système de valeurs et de ses propres justifications. » (Rezsohazy, 2006, p.27-28). « Le relativisme s'est généralisé et est devenu une évidence. Il n'y a pas de vérité, il n'y a pas d'objectivité, il n'y a pas d'absolu, il n'y a pas d'universel. Ces sont des notions périmées. En présence de la pluralité des conceptions, des idéologies, des goûts, des comportements et des interprétations, la plupart des gens sont prêts à penser que toutes les idées et les manières d'agir se valent. » (Rezsohazy, 2006, p.28). Malgré tout, on peut quand même souligner qu'il existe un droit naturel et que ce droit est présent dans les sociétés humaines depuis très longtemps. Les hommes, pour survivre, doivent se mettre ensemble : « ils instaurent ainsi la cité » (Rezsohazy, 2006, p.29). C'est à partir de ce droit naturel, que des « valeurs comme la vie, la liberté, la propriété ou une justice impartiale sont tenues pour des droits inaliénables. » (Rezsohazy, 2006, p.29).

Cependant, il n'est pas envisageable de tout relativiser et « il existe, notamment, des choses intrinsèquement mauvaises, indépendamment des circonstances et des points de vue. Il n'y a pas de bons camps de concentration. Il n'y a pas de bons nettoyages ethniques. » (Rezsohazy, 2006, p.30).

Il est possible, par exemple, d'analyser des faits historiques non pas uniquement sur les valeurs qui les ont amenés et orientés mais sur « les conséquences historiques réelles de leurs faits et gestes. » (Rezsohazy, 2006, p.30). L'humanité, à travers son histoire, arrive à faire une sélection et un bilan, desquels peuvent émerger des valeurs qui se détachent des autres. On peut alors parler d'« acquis historiques » (Rezsohazy, 2006, p.31). Ces derniers correspondent à un groupe de valeurs que les hommes ont mis en avant grâce aux expériences historiques et dont ils ont

proclamé la durée et la solidité dans le temps. « Ces acquis ont, par conséquent, un caractère universel » (Rezshohazy, 2006, p.33). Ainsi, « les valeurs deviennent fondamentales, trans-historiques, quand elles sont entrées dans la conscience publique, ont pris place au cœur de l'éthos d'une civilisation. » (Rezshohazy, 2006, p.35).

5.8 Y a-t-il des valeurs sociales ?

Le premier constat que je peux faire est que les valeurs et l'éthique sont considérées comme importantes pour le travail social, ce que je montrerai dans la suite du texte. Le travail social n'a pas inventé les valeurs dont il s'inspire. Elles sont présentes dans une société qui est déjà constituée de valeurs, de lois, de règles, de normes. La notion de valeur comporte toujours une référence à des valeurs déjà éprouvées par le temps. Elles sont donc le fruit d'un héritage. Mais elles tendent aussi vers le futur, vers ce qui est souhaité, désiré. Pour les travailleurs sociaux, il y a des valeurs propres au travail social. Quelles sont-elles ? Existence-elles vraiment ? Les métiers liés au travail social sont apparus et se sont professionnalisés à des périodes différentes, dans des contextes différents. Le deuxième constat qui peut être fait est que s'il y a des valeurs propres au travail social, comme les autres valeurs, elles sont conditionnées par la société dans laquelle elles vivent et évoluent. Cependant, une distinction doit être faite entre les valeurs dans le travail social et la valeur du travail social. Il peut y avoir des malentendus et des tensions autour des valeurs, entre une approche idéaliste qui conduit à privilégier en toutes occasions, et à n'importe quel prix, des principes tenus pour inconditionnels et une approche économiste qui tend à rabattre la valeur sur la question des coûts économiques des actions et leur rendement.

Chaque métier du travail social aurait donc intégré des valeurs différentes ? Il me semble important ici d'esquisser une brève histoire du travail social pour mieux comprendre l'évolution de ces valeurs. A l'origine du travail social, en France notamment, mais comme dans l'ensemble de l'Europe du Moyen-Âge, il existe une forte tradition en lien avec la charité. Les grandes valeurs de ce temps proviennent de la religion chrétienne qui met essentiellement en avant l'amour du prochain et l'idée de don et de contre-don. Le travail social, à ses débuts, avait une visée morale, partant du point de vue que les problèmes pouvaient être résolus par une transformation des normes de conduite des personnes. Il n'y avait pas de questionnement éthique. Ce qui était de l'ordre du bien et du mal était laissé à l'appréciation de l'Eglise et de la morale.

Avec la Révolution Française et l'apparition de la Déclaration des droits de l'Homme et du Citoyen, les choses vont évoluer. Désormais, ce n'est plus l'Eglise qui « gèrera » de manière officielle la pauvreté mais ce sera l'Etat. La pauvreté va acquérir un autre sens et de nouveaux modes d'assistance vont se développer. A ce propos, Lamoureux nous dit ceci : « avec la révolution française, l'ancienne et humiliante charité est censée avoir laissé la place au digne droit républicain à l'assistance [...] » (Lamoureux, 2003, p.46-47). Pour illustrer les débuts de la professionnalisation du travail social, Lamoureux rajoute ceci : « la professionnalisation du travail social date de la fin du XIXème siècle. Produit de plusieurs initiatives sociales et charitables, elle s'est développée en fonction des cultures propres à différentes sociétés. » (Lamoureux, 2003, p.46). Malgré tout, dans les années 1900, la pratique des premières assistantes sociales professionnelles est encore teintée de confessionnalisme. Nous pouvons dire de ces dernières « qu'elles prolongeaient la métaphysique chrétienne sous une forme sécularisée. » (Bouquet, 2003, p.31). Lamoureux rajoute encore ceci : « [...], la profession du travail social sera marquée tant par les idéaux du mouvement socialiste que par un christianisme progressiste et la consécration politique de concepts comme la justice sociale, la politique sociale et les droits sociaux. » (Lamoureux, 2003, p.47).

Après la Seconde Guerre Mondiale, il faut noter que le service social n'a plus le monopole de l'intervention sociale. Le travail social s'est adapté au monde moderne en se basant sur deux grands axes : une approche collective et une approche individuelle des problèmes. On voit apparaître la profession d'éducateur spécialisé. Dans les années 1950, avec l'influence du *case-work* américain, les valeurs du travail social deviennent moins moralisantes. Elles recouvrent même à cette époque une certaine légitimité. Les années 1960 voient l'apparition des premiers animateurs. Les valeurs des assistantes sociales vont intégrer l'idée d'une action de plus en plus collective. Si l'action sociale était jusque-là essentiellement centrée sur la personne, elle va s'ouvrir à la dimension collective. Désormais, la personne et son environnement sont liés. L'un ne peut pas progresser sans l'autre.

Les années 1980 et leur lot de changements sociétaux, verront l'émergence des premières préoccupations éthiques. Dans les années 1990, les nouveaux besoins sociaux réveillent dans le travail social l'interrogation sur la notion de valeurs et sur le besoin d'éthique. Le troisième constat que nous pouvons faire est qu'il y a dans le travail social des valeurs stables mais aussi de nouvelles valeurs qui apparaissent, qui évoluent, qui changent. « La question des valeurs dans le travail social demeure très importante puisque elles fondent pour partie les orientations de l'action. » (Bouquet, 2003, p.38). Mais de partager des valeurs historiques communes ne suffit pourtant pas à les rendre visibles et efficaces pour l'action sociale. Il faut encore faire le lien entre les valeurs et l'adhésion à ces dernières.

On peut souligner le fait que les valeurs sont centrales dans le travail social puisque c'est sur ces dernières que repose en partie l'action sociale. « Toutes les interventions sociales sont sous-tendues - implicitement ou explicitement - par des valeurs. » (Bouquet, 2017, p.43). Derrière chaque acte professionnel posé par le travailleur social, il y a des valeurs, conscientisées ou non par ce dernier. Les valeurs éclairent « ce qui est dit ou fait : elles ont un sens social » (Bouquet, 2017, p.43). Pour Bouquet, « la réflexion sur les valeurs du travail social est inséparable de la question des valeurs dans la société » (Bouquet, 2017, p.43). On peut classer ces valeurs en trois grandes catégories : les « valeurs humanistes, les valeurs démocratiques, les valeurs fondées sur le droit. » (Bouquet, 2017, p.50).

Les valeurs humanistes :

Si au départ, dans le travail social on pouvait parler d'un « humanisme caritatif de type judéo-chrétien » (Bouquet, 2017, p.43), on est passé à un « humanisme laïc, d'entraide, puis d'un humanisme social, de solidarité. » (Bouquet, 2017, p.43). De placer l'humanisme comme valeur centrale du travail social implique de penser la personne humaine dans sa totalité et de placer sa confiance dans l'homme et dans ses compétences. « Les valeurs humanistes sont les valeurs-mères du travail social. » (Bouquet, 2017, p.43). Elles sont représentées entre-autres par les notions de respect de la personne, de dignité, de reconnaissance et de responsabilité. La responsabilité est à prendre en lien avec la dignité. On peut aussi citer « la compassion, le partage, l'autonomie, l'autodétermination, la croyance dans les capacités et potentialités, l'empathie, etc... » (Bouquet, 2017, p.44). On peut donc dire que la foi en l'homme est centrale dans le travail social mais qu'elle doit aussi s'enraciner dans l'idée qu'un futur meilleur est toujours possible. Comme valeurs humanistes, on peut citer le respect, la défense de la dignité, la loyauté, l'honnêteté.

Les valeurs démocratiques :

Nos sociétés européennes reposent sur des valeurs démocratiques, souvent associées à des valeurs républicaines, « de liberté, d'égalité, de fraternité » (Bouquet, 2017, p.45) qui sont à la base de la Déclaration des droits de l'homme de 1789. De rappeler des principes fondamentaux

comme l'égalité des individus, la liberté de pouvoir poser des choix ou encore la fraternité entre les personnes, montre que chaque citoyen est membre à part entière de la famille des hommes. Cela permet à d'autres valeurs comme la dignité, la justice sociale ou la solidarité d'émerger. Cette dernière « est invoquée comme une valeur éthique, comme valeur primordiale quand se délitent les appartenances et que se multiplient les risques de « désaffiliation ». » (Bouquet, 2017, p.45). La justice sociale est à la base de l'action des travailleurs sociaux qui s'engagent pour une transformation de la société, en travaillant sur les individus et sur les structures sociales qui souvent maintiennent les situations inégalitaires. Pour Bouquet, ces valeurs « sont au fondement du travail social. » (Bouquet, 2017, p.45). Pour les travailleurs sociaux américains, cela s'appelle « l'humanisme démocratique » (Bouquet, 2017, p.46). Parmi les valeurs démocratiques, on peut citer les grandes valeurs républicaines, la justice sociale, la citoyenneté.

Les valeurs et le droit :

Pour Bouquet, « la concrétisation des valeurs d'une société se fait la plupart du temps par le droit. » (Bouquet, 2017, p.46). En effet, le droit est composé de normes et de règles qui définissent la manière dont les individus doivent se comporter les uns avec les autres dans une société précise. Le garant de son application est l'Etat qui sanctionne les comportements inadéquats. Donc le fait d'appliquer le droit est « un des plus sûrs moyens de pratiquer les valeurs. » (Bouquet, 2017, p.48). Ces valeurs sont reprises dans de nombreux textes législatifs. « Les droits de l'homme sont inséparables de la théorie, des valeurs, de l'éthique et de la pratique du travail social. » (Bouquet, 2017, p.48). Leur défense est une des composantes essentielles du travail social. Et là, ce dernier a besoin que le droit garantisse un même accès pour tous à la loi, en essayant d'améliorer les moyens d'y parvenir. Si les valeurs peuvent évoluer, le droit aussi. Parmi les valeurs en lien avec le droit, on peut citer la confidentialité, le droit des usagers, le devoir de discrétion.

A côté de ces trois grandes catégories, on peut encore mentionner des « valeurs liées à la position professionnelle. » (Bouquet, 2017, p.48). Le travail social dans sa pratique conjugue le fait d'aider les individus et une manière de les percevoir et de leur faire confiance. En plus des valeurs classiques du travail social, on peut ajouter ici des valeurs plus en lien avec « la compétence professionnelle : connaissance, rigueur efficacité, cohérence, responsabilité, créativité, organisation... » (Bouquet, 2017, p.49).

5.9 Quel avenir pour les valeurs dans le travail social ?

Aujourd'hui, les valeurs n'ont plus le même statut que par le passé. Elles sont moins stables et doivent être pour certaines d'entre-elles reconstruites ou redéfinies. Peut-être y-a-t-il aussi le besoin d'en définir ou d'en construire de nouvelles ?

La fonction des valeurs consiste donc à répondre aux questions existentielles que la société se pose en donnant une signification aux événements. Elles lui fournissent des idées, des objectifs, des principes éthiques et des jugements critiques.

Les valeurs sont donc à la base d'une réflexion qui se veut éthique. Le travailleur social doit garder malgré tout ce qui lui est propre, c'est-à-dire « accompagner les personnes en difficulté ou en voie d'exclusion, dont il est solidaire. » (Besson & Guay, 2000, p.272). Il est appelé, à sans cesse, ré-humaniser ses pratiques malgré une bureaucratie toujours plus présente et à se rapprocher des usagers vis-à-vis desquels il a une certaine responsabilité. L'enjeu vise à ne pas mettre de côté des valeurs qui ne sont pas toujours explicites mais dont il est impossible, dans un métier de relations, de faire l'économie. Les valeurs en tant que telles ne sont pas suffisantes. Il faut encore les intégrer dans des actions afin de les rendre encore plus efficaces et les partager

avec les autres partenaires sur le terrain pour toujours éclairer leurs actions et leur donner une signification, une orientation, un sens.

5.10 Un recentrage des valeurs

Avec l'américaine Mary Richmond, on assiste à une remise en avant des valeurs essentielles du travail social. Elle parle des valeurs « sous un angle personnaliste en les considérant comme le support indispensable de l'action. » (Besson & Guay, 2000, p.59). Elle met en avant la personne humaine comme valeur essentielle, comme fin principale du travail social. On voit apparaître chez Carl Rogers, l'idée qu'une relation peut naître entre le travailleur social et son client et que cette relation peut même être une source d'enrichissement mutuel. Biestek utilise quant à lui le mot de principe qu'il préfère à celui de valeur. Ce mot renvoie « aux termes de commencement et d'origine, d'élément constitutif, de fondement, de source. » (Besson & Guay, 2000, p.59). Pour Biestek, il faut de la confiance pour entamer une relation d'aide. Une des conditions fondamentales pour gagner cette confiance réside dans le non-jugement de la part du professionnel. Hamilton traitera aussi des valeurs sous l'angle du respect et de la justice vis-à-vis des usagers. Ils ont le droit d'être différents et peuvent aussi prendre eux-mêmes des décisions qui les concernent.

Les événements de mai 1968 vont remettre en cause une certaine vision du travail social. De nouvelles pratiques vont apparaître plus centrées sur l'action collective. Ce mouvement aura pour effet de produire de « nouvelles » valeurs, qui seront centrées sur « les liens indissolubles de l'homme avec son environnement social, culturel et économique. » (Besson & Guay, 2000, p.60). Erikson prône un retour à la règle d'or qui consiste à ne pas faire à autrui ce que l'on ne voudrait pas que l'on nous fasse. Cette règle peut aussi s'appliquer de manière positive et consister aussi à faire à autrui ce que l'on voudrait qu'il nous fasse. Il nous montre ainsi que les intérêts de tous sont liés et interdépendants. Cette manière de voir les choses pourrait aussi se résumer ainsi dans ce grand commandement transmis par Jésus-Christ et tiré de l'Evangile de Matthieu : « Tu aimeras ton prochain comme toi-même » (Mt, 22 39-40), avec tout ce que cela implique notamment en terme de justice et de charité. On peut y voir donc un retour à des valeurs centrales qui sont à l'origine du travail social.

5.11 Conclusion

Pour Heinich, « avec la question des valeurs nous nous trouvons d'emblée au cœur de la vie sociale, dans sa dimension à la fois réelle et représentationnelle, individuelle et collective, discursive et pratique. » (Heinich, 2017, p.338). Les valeurs sont donc au cœur de la vie des individus tant sur le plan personnel que collectif, elles sont au cœur des rapports sociaux. Elles sont issues de la culture et ont un lien très fort avec cette dernière. « Faites de culture et non pas de nature, possédant une dimension collective et non pas seulement individuelle, les valeurs échappent à toute imputation d'universalité, du fait que les cultures elles-mêmes sont plurielles dans le temps et dans l'espace. » (Heinich, 2017, p.343). Il est donc illusoire de rechercher le côté universel ou objectif des valeurs, de même que leur cause.

Les valeurs du travail social sont « un patrimoine en mouvement » (Bouquet, 2017, p.50). Elles sont fondées sur le legs judéo-chrétien, humaniste, démocrate et républicain des sociétés qui nous ont précédés. Cela nous permet de pouvoir déjà poser des bases éthiques qui peuvent être « affirmées et partagées » (Bouquet, 2017, p.50). Mais de se contenter de dire que l'on a des valeurs en commun n'est pas suffisant. Il faut donc interroger ces dernières en les mettant en pratique. L'enjeu consiste donc à faire « le lien entre les valeurs et l'adhésion aux valeurs » (Bouquet, 2017, p.51). Et cela nous amène à leur application, autrement dit l'éthique.

6 La distinction entre morale et éthique

« *La morale commande, l'éthique recommande.* » A. Comte-Sponville

Dans cette partie, je distinguerai la morale et l'éthique.

Souvent, les deux termes de morale et d'éthique sont objets de confusion. Il faudra attendre la deuxième moitié du XX^{ème} siècle pour voir s'opérer une différence entre les deux. Cette distinction n'est pas reconnue par tous et elle continue à faire débat. La morale est jugée « par les uns comme trop catégorique renvoyant à des valeurs trop normatives, et par les autres comme non universelles ou alors s'imposant sans respect des cultures. » (Bouquet, 2017, p.14). Depenne nous donne la définition suivante de la morale : c'est « un ensemble de valeurs à respecter, valeurs convenues entre plusieurs personnes formant un groupe ou une société. Ces valeurs s'imposent extérieurement de façon impérative, à celles et ceux qui font partie du groupe ou de la société concernés. » (Depenne, 2013, p.19). Pour Le Bihan, « la morale est un ensemble de jugements relatifs au bien et au mal, destinés à diriger la conduite des hommes. » (Le Bihan, 1997, p.4). Au contraire, l'éthique a à voir avec « l'inter-humain, avec l'altérité de l'Autre-homme. » (Depenne, 2013, p.19). L'éthique appelle à sortir des sentiers balisés de la pensée courante : elle est « questionnement premier » (Depenne, 2013, p.19). Le raisonnement éthique ne peut être catégorisé, il est « hors-catégorie » (Depenne, 2013, p.19). Pour Russ, l'éthique est « une métamoralité, une doctrine se situant au-delà de la morale, [...] » (Russ, 1994, p.5).

On ne discute pas la morale qui ne supporte pas les avis contradictoires et « la différence de pensée » (Depenne, 2013, p.22). La morale refuse « la pluralité » (Depenne, 2013, p.22), au sens large du terme. Il y a là un fossé qui la sépare définitivement de l'éthique : « il n'y a qu'une morale : elle seule ! Et elle doit s'appliquer et s'imposer à tous, d'une même et unique façon. Alors que l'éthique est une ouverture continuée à la pluralité de pensée et d'être, la morale exprime le refus d'une telle pluralité. » (Depenne, 2013, p.22). La morale se caractérise aussi par la recherche d'une forme d'immobilité contrairement à l'éthique qui est dynamique. Pour Depenne, le travail social a une origine morale parce que, à ses débuts, il a cherché à ramener dans la norme et « le droit chemin » (Depenne, 2013, p.29), les déviants de toutes sortes.

La morale est d'abord un fait indiscutable et cela sur deux points essentiels : premièrement, « elle constitue un fait social universel, [...]. Toute société connaît un ensemble de règles de conduite et de valeurs ; partout se constate l'opposition du bien et du mal. » (Le Bihan, 1997, p.4). Deuxièmement, « la morale relève d'une expérience universellement partagée. » (Le Bihan, 1997, p.4). Face à la morale, on peut employer « une sagesse pratique » (Le Bihan, 1997, p.5) qui est l'éthique. « L'éthique, pour les Grecs, n'avait ainsi d'autre fonction que de distinguer les vrais biens des faux biens, c'est-à-dire, promouvoir la connaissance de ce qui nous est vraiment utile [...] » (Le Bihan, 1997, p.6). Ainsi, « la morale exprime un jugement sur les choses qui nous porte à déplorer la distance de l'idéal au réel. » (Le Bihan, 1997, p.6). L'éthique est une pratique qui a pour but une existence bonne, c'est-à-dire heureuse.

L'éthique « scrute les valeurs, cherche les fondements aux actions des Hommes, aide à choisir des principes. Bref ; l'éthique décrit et propose, là où la morale prescrit. » (Besson & Guay, 2000, p.49). Pour Malherbe, cité par Besson & Guay (Besson & Guay, 2000), l'écart d'interprétation entre les deux notions se situe sur l'idée de « certitude ou d'incertitude. » (Besson & Guay, 2000, p.49). La morale se fonde plus sur l'idée d'obligation, l'on sait avec certitude ce que l'on doit faire. L'éthique est plus sujette à la réflexion donc à une forme d'incertitude. L'on ne sait pas comment faire mais l'on essaye de faire au mieux dans un contexte donné.

Si la morale se résumait et s'appliquait grâce à des règles, l'éthique va se tourner progressivement dès le milieu du XIX^{ème} siècle vers la notion de valeurs. Cela aura comme effet de prendre davantage en compte la capacité de discernement et la responsabilité des personnes. Cela remettra fondamentalement en question des notions morales comme le bien ou le mal, qui jusque-là étaient indiscutables en les renvoyant à l'évaluation, au jugement personnel et à l'histoire de chacun. Les travailleurs sociaux agissent dans un monde en constante et rapide évolution. Des questions relatives au bien au mal, à la finalité et au sens de leurs actions reviennent sans cesse sur le tapis. De plus, ils doivent sans arrêt composer avec leurs valeurs personnelles, celles de la profession, celles des usagers ou encore celles de l'institution ou du service où ils travaillent. Ils doivent donc entrer dans une nouvelle démarche de réflexion éthique commune qui dépasse les conceptions ou les valeurs de chacun. Cela tendrait vers l'« éthique de la relation d'aide » (Besson & Guay, 2000, p.51). A côté de cette démarche, l'idée d'avoir des bases communes peut aussi se concrétiser avec la Loi, avec l'idée de droits et de devoirs.

6.1 Conclusion

Pour revenir aux notions de sécularisation et de modernité, il faut se rappeler derrière ces dernières, la volonté d'indépendance de la raison envers toute métaphysique ou système religieux. « L'éthique deviendrait alors la version sécularisée de la morale, ainsi débarrassée de son soubassement religieux » (Bruguès, 1994, p.86). On l'a vu plus haut, la distinction entre les deux s'avère plus complexe.

7 Définition du concept d'éthique

« L'éthique c'est le travail que je consens à faire avec d'autres dans le monde pour réduire, autant que faire se peut, l'inévitable écart entre nos valeurs affichées et nos valeurs pratiquées. » J.-F. Malherbe

Dans cette partie, je vais d'abord définir le concept d'éthique. Ensuite, je ferai une distinction entre l'éthique du travail social et l'éthique sociale.

Pourquoi parler de l'éthique dans le monde du travail social ? Pour « fournir un cadre général de réflexion à des praticiennes et des praticiens qui sont confrontés à d'importants dilemmes moraux dans l'exercice de leur métier » (Lamoureux, 2003, p.11), dans la mesure où notre monde actuel a tendance à se complexifier et à remettre en question les acquis du passé. Il est important de s'interroger sur la signification qu'il faut lui donner et ceci particulièrement dans le domaine du travail social, puisque pour Lamoureux, « le travail social est une profession marquée à la fois par l'éthique, la morale et la déontologie. » (Lamoureux, 2003, p.7). Ce dernier nous donne une définition de l'éthique, empruntée à Fortin. Pour lui, elle peut se définir comme « la réflexion critique sur les règles et les fins qui guident l'action humaine » (Lamoureux, 2003, p.7) ou encore comme « la dynamique par laquelle les personnes et les sociétés apprennent à conjuguer la réalité du quotidien avec les valeurs qui fondent la dignité humaine. » (Lamoureux, 2003, p.8). Pour lui, l'éthique nous amène à prendre des décisions et à poser des actes en rapport avec des valeurs auxquelles nous pensons pouvoir nous référer.

Pour Lamoureux, l'éthique est aussi synonyme de « responsabilité personnelle qui ne peut se diluer dans le grand tout anonyme de la responsabilité collective. » (Lamoureux, 2003, p.8). Il fait ici allusion à l'éthique de conviction. Elle doit toujours questionner toute forme de pratique et ne saurait en aucun cas fabriquer des excuses derrière lesquelles se réfugier au risque de perdre sa nature même. En ce qui concerne le travail social, la dimension éthique autour de ce dernier « intègre à la fois des règles déontologiques, les normes de pratiques et les lois qu'à titre de professionnels nous sommes chargés d'appliquer. » (Lamoureux, 2003, p.10).

Bouquet nous donne quelques caractéristiques de ce qu'est l'éthique (Bouquet, 2017, p.16-17) :

- « *l'éthique a une visée* » : à la base de toute réflexion éthique, il y a la question du comment est-ce qu'il faut vivre. Elle vise des actions et des comportements qui peuvent se réaliser malgré un côté idéal, vers lequel il faudrait tendre. Là, dans cette dimension, l'éthique se rapproche des valeurs et des normes.
- « *L'éthique est un impératif hypothétique* » : même si l'éthique est normative, elle est faite de normes « hypothétiques ». A l'inverse de la morale, qui est extérieure à l'individu, l'éthique est intérieure. Avec cette dernière, c'est l'individu lui-même qui se donne des règles, qu'il choisit librement ou non de suivre. Cela se fait aussi en lien avec ses valeurs.
- « *L'éthique est une philosophie de l'action* » : l'éthique permet de se questionner en tout temps sur la manière de mener ses actes professionnels. La réflexion éthique ne se termine jamais puisqu'elle porte sur l'action, elle peut être qualifiée de « sagesse pratique » (Bouquet, 2017, p.16). Elle est aussi à l'origine de questionnements qui découlent de la pratique professionnelle. Elle offre des pistes pour permettre de choisir en connaissance de cause.
- « *L'éthique est évolutive* » : elle doit toujours être en évolution, puisque dans la réflexion éthique rien n'est assuré.
- *L'éthique est « moderne »* : quand elle situe au centre la subjectivité. L'éthique s'intéresse aussi à la personne elle-même, à ses souhaits, à sa vie et à ses interactions avec autrui.
- *L'éthique « doit conduire à des considérations sociales et politiques »* : la réflexion autour de l'éthique amène à la penser dans sa relation aux autres. On parle alors « d'éthique de la responsabilité » (Bouquet, 2017, p.17). Le fait d'être responsable ne vaut pas seulement pour soi mais aussi pour autrui.

7.1 Le questionnement éthique

Aujourd'hui, il existe une tendance qui voudrait « se servir de l'éthique comme d'une marque qui viendrait donner caution à tout. » (Depenne, 2013, p.9). Tout serait donc de l'ordre de l'éthique. De raisonner comme cela lui fait perdre sa raison d'être et ce qu'elle peut susciter comme interrogations. Aujourd'hui, le travail social est traversé par un mouvement qui le menace de « n'être plus qu'un suiveur » (Depenne, 2017, p.11). En effet, sans se questionner, il peut ne faire que suivre les différentes politiques sociales qui ordonnent, suivre les impératifs d'efficacité et de rentabilité. « Tout ceci entraîne le travail social vers un horizon absurde, sans sens et pour tout dire : insensé. » (Depenne, 2013, p.11). Si le travail social n'est plus questionné en face de la condition humaine, il se « dirige vers un avenir d'automate, de simple exécutant, de « faiseur d'actes » [...] » (Depenne, 2013, p.12). « Ce qui légitime sa seule raison d'être : l'accueil de l'Autre-homme fragilisé. » (Depenne, 2013, p.12).

Le travail social doit se « donner un ensemble de valeurs communes pour conférer un sens et une cohérence à ses actions. Ces dernières ont en effet besoin d'un cadre commun qu'un ensemble de valeurs partagées peut lui offrir. » (Depenne, 2013, p.14).

Je fais ici une distinction entre l'éthique du travail social et l'éthique sociale.

7.2 L'éthique du travail social

Une grande partie de l'activité du travailleur social réside dans le fait de « débusquer du sens et à fabriquer de la cohérence dans un monde qui semble de plus en plus chaotique. » (Lamoureux,

2003, p.44). Pour Lamoureux, il y a une distinction à faire entre la cohérence et une forme de contrôle voire de normalisation. Les travailleurs sociaux ne sont pas « à priori des techniciens de la régulation sociale. » (Lamoureux, 2003, p.44). Il voit davantage le rôle du travailleur social comme celui qui accompagne, celui qui aide à passer. Lamoureux se pose aussi la question de la cohérence. Pour lui la cohérence des travailleurs sociaux, « c'est de mettre nos valeurs collectives de référence en phase avec notre manière de les normaliser ou de les actualiser. » (Lamoureux, 2003, p.44). Cela n'est pas évident car derrière les valeurs, il y a l'image que l'on peut se faire personnellement d'une valeur et il peut arriver que cette image ne coïncide pas complètement avec la représentation que s'en fait l'autre. Ainsi, dans une relation de travail, par exemple, notre représentation d'une valeur peut être différente de celle de l'individu qui fait appel à notre aide. L'action du travailleur social s'effectue sur deux dimensions : le bien commun et le bien des personnes, « dans un contexte social donné » (Lamoureux, 2003, p.45).

7.3 L'éthique sociale

Lamoureux, s'inspirant de Welch nous donne cette définition de l'éthique sociale : c'est « une réflexion portée sur la cohérence des structures politiques et des systèmes sociaux mis en place pour atteindre des objectifs éthiques compatibles avec un ensemble de valeurs humaines et sociales qui fondent une société particulière. » (Lamoureux, 2003, p.11). L'éthique sociale, comme éthique particulière, est en quelque sorte une manière d'analyser certaines questions sociales comme le paupérisme ou la dignité des personnes. Elle permet aussi de réduire l'écart qui pourrait exister entre une valeur et sa perception à travers les normes actuelles. Elle peut aussi amener à réfléchir sur les différentes prises de décisions morales des personnes et à mettre en évidence ce qui est doit être mis en œuvre par une société pour « donner du sens aux valeurs collectives de référence. » (Lamoureux, 2003, p.12). L'éthique sociale nous montre qu'il existe un lien entre éthique individuelle et collective. Ces deux éthiques se rencontrent et s'influencent mutuellement. Le travail social a besoin de l'analyse de l'éthique sociale.

L'éthique sociale cherche à ne pas être prise en étau dans un processus qui dirait de façon dogmatique que ceci est bien ou que ceci est mal. De façon concrète, ce qui est utile à l'éthique sociale n'est pas de prouver la suprématie d'un point de vue sur l'autre, en permettant au dialogue de s'installer. Mais pour que cela puisse marcher, « il faut que le corpus axiologique soit suffisamment solide pour permettre un débat sur des modes de normalisation qui pourraient satisfaire les uns et les autres. » (Lamoureux, 2003, p.41) Autrement dit, il faut quand même avoir une base de valeurs communes sur lesquelles il est possible de construire quelque chose.

L'éthique sociale doit tenir compte du fait que les personnes sont à la fois uniques mais aussi des êtres sociaux, qui ont besoin des autres. On ne peut admettre une séparation entre une éthique de la personne et une éthique générale, que Lamoureux nomme « sociale » (Lamoureux, 2003, p.34). Il faut donc admettre qu'il y a une relation entre les valeurs morales des individus et leur environnement propre. On reconnaît que l'environnement social où les individus se développent a une grande importance. De ce fait, certaines valeurs seront naturellement privilégiées au détriment d'autres. Ce à quoi les individus se rattachent détermine grandement leur vision des choses. Cela nous démontre qu'il est difficile d'affirmer que « l'éthique pourrait être une discipline objective. » (Lamoureux, 2003, p.38).

Donc, l'éthique ne peut pas se prévaloir d'une base reconnue par tous universellement : les individus et les sociétés humaines vivent de manière différente et n'ont pas la même façon d'agir. Cette manière de penser ne tient cependant pas compte d'éléments importants à amener dans la réflexion. Premièrement, il existe quand même « un corpus axiologique universel codifié, notamment dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et dans des traités internationaux. » (Lamoureux, 2003, p.39). Deuxièmement, les sociétés même métissées restent

malgré tout soumises à des valeurs de référence auxquelles toute société doit se référer. Le métissage social ne veut pas dire que l'on peut faire n'importe quoi en matière d'éthique.

Cette approche de l'éthique peut néanmoins être digne d'intérêt quand il s'agit de bâtir une éthique qui appartiendrait à tous. Une société pluraliste, si elle désire continuer à exister, doit être disposée à ce que chacun amène sa contribution à la construction commune. Sans oublier que cette dernière est « le produit des générations » (Lamoureux, 2003, p.41) et de l'histoire.

7.4 Conclusion

On a vu l'importance de l'éthique pour le travail social. Libois nous dit que « renouer avec la dimension éthique du travail social est un puissant levier libérateur et porteur de renouvellement. L'éthique est au travail social un socle essentiel de l'action à mener. Elle ne représente pas une valeur ajoutée, un « plus » à consulter en cas de difficulté majeure mais elle constitue la source même du sens de l'action. » (Libois, 2014, p.56).

8 Définition du concept de norme

« Les valeurs fondent les normes et les normes orientent les actes. » R. Rezsohazy

Je parle maintenant du concept de norme. Lamoureux nous apprend qu'il existe un lien entre les valeurs, l'éthique et les normes de pratiques, les lois et les règles de déontologie. La dimension éthique du travail social « intègre à la fois des règles déontologiques, les normes de pratique et les lois qu'à titre de professionnels nous sommes chargés d'appliquer. » (Lamoureux, 2003, p.10).

Dans chaque système social, il y a des valeurs, souvent organisées de façon hiérarchique et des normes. Les valeurs sont abstraites mais elles entrent dans le réel à travers les normes sociales. Les premières sont donc liées aux secondes. Si les valeurs sont abstraites, les normes sont concrètes. Elles se traduisent par le comportement des personnes. « Elles sont l'incarnation dans les actes, des mentalités. » (Langendorff, 2007, p.71). La norme est ce qui est attendu par une société par rapport aux comportements de ses membres dans un contexte précis. Les normes, comme les valeurs, sont donc aussi liées à une société particulière. Pour Langendorff, « une norme est un impératif social déterminant le déroulement de l'action humaine. » (Langendorff, 2007, p.72). Les normes nous offrent aussi des points de repère pour mieux vivre en société.

La norme sociale établit des types courants de manières d'agir à l'intérieur d'une société. Elle devient en quelque sorte un instrument de mesure de référence des comportements. La société va poser sur ces comportements des opinions qui vont déterminer si un comportement est normal ou non. « Le comportement normal étant celui qui réalise l'adéquation optimum entre l'individu et son milieu. » (Langendorff, 2007, p.71).

Il existe, selon Langendorff, deux sortes de normes sociales : celles qui sont mises par écrit dans des textes officiels comme les lois et celles qui ne sont pas inscrites dans des textes officiels. Les normes, comme les valeurs, font intégralement partie de nous. Nous en sommes habités et nous les suivons spontanément. Il est très difficile de changer ou d'accepter d'autres normes que les nôtres. Il existe donc un danger de vouloir les imposer aux autres. Le respect des valeurs est assuré par les normes, c'est-à-dire, les règles qu'un groupe d'individus se donne. A chaque valeur, correspondent des normes multiples.

8.1 Valeurs et normes comme régulateurs de la société

Toute société si elle veut survivre et demeurer stable, doit assurer sa propre cohésion. Comment une société arrive-t-elle à garder sa cohésion ? Cela passe par la régulation sociale qui « consiste

en un ensemble de pressions, directes ou indirectes, exercées sur les individus membres d'un groupe, d'une collectivité, d'une société, destinées à les amener à incarner dans leurs attitudes, les comportements, les règles et normes prônées dans ces organisations. » (Langendorff, 2007, p.69). Les valeurs et les normes contribuent à ce que la société se règle et agisse de manière logique. Elles permettent aussi l'intégration ou non des personnes à la société. Une société doit posséder « des normes de référence » (Langendorff, 2007, p.69) et les faire appliquer par le plus grand nombre possible.

Si nous pouvons assimiler et faire nôtres les normes c'est parce que nous les répétons très souvent. Pour qu'elles gardent leur raison d'être et que nous continuions à les suivre, il faut en face la crainte de la sanction. En effet, si une norme n'est pas suivie et qu'aucune sanction n'intervient, la norme devient caduque. Il peut arriver que des individus ne suivent pas les normes établies : « c'est le phénomène de la déviance, par opposition à la conformité. » (Langendorff, 2007, p.75). Le conformisme fait adhérer de manière quasi-absolue aux normes sociales. La déviance consiste à s'éloigner et à refuser ce qui est attendu comme comportement de la part des autres. L'individu déviant se met lui-même en dehors de la société. Il vit à côté du groupe mais il a toujours un « nom et un statut. » (Langendorff, 2007, p.77).

Il peut arriver dans une société que les normes ne soient plus respectées. On parle alors d'anomie. Le risque est de voir des individus qui ne savent plus comment se comporter, sans repères clairement identifiés. Dans nos sociétés modernes, on peut constater selon Langendorff, « une usure des valeurs traditionnelles » (Langendorff, 2007, p.79) à cause de l'évolution rapide des normes, qui ne correspondent plus aux valeurs. Les premières perdent de leur signification, les secondes changent et évoluent.

8.2 La norme comme une valeur

Pour Merlier, la norme joue encore trois grandes rôles : elle agit comme « recherche de similitude, repère différenciateur, et comme distinction » (Merlier, 2016, p.9). Un des rôles que peut jouer la norme nous intéresse ici. Il s'agit de la norme comme distinction. Dans ce rôle, la norme « nous introduit dans l'ordre des valeurs, celui des idéaux exprimant ce qui est désirable, ce qui est considéré comme important, comme essentiel. » (Merlier, 2016, p.11). Les normes jouent alors un rôle d'exemple, vers lequel les individus et les sociétés tendent. La norme peut aussi être un idéal. La norme, prise comme idéal, rejoint la valeur, jusqu'à en devenir une particulière.

8.3 Conclusion

Il y a cependant une différence entre les valeurs et les normes. Pour Heinich, les normes « ne sont que l'application des valeurs aux règles de conduite, en tant qu'elles prescrivent des actions. » (Heinich, 2017, p.354).

Les normes ont un lien fort avec les actions. Elles sont plus appelées à évoluer que les valeurs « puisque leur fonction est précisément de permettre l'ajustement pratique entre les valeurs et les contextes d'action. » (Heinich, 2017, p.355). Ce sont elles qui incorporent les valeurs à l'action. Mais pour Heinich, « valeurs et normes n'ont pas à être confondues : [...] » (Heinich, 2017, p.357).

9 La loi, les règles et l'éthique

« La revendication de justice aboutit à l'injustice si elle n'est pas fondée d'abord sur une justification éthique de la justice » A. Camus

Dans cette partie, je montre la différence entre l'éthique et la déontologie. J'aborde ensuite la question de l'identité professionnelle et des différents dilemmes qui peuvent surgir dans la pratique des travailleurs sociaux, au niveau de l'éthique et aussi au niveau des valeurs.

Depenne affirme que « sans considération éthique, la loi se paye de mots et s'effondre » (Depenne, 2013, p.17).

Pour Lamoureux, « les travailleurs sociaux comprennent très bien l'importance de respecter la loi, les normes de pratiques et les règles de fonctionnement des différents milieux d'exercice » (Lamoureux, 2003, p.70). On peut se dire que ce monde de normes et de lois est là pour fournir de la signification « à nos valeurs de référence dans un monde très instable à tous les égards » (Lamoureux, 2003, p.70) et pour combler un « vide éthique » (Russ, 1994, p.7).

« En effet, la caractéristique du travail social dans la société salariale est d'être engagé dans une logique de droit. L'accès aux droits, le respect du droit, l'adaptation du droit aux situations particulières, sont au cœur des pratiques des travailleurs sociaux. » (Autès, 1999, p.246). Il faut relever le fait qu'un ensemble de lois est le résultat « d'un compromis éthique » (Bouquet, 2017, p.58). Mais les lois sont aussi susceptibles de changer afin de régler au mieux les rapports entre les individus. Les liens entre le droit et l'éthique sont compliqués et multiples et peuvent même être sources de conflit entre les deux. Avant la justice, il faut d'abord de l'éthique. On assiste à « un phénomène de judiciarisation des sociétés occidentales qui survalorise le droit comme contrôle social. » (Bouquet, 2017, p.59). Moins les valeurs traditionnelles du travail social sont vécues, « plus les lois occupent le haut du pavé » (Bouquet, 2017, p.59). Le droit gagne donc en importance dans la société et le risque existe que l'éthique se retrouve dépendante et soumise au droit. « Or l'éthique ne peut pas être assimilée au droit. Droit et éthique ne reposent pas sur les mêmes principes, ni sur les mêmes raisonnements. » (Bouquet, 2017, p.59). Le fait d'appliquer ou d'adapter le droit à des situations particulières se base « non seulement sur ce qui est conforme-au droit, et, par extension, aux normes-mais aussi sur ce qui est juste. » (Autès, 1999, p.246). Le travail social est une profession qui demande de s'engager et c'est sur cette dimension qu'il est éminemment éthique, non seulement dans la relation à l'autre mais aussi dans la relation à lui-même, dans la mesure où le travailleur social ne peut compter dans l'absolu que sur lui-même et sa conscience. A partir de là, on peut comprendre le souci de fournir de la déontologie.

9.1 La différence entre l'éthique et la déontologie

On attribue, trop souvent, à l'éthique une fonction déontologique. Pour pallier au manque d'éthique, on crée des règles mais les règles ne sont pas suffisantes et peuvent être vite dépassées. Aujourd'hui-même dans le domaine du travail social, on utilise des vocables comme productivité ou efficacité pour cerner les valeurs qui guident sa mission, alors que ces derniers n'ont aucune teneur, contenu ou valeur éthique. Ces termes ont leur place en entreprise, même sociale, mais ces termes font référence à de la gestion, pas à de l'éthique.

Avec un accent mis sur la déontologie, on comprend le souci de permettre au travailleur social de sortir de situations professionnelles inconfortables qui peuvent générer des dilemmes éthiques ou des conflits de valeurs. « Mais on ne peut échapper à l'inconfort de l'acte » (Autès, 1999, p.247), à l'épreuve du réel. En effet, il peut arriver que les valeurs défendues par le travail social se trouvent en opposition ou en porte-à-faux par rapport à des lois qui seraient

considérées comme in-éthiques. Se pose donc la question si un travailleur social peut ne pas appliquer telle ou telle loi contraire aux principes éthiques de la profession. « A quelles conditions peut-il être moral de désobéir à telle ou telle nouvelle loi ? » (Bouquet, 2017, p.59). Ce qui est admis comme légal n'est pas forcément légitime. Dans cette situation doivent intervenir la liberté et la responsabilité du travailleur social pour faire se rejoindre idéalement « légalité et légitimité » (Bouquet, 2017, p.60).

Cela peut faire penser à la tragédie grecque de Sophocle, *Antigone*. Le travailleur social n'est pas appelé à endosser en permanence l'habit d'Antigone. Mais il peut être mis dans des situations qui peuvent faire penser à la figure d'Antigone qui se trouve tiraillée entre diverses lois, humaines et divines, entre ce qui est de l'ordre du légitime et du légal. Elle fait intervenir sa conscience personnelle et sa responsabilité pour résoudre son dilemme et trouver ce qui pour elle est juste. Même si elle connaît les risques qu'elle encoure si elle transgresse les lois humaines, elle pose quand même son acte en toute connaissance de cause. A travers son histoire, on peut tirer la conclusion suivante : il y a des lois au-dessus des lois. Cela peut faire penser à de la désobéissance légitime. Si Antigone est liée par le sang à son frère défunt, le travailleur social est lié à son bénéficiaire en tant que personne humaine. Pour éclairer ce propos, Depenne nous donne cette citation : « le travail social, en tant qu'il est traversé par l'énigme éthique, ne peut se satisfaire d'être occupé. Il est pré-occupé. Quelque chose prime à sa seule occupation officielle et reconnue. Ce quelque chose, c'est l'élément d'humanité de l'homme. » (Depenne, 2013, p.10).

Ainsi, des travailleurs sociaux, au nom de l'éthique, peuvent être amenés à ne pas obéir à un ordre. Cela les met dans une position délicate où ils doivent effectuer un choix cornélien « en tenant compte de plusieurs éléments. » (Lamoureux, 2003, p.52). Pour Lamoureux, le travail social actuel doit mieux définir ce qui le caractérise pour pouvoir mettre en relation de façon optimale ses deux grandes spécificités que sont : l'art de la profession et la mise au point de différentes manières d'agir. Lamoureux nous montre que le métier du travailleur social est basé sur deux grands registres : « la technique et l'art » (Lamoureux, 2003, p.43). En effet, les travailleurs sociaux ont à leur disposition tout un arsenal de techniques et d'outils pour venir en aide aux personnes auprès desquelles ils sont envoyés. Il ne s'agit pourtant pas seulement d'appliquer les méthodes et les outils à disposition. D'autant plus que le travail social doit aussi faire preuve d'adaptation et d'évolution face aux défis sociétaux actuels. « Travailler dans la sphère du social exige aussi une bonne dose d'imagination. » (Lamoureux, 2003, p.43). C'est là que la dimension artistique devient importante : le travailleur social doit aussi faire preuve d'imagination et de créativité et parfois même d'une certaine hardiesse tant les défis qui s'offrent à lui peuvent parfois paraître insurmontables. Cela a pour conséquence que la réflexion éthique repose essentiellement sur les épaules des travailleurs sociaux, dont le souci principal est « le mieux-être humain. » (Lamoureux, 2003, p.53).

Le travail social peut disparaître derrière des structures ou des lois, mais il ne faut pas oublier, au risque de mettre le travail social en péril, que derrière ces dernières, il y a des individus. Il faut penser que les structures sociales ou les lois doivent être au service des hommes et non pas le contraire. Elles sont et restent des outils et ne doivent jamais être utilisées comme des fins en soi. Les outils doivent être au service des gens et ne doivent pas les asservir d'aucune manière que ce soit. Cela nous montre que dans le travail social, il peut exister des tensions entre l'investissement personnel, militant du travailleur social et sa pratique professionnelle. « Quant à Antigone, son action en marge des lois écrites en appelle à une justice plus sainte, à une justice qui laisse place derrière la mécanique des règles, à la charité et à l'exception. » (Le Bihan, 1997, p.18).

9.2 Dilemmes au niveau de l'éthique et des valeurs

On peut partir du principe que toute prise de décision comporte des enjeux éthiques. Le but de la décision éthique est d'être conforme, de correspondre à quelque chose de concret, de penser et de mettre en pratique la meilleure façon d'agir. Il existe deux types de dilemmes, un premier face aux valeurs et un second face à l'éthique

Dilemmes au niveau des valeurs:

Les valeurs peuvent être en conflit entre elles et il se trouve des situations où il n'est pas possible de prouver qu'il faut opter pour telle ou telle valeur, où il est impossible de prouver la justesse de ses choix. La mise en pratique des valeurs amène à des « tensions inhérentes, inévitables, car constitutives de l'éthique. Ces tensions sont dues aux champs d'appartenance engageant des intérêts parfois divergents, des juxtapositions d'idéaux, des valeurs différentes. » (Bouquet, 2017, p. 80). Cela est d'autant plus vrai dans le travail social dans la mesure où ce dernier se trouve souvent entre le client, un service ou une institution. Comment le travailleur social va-t-il devoir considérer les problèmes qui lui sont soumis, les hiérarchiser, et les intérêts de qui va-t-il devoir défendre ?

Dilemmes au niveau de l'éthique :

Il peut y avoir deux types de conflits éthiques : premièrement, « une des obligations en jeu est plus forte que l'autre (conflits solubles). » (Bouquet, 2017, p.85). Cela fait disparaître les autres obligations même si elles peuvent garder un certain poids. Deuxièmement, « aucune des obligations ne prime (conflits insolubles). » (Bouquet, 2017, p.85). Quelle que soit la décision prise, on ne pourra respecter toutes les obligations. On peut faire la différence entre un problème éthique et un dilemme éthique. Le premier est « un problème complexe, difficile, mais pouvant être appréhendé et géré » (Bouquet, 2017, p.86). Le deuxième « se caractérise par la nécessité de devoir choisir, voire décider, dans le contexte d'une situation où valeurs, responsabilité, devoirs et obligations se confrontent, s'opposent et font appel à des choix différents qui entraînent des conséquences à la fois positives et négatives. » (Bouquet, 2017, p.86). Dans les deux cas, il y a conflit de valeurs.

A côté des dilemmes éthiques, il y a aussi plusieurs types d'enjeux éthiques en lien avec le travail social actuel, notamment en ce qui concerne la confidentialité, le respect de la vie privée et de l'autonomie des personnes et la responsabilité professionnelle.

9.3 Conclusion

Les décisions éthiques, comme toutes les autres décisions, se basent sur des éléments précis comme le contexte dans lequel on prend cette décision ou quels intérêts sont prépondérants dans la situation en question. Mais la prise de décision éthique est toujours de la responsabilité personnelle du travailleur social, éclairée en cela par sa conscience professionnelle. Elle mélange « éthique personnelle et professionnelle » (Bouquet, 2017, p.96). Ces dernières doivent aussi pouvoir s'appuyer « sur une démarche fondée collectivement » (Bouquet, 2017, p.96). Le besoin de savoir comment aborder les problèmes éthiques est bien présent parmi les travailleurs sociaux. C'est entre-autre pour répondre à ce besoin que l'on fait appel à la déontologie et qu'ainsi des codes de déontologie sont apparus.

10 Définition du concept de déontologie

« La déontologie désigne l'ensemble des exigences, règles et devoirs attachés à l'exercice d'une profession. » H. Lamoureux

Dans cette partie, je vais définir la déontologie et montrer le rôle des codes de déontologies pour les travailleurs sociaux.

Merlier nous donne la définition suivante de la déontologie : elle « désigne l'ensemble des devoirs qui régissent les rapports des travailleurs sociaux avec les usagers et des professionnels entre eux. » (Merlier, 2013, p.29).

Selon Lamoureux, « la déontologie propose une conception distincte de l'éthique. Elle propose de considérer les choix moraux non pas essentiellement comme bons ou mauvais ni pour leur résultat, mais plutôt en fonction d'obligations reliées à la nature des actes posés. » (Lamoureux, 2003, p.23). La déontologie s'intéresse à l'intégrité professionnelle en « invoquant souvent des notions de transparence, d'honnêteté, de franchise. » (Lamoureux, 2003, p.28). « L'éthique pose des principes pour le bien commun, la déontologie édicte des règles d'action pour une profession particulière. » (Merlier, 2013, p.31). Merlier reprend Bouquet qui nous dit : « L'éthique est au service du bien général alors que la déontologie est au service d'un corps professionnel. La déontologie est à comprendre comme l'ensemble des devoirs et des règles dont une profession se dote pour organiser son fonctionnement. » (Merlier, 2013, p.31).

Pour Depenne, « autrement dit, la déontologie est la science des devoirs qui s'applique et s'impose à un domaine d'action particulier. » (Depenne, 2013, p.30). La déontologie apparaît ainsi comme « une morale professionnelle » (Depenne, 2013, p.30), et applique les mêmes principes que la morale en commandant et en prescrivant. Dès lors, tout professionnel doit agir en fonction des « règles établies par l'exigence déontologique. » (Depenne, 2013, p.30).

La morale demande que la personne abandonne ce qui la constitue en individu. Le danger de ce renoncement est que la personne se retrouve en quelque sorte dans une situation d'irresponsabilité personnelle, « qui lui épargne le risque d'être soi. » (Depenne, 2013, p.34). L'individu se retrouve ainsi noyé dans l'anonymat du groupe, commandé par la morale où ce n'est plus lui qui pense ou pose des actes.

La déontologie « apparaît à la fois comme un code d'autodiscipline choisi par une profession, et comme une source de garanties offerte à une clientèle, aux usagers. » (Bouquet, 2017, p.176). Elle « mêle l'éthique et le droit. » (Bouquet, 2017, p.176). Pour Bouquet, « la déontologie se fonde sur les valeurs qui donnent sens et signification à une profession et sur les principes qui lui dictent ses règles d'action. » (Bouquet, 2017, p.176). La déontologie sert de cadre aux actions des professionnels en lien avec la norme et les valeurs reconnues par une profession. Elle doit aussi faire preuve d'adaptation face aux nouvelles problématiques qui peuvent apparaître.

10.1 Des outils à disposition des travailleurs sociaux

Il apparaît important de distinguer les éléments qui fondent la déontologie comme l'éthique ou les valeurs et leur mise en pratique à travers les outils que sont les codes de déontologie. Les outils déontologiques mis à disposition des professionnels peuvent questionner : ne participent-ils pas à renforcer le contrôle social, à mettre partout une sorte d'excellence professionnelle ? Peuvent-ils renforcer l'éthique en l'étayant ?

Les travailleurs sociaux ont à leur disposition des outils s'ils « veulent s'assurer que leur décision sera cohérente avec les valeurs de référence. » (Lamoureux, 2003, p.73). Mais cela est assez récent. Depuis une trentaine d'années, la plupart des métiers qui en ont ressenti le besoin ont adopté des codes de déontologie propres à leurs besoins spécifiques. Le travail social a lui aussi rejoint la tendance. Pour Lamoureux, « la mode actuelle entourant l'éthique ne doit pas conduire à l'élaboration d'un « tout-à-penser » moral qui épargnerait aux professionnels le risque qui entoure obligatoirement la pratique. » (Lamoureux, 2003, p.74).

10.2 L'apparition des codes de déontologie

Comme on s'est rendu compte que le législatif seul ne pouvait pas tout régler en matière de travail social, dans la deuxième moitié du XX^{ème} siècle, on a assisté à l'apparition des premiers codes de déontologie. Ces codes visent à combler un manque qui existe par rapport aux textes législatifs. Ils proposent « des formalisations différentes de certaines valeurs. » (Besson & Guay, 2000, p.54). Les premières à avoir promulgué de pareils codes sont les assistantes sociales. Ils servent en quelque sorte de base morale pour la conduite des activités professionnelles. Le travailleur social se retrouve malgré tout, toujours confronté à son libre arbitre.

10.3 Les codes de déontologie

« Rédigé sous forme impérative, le code de déontologie instaure des balises dont la fonction est de guider les actes professionnels. » (Lamoureux, 2003, p.94). Pour Depenne, « un code de déontologie est donc l'émission d'un ensemble de devoirs qui s'imposent de l'extérieur à l'individu dans l'exercice de sa profession. » (Depenne, 2013, p.30).

Si les réflexions autour de l'éthique ont connu un développement ces dernières années c'est pour « faire ressortir l'importance des dilemmes éthiques auxquels sont confrontés plusieurs groupes professionnels, notamment les travailleurs sociaux. » (Lamoureux, 2003, p.75). La mode, dans les institutions ou les organisations, est de faire des codes de déontologie qui seraient censés refléter « la réflexion des membres de leur personnel. » (Lamoureux, 2003, p.75). Il y a donc un souci actuel grandissant de la part des travailleurs sociaux autour de la question éthique, en la mettant en lien avec leur façon d'agir et cherchant « à la rendre la plus cohérente possible avec ce qui la fonde. » (Lamoureux, 2003, p.76).

Le code de déontologie répond aux besoins de ceux « qui considèrent qu'une formulation écrite et codifiée est nécessaire comme point de repère et d'appui » (Bouquet, 2017, p.177). Le résultat le plus complet et le plus exhaustif est le code de déontologie. Dans le domaine du travail social, les codes de déontologie sont rédigés par des associations de professionnels, comme en Suisse, « Avenir social », qui représente les travailleurs sociaux du pays. Il faut aussi noter qu'« ils n'ont pas de statut juridique » (Bouquet, 2017, p.178), donc ils restent soumis aux différentes lois des pays où ils sont appliqués.

10.4 Le rôle du code de déontologie

Le code de déontologie affirme et rappelle les valeurs fondamentales du travail social. Son but « est clair, offrir au professionnel du travail social une base de réflexion éthique lui permettant de résoudre les dilemmes éthiques liés à sa pratique et dont la réponse ne peut se trouver dans un cadre normatif. » (Lamoureux, 2003, p.86). Le code de déontologie viserait « pas tant la légitimité que la crédibilité » (Bouquet, 2017, p.184) de la profession. De nombreux codes mettent bien en avant le fait qu'il s'agit d'un soutien pour la pratique et non pas « un enfermement. » (Bouquet, 2017, p.185). A côté des codes de déontologie, on trouve aussi des « bonnes pratiques » (Bouquet, 2017, p.187), qui sont mises parfois par écrit dans « des recueils ou des compilations de pratiques considérées comme bonnes et susceptibles d'être propagées. » (Bouquet, 2017, p.187). « Les bonnes pratiques » comportent un aspect normatif et peuvent être associées à « des directives » (Bouquet, 2017, p.187), à des ordres. On perd ici l'aspect important de la réflexion éthique lié au code de déontologie, qui ne contraint pas les professionnels. On peut aussi noter à côté des codes de déontologie, l'existence de chartes. « La charte est un écrit solennel où l'on consigne les droits, où l'on règle les intérêts, où l'on s'engage sur des valeurs. » (Bouquet, 2017, p.187). Tout en se prévalant d'un souci éthique, elles « constituent un engagement moral et offrent une marge de liberté plus importante » (Bouquet, 2017, p.189), que

les codes de déontologie. Néanmoins, elles peuvent apparaître à certains comme « un alibi éthique » (Bouquet, 2017, p.190).

10.5 Le code de déontologie et ses limites

Les codes, qui sont approuvés par une instance officielle et supérieure, précisent les comportements attendus de la part de ceux à qui ils sont destinés. Celui qui ne respecte pas leur contenu risque de se voir sanctionné. Les codes de déontologie sont souvent minimalistes car ils ne peuvent pas viser un but très élevé. Ce qui pousse les gens à suivre leur contenu c'est la crainte des sanctions. Donc on pourrait peut-être admettre que les codes de déontologie ne sont pas vraiment éthiques dans la mesure où ils peuvent faire croire que le simple respect des règles, autrement dit faire le minimum de ce qui est prescrit, aboutit au meilleur comportement possible. De penser cela, c'est donc confondre et mélanger déontologie et éthique.

Le philosophe grec Aristote (-384 à -322 av. J.-C.) a bien thématiqué sur l'éthique. Il nous en propose une vision qui consisterait à en faire plus que ce que simplement les règles demandent. Dans son *Ethique à Nicomaque*, Aristote nous présente ce qu'est une vie bonne. Il le fait notamment à travers l'idée des règles. Aristote ne dit pas ce qu'est ou n'est pas l'éthique. Il s'attache par contre à définir la figure du sage. Car selon lui, c'est le sage qui est d'accord de faire plus que ce que demandent les règles. Ce désir le pousse à agir selon la « droite raison » (Aristote, 1992, p.235) ou « droite règle » qui caractérise la prudence.

Prise dans cette perspective, l'éthique correspond au sage qui fait des choix, qui désire et qui agit, qui pense et juge, qui corrige. Il fait tout cela de manière naturelle et libre, de son plein gré. La manière de penser d'Aristote propose donc d'agir au-delà du simple respect à la lettre des règles. Alors le sage connaît une forme de bien-être. Derrière ce dernier, on aperçoit l'idée de l'épanouissement de soi et de tous. Donc il ya une visée du bien commun et du bien vivre ensemble à travers le bonheur et le respect dû à chacun, autrement dit, une vie bonne. Et parce que cette dernière est bonne, elle rend heureux.

L'éthique se concrétise par l'action de celui qui vise plus haut que ce demandent les règles, l'éthique ne peut donc pas être codifiée, enfermée dans un code. Un code d'éthique ne serait donc pas concevable car s'il ne contient pas de règles, il n'est pas un code et s'il en contient, il n'est plus éthique. Ce que l'on nomme, à tort, code d'éthique est donc un code de déontologie. En effet, pour Libois, « la pratique ne peut se caler uniquement sur un code de déontologie qui offrirait des cadres d'action prédéfinis. » (Libois, 2014, p.56).

10.6 Le code de déontologie et les normes de pratiques

« Le code de déontologie et les normes de pratique sont des outils indispensables non seulement à la régulation de la pratique, mais aussi et peut-être surtout à la protection du public. [...] il reste que ces outils sont des acquis précieux qu'il faut sans cesse actualiser pour qu'ils concordent le mieux possible avec la réalité. » (Lamoureux, 2003, p.84). Le code de déontologie est un outil qui est appelé à évoluer en fonction de la société qui se transforme de manière permanente. A ce titre, le code est un outil de renforcement des liens entre des personnes qui exercent une même profession » (Lamoureux, 2003, p.93). Le code de déontologie permet une cohérence entre les valeurs essentielles du travail social et leur mise en pratique.

« Les normes de pratique peuvent être comprises comme l'instrument permettant ou facilitant l'application du code » (Lamoureux, 2003, p.96). Lamoureux nous donne la définition de la norme de pratique. C'est « un énoncé écrit traduisant des attentes généralement reconnues face aux services rendus par un travailleur social, énoncé qui sera évalué par des critères établis » (Lamoureux, 2003, p.96-97). Les normes de pratique ont pour mission de « faire ressortir les

éléments à la fois concrets et spécifiques de la profession » ». (Lamoureux, 2003, p.97). Les normes de pratique s'attachent principalement à mettre « l'accent sur les aspects plus concrets de la pratique » (Lamoureux, 2003, p.97).

10.7 Conclusion

La déontologie posant un cadre extérieur à l'individu et cadrant ses actions, on peut se demander ce qu'il reste finalement des interrogations individuelles. Même en mettant en forme les règles collectives, la déontologie n'enlève pas le côté éthique de la réflexion que doit mener chaque professionnel, dans son activité ou dans sa vie personnelle. On peut parler de complémentarité entre l'éthique et la déontologie. Cette dernière proposerait quelque chose de minimum et l'éthique ouvrirait à quelque chose de plus grand et de plus vaste, un optimum. On peut aussi voir un autre rapport : moins il y a d'éthique, plus le besoin de règles est grand. Si trop peu de règles peuvent rapprocher du chaos, trop de règles éloignent de l'excellence.

11 Hypothèses de recherche

Pour mettre en lien ma question de recherche et la recherche sur le terrain, je vais proposer maintenant les deux hypothèses suivantes. Chaque hypothèse de recherche est suivie par de brèves pistes de réflexion qui peuvent confirmer ou infirmer les hypothèses.

Première hypothèse : Le travailleur social est contraint d'adapter son action professionnelle dans un monde qui évolue.

Cette première hypothèse va me servir pour vérifier en quoi consiste dans un premier temps le rôle du travail social et dans un deuxième temps, à constater comment les travailleurs sociaux vivent cette évolution et vérifier qu'il y a bien une évolution qui s'opère dans le travail social actuel.

Pistes potentielles :

Confirmation de l'hypothèse : Les travailleurs sociaux interrogés constatent qu'ils doivent s'adapter à des changements qui surviennent dans leur profession.

Infirmer l'hypothèse : Les travailleurs sociaux interrogés constatent que le travail social actuel n'évolue pas et ils font le constat qu'il n'y a pas de nécessité de s'adapter à d'éventuels changements.

Deuxième hypothèse : De nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique apparaissent dans la pratique des travailleurs sociaux actuels.

Cette deuxième hypothèse va me servir pour vérifier, dans un premier temps, qu'il y a une évolution des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel, avec le danger que des valeurs traditionnelles du travail social soient remplacées par de nouvelles.

Pistes potentielles :

Confirmation de l'hypothèse : Les travailleurs sociaux interrogés constatent l'apparition de nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique dans le travail social actuel.

Infirmer l'hypothèse : Les travailleurs sociaux interrogés constatent qu'il n'y a pas de nouvelles valeurs ni de nouveaux modèles d'éthique dans le travail social actuel.

12 Méthodologie

Dans cette partie je vais décrire la manière dont l'analyse a été réalisée sur le terrain. Je vais donc expliquer les démarches entreprises qui ont permis de récolter les informations nécessaires à l'analyse.

Pour trouver des réponses ou des pistes de réponses aux deux hypothèses qui ont été précédemment posées, il sera nécessaire de mener des entretiens auprès de travailleurs sociaux pour voir comment ils peuvent effectivement adapter leurs valeurs et leur éthique à leur pratique professionnelle. Des entretiens ont été menés afin d'obtenir des informations qualitatives auprès de différents travailleurs sociaux du canton du Valais. Aucun entretien exploratoire n'a été mené, pour vérifier ou non la pertinence de mon questionnement. Mais la réflexion par rapport à ce sujet de travail de Bachelor a été approfondie par des entretiens variés, soit à l'école, soit avec différents travailleurs sociaux en activité.

12.1 Terrain d'enquête et population

Ce travail de recueil d'informations sur le terrain consiste dans le fait de savoir comment les travailleurs sociaux peuvent adapter leurs valeurs et leur éthique à leur pratique professionnelle. J'ai choisi parmi les travailleurs sociaux à interroger, de me concentrer sur des assistants sociaux qui évoluent dans des milieux différents, afin d'avoir des réponses les plus représentatives possible. Comme il s'agit d'une enquête qualitative, basée sur un échantillon raisonné, quatre personnes ont été interrogées. Les résultats ainsi obtenus n'ont pas de valeur ni de portée générale, de par leur caractère trop réduit au niveau du nombre des personnes interrogées. Il y a une orientation choisie dans la mesure où j'ai pris des personnes qui avaient, selon moi, quelque chose à dire, qui pourrait me servir pour mon travail de Bachelor à propos des valeurs et de l'éthique. En effet, trois de ces personnes sur les quatre, ont recommencé, avec des études en travail social, une nouvelle formation. Elles ont aussi déjà un certain vécu tant au plan humain que professionnel. Cela compte pour moi dans la mesure où je partage avec elles, dans les grandes lignes, le même parcours professionnel. D'avoir dû quitter une ancienne place de travail peut être le résultat de questionnements éventuels au niveau des valeurs ou de l'éthique.

J'ai rencontré ces dernières en dehors de leur lieu de travail respectif, afin de garantir un cadre d'entretien le plus neutre possible, et en dehors de leurs heures de travail. Je n'ai pas fixé de durée préalable aux entretiens, les laissant ainsi prendre le temps qu'elles jugeaient nécessaire pour répondre aux différentes questions. Je ne leur ai pas fait parvenir la grille d'entretien à l'avance, afin d'avoir des réponses spontanées.

12.2 Démarche pour l'obtention des données issues du terrain

Pour solliciter des personnes qui seraient d'accord de répondre à mes questions, le contact personnel a été favorisé. J'ai pu rencontrer personnellement et à de nombreuses reprises, les quatre personnes interrogées durant mes années de formation à l'école. Elles répondaient bien, selon moi, aux critères envisagés pour répondre à des entretiens qualitatifs. Je les ai donc personnellement contactées et approchées pour savoir si elles étaient d'accord ou non de participer à cette démarche.

12.3 Méthode d'entretien

Les entretiens avec les différentes personnes ont été menés de manière semi-directive. Les entretiens se sont faits à partir d'une grille d'entretien qui a été construite par rapport aux deux hypothèses de recherche que j'ai formulées. (cf. Annexe B). Ces entretiens avaient pour but de

faire parler les personnes autant que possible pour me permettre de récolter un maximum d'éléments pertinents qui pourraient me servir dans le travail d'analyse. Mais pour que ces paroles échangées soient de qualité, j'ai essayé d'entrer en relation avec mes interlocuteurs à travers une attitude appropriée qui favorise, à mon sens, le respect et la confiance. Je n'ai pas voulu traiter ces derniers comme des sujets d'investigation.

12.4 Facteurs de risque pour la récolte des données issues du terrain

Il existe certains risques en lien avec cette démarche de recueil de données. J'ai pu en mettre deux en évidence. Premièrement, les entretiens ne doivent pas être trop longs. Plus un entretien est long et moins les personnes sont concentrées. Deuxièmement, il est nécessaire de garder une certaine distance avec le sujet d'étude. Pour cela, il ne faut pas trop se fier à ses propres expériences et en tirer des conclusions hâtives. Il faut aussi être conscient, que souvent, la meilleure question est celle que l'on n'a pas posée. Cela démontre que ce travail est limité.

12.5 Traitement et analyse des données issues du terrain

Les quatre entretiens menés ont été intégralement retranscrits par écrit. Afin de garantir l'anonymat des personnes qui ont participé à cette enquête qualitative, une charte de confidentialité leur a été soumise pour approbation et signature avant de commencer les entretiens. (cf. Annexe A). Ceci afin de fixer le cadre éthique de la démarche. Les données qui ont été récoltées seront détruites une fois que ce travail de Bachelor sera définitivement accepté. Une grille d'analyse avec les bouts d'entretiens que j'ai sélectionnés se trouve à la fin de ce travail. (cf. Annexe C).

12.6 Personnes interrogées sur le terrain

Pour préserver l'anonymat des personnes interrogées sur le terrain, aucun nom ni aucune indications précises sur les services dans lesquelles elles oeuvrent ne seront donnés. Elles travaillent toutes en Valais et comme déjà dit plus haut, elles sont toutes assistantes sociales. La première personne interrogée et qui correspond à Assistante sociale A (AS A) dans l'analyse qui suit a 37 ans et travaille depuis environ deux ans dans une grande entreprise sociale du canton. La deuxième personne interrogée et qui correspond à l'Assistante sociale B (AS B) dans l'analyse est âgée de 42 ans et travaille depuis quelques mois dans un CMS (Centre médico-social) valaisan. La troisième personne interrogée est un homme de 36 ans et correspond à Assistant social C (AS C). Il travaille aussi depuis deux ans dans une petite structure sociale en Valais. La quatrième personne interrogée et qui correspond à Assistante sociale D (AS D) est âgée de 62 et est active dans le monde de la réinsertion socio-professionnelle en Valais. Elle travaille comme assistante sociale depuis une trentaine d'années.

13 Analyse des données recueillies sur le terrain

Dans la partie qui suit, je vais analyser les données qualitatives recueillies sur le terrain en me basant sur les réponses des professionnels entendus. Je vais aussi mettre ces données en perspective et en résonance avec certains éléments théoriques développés dans la première partie de mon travail. J'ai également développé brièvement certaines autres notions.

Afin de procéder de manière systématique et pour répondre au mieux aux deux hypothèses de recherche formulées, je commencerai par traiter de la première et ensuite de la seconde hypothèse.

13.1 Hypothèse 1: le travailleur social est contraint d'adapter son action professionnelle dans un monde qui évolue.

Cette hypothèse présuppose qu'une évolution existe dans le travail social actuel puisque la société dans laquelle il est inscrit évolue, que cette évolution peut être constatée et qu'elle se traduit concrètement dans la pratique des travailleurs sociaux.

13.1.1 Comment les travailleurs sociaux perçoivent leur travail ?

Pour constater auprès des travailleurs sociaux, s'ils percevaient une évolution dans leur travail, il m'a paru important de regarder avec eux, dans un premier temps, comment ils voyaient leur profession et sa spécificité. Il m'a paru aussi important de voir comment ils percevaient leur travail dans un contexte d'évolution et de changement de société. Il est intéressant de constater que les 4 personnes interrogées m'ont toutes répondu de manière différente à cette première question. Il est vrai que les définitions du travail social sont nombreuses tant les champs d'application de ce dernier sont vastes et variés. Néanmoins, les grands éléments que l'on pourrait s'attendre à trouver dans une définition du travail social ont été cités, à savoir : une professionnalité spécifique, une dimension humaine, une relation d'aide, un socle de valeurs et un partage de compétences. Il n'y a pas donc pas, selon moi, de réelle évolution qui peut être constatée au niveau de ce qui a été dit et de la perception du travail social actuel. Néanmoins, je relève deux définitions.

« Il y a déjà tout un aspect qui est pur et dur de connaissances professionnelles en termes d'assurances sociales, généralistes, mais pas forcément spécialistes, et puis, il y a tout ce qui est techniques d'intervention en entretien qui vont au-delà du bon sens. » (AS A).

Le travailleur social n'est plus le bénévole qu'il était à ses débuts, il n'est plus possible malgré tout la meilleure volonté du monde de s'improviser travailleur social. Cela lui donne des responsabilités toujours plus importantes et dans les pratiques professionnelles des exigences apparaissent. Désormais, il doit connaître et maîtriser, même s'il reste un généraliste des sujets précis comme les assurances sociales par exemple dans notre situation. Il doit aussi être formé pour les entretiens qu'il a à mener avec ses bénéficiaires.

« Pour moi, c'est mettre en commun des compétences. Si je peux dire comme ça.[...]. C'est un partage de compétences entre ce que je sais faire moi qui suis travailleuse sociale, ce que sait faire la personne que je reçois, ce qu'elle sait plus faire et que je peux l'aider à retrouver et ce qu'elle peut m'apporter. [...]. » (AS D).

Cette quatrième définition du travail social montre une travailleuse sociale qui a quitté une forme de toute-puissance et qui n'est plus supérieure à la personne qu'elle accompagne. La travailleuse sociale est à la même hauteur que son usager et c'est ainsi que se tisse la relation entre les deux. L'une peut apprendre de l'autre et réciproquement. Il y a peut-être là des signes d'évolution qui peuvent être constatés ou en tout cas une prise de conscience sur le rôle actuel du travailleur social.

Si le travailleur social reste dans la toute-puissance, peut-il vraiment accueillir l'autre et nouer une relation avec lui ?

Ceci me permet de faire le lien avec ma deuxième thématique qui est la posture professionnelle. Une des personnes interrogées, fait un lien entre la posture et la toute-puissance :

« [...] La posture de travailleuse sociale qui va aider à dénouer une situation là, aujourd'hui et maintenant. Mais pas dans la toute-puissance dans l'histoire de vie de la personne. Vraiment autour de la rencontre et de l'échange. » (AS D).

« La logique de l'intervention sociale s'inscrit avant tout dans une coconstruction tissée de dialogues et d'échanges inscrits dans la réciprocité. » (Grenier & Chénard, 2013, p.57). « Dans cette alliance collaborative avec les aidés se cultive l'autonomie de la personne apte à faire ses propres choix et à conduire des actions. Comme le souligne Faya (2007), dans cet espace d'échanges, chacun construit à partir du savoir de l'autre. Cette attitude réclame de la part de l'intervenante une reconnaissance de la personne, de son histoire, de ses expériences, de ses représentations du monde et de ses valeurs. » (Grenier & Chénard, 2013, p.57).

La posture peut être vue de manière négative si, à travers elle les travailleurs sociaux abusent de leur position. Mais elle peut aussi être vue de manière positive car elle permet d'incarner des valeurs, de rejoindre vraiment l'autre et de l'accompagner de manière adéquate d'un point de vue éthique.

13.1.2 L'importance de la posture professionnelle pour les travailleurs sociaux

Dans un deuxième temps, j'aborde la question de la posture en travail social. En effet, c'est à travers la posture, que chaque travailleur social est défini comme acteur sur le terrain. La posture c'est en quelque sorte la carte de visite professionnelle et la spécificité propre de chaque travailleur social. Il m'a paru intéressant de voir ce que les personnes interrogées en disaient et de constater si la posture évoluait elle aussi ou si elle restait statique. Si le travailleur social était toujours dans une forme de toute-puissance ou si d'autres modèles de postures existaient ?

« La posture du travailleur social...Je pense qu'elle dépend de beaucoup de choses. Déjà, pour moi, par exemple, de mon propre caractère...de ce que je suis au fond de moi. [...] » (AS B).

On se rend compte à travers ce qui est dit que la posture dépend bien de chaque individu, qu'elle est liée à une personne particulière.

« [...] Et puis, après elle va dépendre aussi de l'endroit où elle travaille. Parce que suivant...si je travaille dans un CMS ou dans une association (n'importe laquelle) je ne vais pas adopter la même posture qu'ailleurs. Donc cela dépend de mon rôle dans l'institution où je travaille. » (AS B).

La posture est donc aussi en lien avec l'endroit où le travailleur social évolue professionnellement et quelle place y il occupe. La posture du professionnel peut donc, en quelque sorte, être influencée. Une autre personne interrogée ajoute ceci sur la posture.

« [...] Donc je pense que la posture...La posture du travailleur social, elle est liée...elle est liée.[...]. Elle est, à la fois liée à nos valeurs, nos valeurs en tant que personne et en tant que professionnel aussi. Et de quelle manière on applique ces valeurs-là dans notre activité.[...]. Elle est exigeante aussi parce que je que cette posture est à la fois liée, ben voilà aux valeurs qu'on porte, qu'on transmet dans notre professionnalité, dans notre approche...[...]. » (AS C).

La posture est influencée par les valeurs du travailleur social. C'est à travers elle, que les valeurs du travailleur social prennent corps dans sa pratique. En quelque sorte, elle lui appartient, au même titre que ses valeurs. Chaque personne possède des valeurs différentes malgré un socle commun de valeurs partagées, par exemple dans le travail social. Cela peut nous conforter dans l'idée, déjà relevée plus haut, que la posture étant liée aux individus, il n'y en a pas de parfaite ou de standard. S'il y a des valeurs différentes, il y aura donc des postures différentes en fonction des travailleurs sociaux.

« En principe, je suis assez spontanée dans ma façon de réagir avec les gens. Mais ma posture peut se modifier au cours d'un même entretien...ou suivant la personne que j'ai en face de moi. Y en a qui sont très, par exemple, à rechercher la bagarre, le conflit...Là je vais pas adopter la même posture

qu'en face de quelqu'un qui pleure. Donc c'est spontané à la base, mais je l'adapte en fonction de la situation présente. » (AS B).

Le travailleur social ne peut pas rester tout le long dans la même posture, il doit s'adapter et sa posture avec lui. Comme elle lui appartient en propre, il peut l'adapter en fonction des différentes situations professionnelles rencontrées.

Autour de la posture, il y a peut-être une prise de conscience qui s'est faite et qui met en lumière cette notion, centrale à mon avis dans le travail social actuel. De la posture peuvent dépendre beaucoup d'éléments notamment au niveau de l'intervention et de la prise en charge des personnes suivies. Malgré une standardisation et une technocratisation grandissantes de ce dernier, la posture du travailleur social fait en quelque sorte de la résistance. En effet, on ne peut pas attendre que tous les travailleurs sociaux aient la même posture, puisqu'elle est personnelle et propre à chacun. On voit bien que là nous nous trouvons dans un métier de l'humain où il est quasiment impossible de gommer les spécificités de chacun aussi bien des bénéficiaires que des travailleurs sociaux.

Maintenant, je vais regarder dans cette partie, quelles évolutions les travailleurs sociaux peuvent constater dans leur pratique professionnelle et comment cela se traduit concrètement dans leur pratique quotidienne.

13.1.3 Les évolutions constatées sur le terrain

Les personnes interrogées sont unanimes sur certains aspects de l'évolution actuelle du travail social. Elles constatent dans un premier temps une complexification des situations rencontrées. Pour analyser et comprendre une situation complexe, si les travailleurs sociaux veulent pouvoir intervenir dessus, il faut désormais « penser complexe », c'est-à-dire de relier les faits, pour « établir un dialogue » entre les différents niveaux de la situation ». (Grenier & Chénard, 2013, p.59).

« La différence de ce que je vois aux cours et la réalité, c'est la diversité des situations. Je les appelle les poupées russes. J'ai l'impression que dès que j'ouvre une poupée, il y en a une deuxième dedans, une troisième dedans, une quatrième. Et puis que tout est emboîté et lié les uns dans les autres. Je pense qu'on est pas forcément préparés à ça. Et puis, pour en avoir discuté avec mes collègues, c'est apparemment vraiment une évolution de la société qui correspond un peu à ça. C'est bien plus complexe que ce qu'il n'y paraît.[...] » (AS A).

La personne interrogée ici fait aussi le lien entre la complexification des situations et l'évolution de la société. Le monde et la société semblent se complexifier et avec eux les situations que les personnes rencontrent. Le travail social est donc directement impacté par cette situation. Cet aspect est aussi relevé par une autre personne.

« Ok. Alors, je crois que là, ce qui évident, c'est que les situations sont devenues de plus en plus complexes depuis un certain temps. Ça, je crois que...je crois que ça, c'est assez évident. Sans pouvoir dater les choses. La société a évolué. La société est devenue plus complexe. Et puis, les problèmes sociaux avec. Donc, évidemment les situations auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux sont probablement plus complexes qu'elles ne l'étaient avant [...]. » (AS C).

Le travail social se complexifie et revêt de multiples dimensions.

« [...] La complexification des situations, je pense que c'est vrai. On a des situations qui sont de plus en plus complexes. Et pour ça, je pense que c'est important de pouvoir collaborer avec toutes les institutions qui sont autour. Et je pense que des fois ça c'est quand même un peu un manque de

...Enfin, je pense que ça se fait de plus en plus le travail en réseau. Qu'il y en avait peut-être moins avant. Et c'est certainement dû à cause que les situations se complexifient. » (AS B).

La complexification et la diversité des situations rencontrées amènent, par exemple, à travailler en réseau. Le travailleur social ne peut plus à lui tout seul régler certaines situations du fait de leur complexité. « La travailleuse sociale est appelée à composer avec un nombre infini de situations complexes, avec une multitude d'acteurs. La collaboration entre ces acteurs favorise un partage de responsabilité, permet d'appréhender, avec la richesse des expertises, les situations les plus complexes, et parfois d'apporter des solutions novatrices. Cependant, à certains moments, ces alliances peuvent par la différence de perceptions, de moyens suggérés ou de finalité recherchée être source de conflits entre acteurs. Le dénouement de ces conflits ou la bonne entente entre ces « partenaires » de forme constituent un enjeu de taille en travail social. » (Grenier & Chénard, 2013, p.56). Cela constitue donc bien une évolution à laquelle s'ajoute une contrainte supplémentaire pour le travailleur social, en lui demandant une disponibilité accrue notamment en termes de temps. Et cela dans un contexte où précisément le temps à disposition et les ressources viennent souvent à manquer. La question de la complexité des situations ajoute aussi une difficulté supplémentaire à savoir, choisir la meilleure action à entreprendre.

Une autre évolution peut être constatée dans les demandes des personnes. Une des personnes interrogées relève ceci :

« Alors moi ce que j'ai vu comme grande différence, c'est soit des gens qui demandent tendent la main et puis attendent. Ouais, qui attendent d'être assistés dans le sens « faites à ma place, prenez moi en charge » et pis une autre catégorie de demande de gens que je rencontre beaucoup maintenant. Mais peut-être qu'on rencontre les gens qu'on mérite, je sais pas. C'est des gens qui disent « heu le système dysfonctionne, j'aimerais me faire entendre, j'aimerais que vous m'aidiez à me faire entendre et à faire valoir mes droits ». Je rencontre plus de gens dans cette optique-là maintenant que des gens « aidez-moi et faites tout pour moi ». Mais je pense aussi, qu'on attire les gens, je suis prête à entendre ça et à bouger avec eux.[...]» (AS D).

Les personnes accompagnées ne sont plus forcément dans une situation de personnes assistées mais elles recherchent davantage à faire valoir ce qu'elles estiment comme faisant partie de leurs droits fondamentaux. « De manière presque dominante les problématiques actuelles du travail social visent à restituer aux usagers leur position, leur place, je dirais même leur dignité de sujet de droit » Turrel, 2007, p.86). Le travailleur social est ici bien du côté de l'usager, peut importe les problèmes de ce dernier. Il devient donc aussi en quelque sorte un médiateur, un passeur, entre les bénéficiaires et les instances supérieures, en permettant aux personnes qu'il suit d'être davantage acteurs et partie prenante des interventions qui les concernent, et ainsi de passer du statut d'objet à celui d'acteur.

Une autre évolution peut aussi être relevée, dans la mesure où des standards de qualité apparaissent désormais dans le travail social.

« Donc les standards de qualité, c'est quelque chose que je trouve assez problématique parce qu'en travail social c'est...Je trouve que ça a pas beaucoup de sens. Et c'est difficile de compter ce qu'on fait, enfin de quantifier et de prouver que ce qu'on fait ça sert à quelque chose. Parce que, quand on parle de standards de qualité, on parle qu'on doit prouver à nos supérieurs, enfin, à ceux qui nous donnent l'argent, que ce qu'on fait c'est utile et que ça rapporte. Donc le travail social rapporte déjà pas en général, mais il faut prouver quand même que c'est bénéfique. Et on peut pas donner des chiffres directement. Souvent, c'est un apport bénéfique, mais à long terme...ou qui se voit pas et qui est palpable. Voilà. » (AS B).

Le travail social est désormais devenu un secteur économique à part entière et de ce fait, il est soumis aux mêmes règles que n'importe quelle autre activité du monde de l'économie. Mais sauf cas spéciaux, le travail social ne crée pas d'emploi, pas de logements ou pas de revenus. La standardisation a pour effet principal, comme le souligne Ion, d'enlever aux travailleurs sociaux une forme d'autonomie qui leur était reconnue jusqu'à présent : « l'autonomie professionnelle des métiers historiques [...] est battue en brèche par les méthodes actuelles de management et par les obligations de résultats qui leur sont liées. » (Ion, 2009, p.141). Bouquet rajoute aussi ceci : « le travail social est soumis à des contrats plus formalisés, plus temporaires, et à l'évaluation qui, si on n'y prend garde, se réduit à des normes prescriptives et des tentatives d'unification. » (Bouquet, 2007, p.39). Cependant, un des points positifs pour les personnes accompagnées, qui peut être visé à travers la standardisation est que, par exemple, une intervention sera menée en principe de la même manière dans n'importe quel service qui aura décidé d'accepter ces standards ou normes de qualité. Autrement dit, la standardisation garantit un service minimal attendu des tous les collaborateurs oeuvrant dans un service et ceci malgré les différentes valeurs des uns ou des autres.

La technocratisation grandissante du travail social est aussi relevée par plusieurs personnes interrogées.

« [...] Et puis, d'un côté, il y a le métier, par exemple, en l'occurrence d'assistant social, une tendance quand même à la technocratisation du métier, d'une part. De moins en moins de temps pour les personnes. De plus en plus de temps pour l'administratif, pour tout l'aspect normatif. Voilà, il faut des contrats, il faut ceci, il faut cela... » (AS C).

Le travailleur social doit, dans un contexte de normalisation grandissante, notamment au niveau des tâches administratives, continuer à jouer son rôle. Cette situation peut soulever chez certains travailleurs sociaux des questions au niveau de leurs valeurs et faire surgir des conflits en lien avec ces dernières. J'aborderai plus loin la question des conflits de valeurs inhérents à ces changements au niveau de la pratique.

Une évolution est perçue aussi au niveau des dispositifs et des structures sociales actuelles.

« Certes, qui ne va pas dans le bon sens. Moi je vois plutôt une dévolution ou une évolution inverse, c'est-à-dire que, avant le slogan « partout c'est l'humain au centre », je trouve nettement que l'humain, le projet de l'humain n'est plus au centre. Mais que le projet est plutôt autour du budget et de l'administratif. On broie les gens sous l'administratif selon moi. » (AS D).

Les personnes suivies ont tendance à disparaître derrière des dispositifs de toutes sortes, en oubliant qu'elles sont et restent la finalité du travail social. Les travailleurs sociaux ont raison de se méfier des dispositifs qui seraient utilisés comme des fins en soi et qui pourraient broyer les personnes, « car l'action sociale ne saurait se confondre avec les dispositifs » (Bouquet, 2007, p.39). Ces derniers restent des outils au service des professionnels du social et ne devraient en aucun cas broyer ou asservir les usagers. Le constat peut être fait que, s'il n'y a plus que des procédures et des dispositifs à appliquer, les besoins et les questionnements éthiques seront moins importants et nécessaires pour les travailleurs sociaux. Mais de toute façon, quand le travailleur social se retrouve face aux personnes, le besoin d'éthique et la question de valeurs reviennent en force.

13.1.4 Les travailleurs sociaux doivent s'adapter aux évolutions et doivent renoncer à des manières de faire

Les personnes interrogées, après avoir constaté une évolution dans leurs pratiques professionnelles, constatent un réel impact sur leur pratique. Elles doivent, par exemple, renoncer à des manières de faire.

« [...] Et il y a beaucoup de choses auxquelles on doit renoncer parce que c'est impossible. C'est pas...C'est impossible...parce qu'il y a des règles, des lois ou parce que les personnes qu'on a en face de nous, elles veulent pas s'y soumettre, ou parce qu'on doit négocier avec les autorités qui vont pas forcément dans le même sens que nous, quoi...Qui ont pas les mêmes idées, les mêmes attentes qu'on pourrait avoir. » (AS B).

La pratique professionnelle des travailleurs sociaux semble de plus en plus encadrée par des lois, des règles de toutes sortes. Le travail social ne peut pas faire preuve d'une trop grande indépendance car le monde politique, qui vote les lois et les budgets a évidemment son mot à dire. Selon Bouquet, le travail social est « situé à l'articulation de l'économique et du politique. » (Bouquet, 2007, p.39). Le travailleur social se retrouve ainsi, dans une position délicate, à l'interface entre les usagers et les politiques, devant rendre en quelque sorte « des comptes » aux deux parties. De vouloir répondre aux besoins et attentes des uns et des autres peut être source de tensions et de dilemmes car leurs buts respectifs sont divergents.

Il existe aussi un besoin grandissant pour les travailleurs sociaux de devoir prouver la nécessité et l'efficacité de leur travail. Il existe là un paradoxe : les travailleurs sociaux ont été enfermés dans des logiques de gestion au détriment de leur vocation première qui est d'être auprès des publics en difficulté. Et ensuite, il leur est reproché de ne pas rendre visible leur travail. Il est donc primordial, pour les travailleurs sociaux « d'envisager une meilleure lisibilité et cohérence du travail social. » (Bouquet, 2006, p.126).

« [...]Justement, voilà pour exprimer, pour rendre visible la profession et puis rendre visible aussi cette exigence, cette complexité de la profession. A mon avis, l'avis, à mon avis, de beaucoup de travailleurs sociaux, qui est mal comprise, qui est même pas perçue, en fait. Tu connais pas...Y a des clichés...Les éducatrices qui jouent au billard avec les...Et puis, l'assistant social. J'en sais rien, qui donne l'argent à la fin du mois, quoi. Alors que le métier, il est tellement plus complexe que ça. Voilà. » (AS C).

Maintenant, on doit vraiment apprendre, on doit rassurer le politique en lui disant « ben voilà, regardez ce qu'on fait.[...] » (AS D).

« [...], l'assistante sociale doit apprendre à dire ce qu'elle fait pour être entendue. » (AS D).

Une autre personne interrogée, n'a pas pu s'adapter à certaines manières de faire et de ce fait elle a dû concrètement renoncer à des places de travail. Si elle l'a fait c'est pour une question de sens.

« Non, moi je ne suis pas arrivée à m'adapter.[...] J'arrive pas à m'adapter. C'est-à-dire que plus le système broie les gens, plus moi je vais avoir envie qu'on ait du temps avec les gens. Donc y a des systèmes sociaux dans lesquels je n'ai plus ma place...[...]. » (AS D).

Elle ne se voit pas appliquant des règlements qui ne lui ont même pas été expliqués.

« Moi j'ai plutôt renoncé à des postes de travail, qu'à des manières de faire parce que, parce que...Ben c'est une question de sens, hein, on en parlait avant...Moi une procédure dont je comprends pas le sens ou dont j'ai même pas besoin d'être d'accord, mais dont on peut pas

m'expliquer la raison. Ça va pas, après si quelqu'un m'explique la raison de la procédure. Même si je suis pas d'accord mais que je comprends le raisonnement qu'il y a derrière, pis je comprends la politique, ça va je peux. Je peux m'adapter et je peux, peux aller vers la personne avec ça en lui expliquant mon point de vue. [...]. » (AS D).

13.1.5 Les travailleurs sociaux interrogés constatent-ils une évolution du sens et des buts du travail social actuel ?

Les personnes interrogées constatent aussi une évolution du sens et des buts du travail social actuel.

« Ouais...Je ne suis pas encore sûre, mais il y a un truc que je pressens venir, que je commence à remarquer. Peut-être je me trompe. Peut-être pas. [...]. J'ai l'impression quand même que « business is business », qu'il y a des enjeux financiers que je pressens, ne serait-ce que...enfin c'est un peu tout lié. Ne serait-ce que, parfois il y a trop de job et puis qu'on pas le budget pour engager du monde en plus. Du coup il faut y aller peut-être plus vite et plus à fond que j'aimerais pouvoir faire avec les gens. Ça c'est par périodes. Ça n'est pas tout le temps. Il y a des enjeux financiers et pour les clients et pour moi et pour l'assurance sociale que peut être l'AI, qui vont au-delà du bon sens, de la gentillesse, d'un aspect humain. Mais que capitaliste ». (AS A).

Une autre personne interrogée va dans le même sens.

« Alors oui...Je pense que actuellement, on va plutôt vers quelque chose de...où l'argent a de plus en plus d'importance...C'est dans ce sens où le travail social ça sert un peu à rien...Voilà. [...]. » (AS B).

On le voit bien, il y a à l'œuvre dans le travail social actuel, des logiques qui ont directement été empruntées à l'économie libérale classique. Ce qui prévaut c'est « le rapport coût/efficacité, la rationalisation, l'efficacité, le court terme, [...]. » (Bouquet, 2007, p.38). Cette réalité économique a modifié le travail social avec de nouvelles exigences comme « le renforcement des calculs de rentabilité, la nécessité de cofinancement, la mise en concurrence dans le cadre d'appel d'offres. » (Bouquet, 2007, p.39). Ce phénomène s'apparente selon Bouquet à de « la marchandisation du social » (Bouquet, 2007, p.39). Cette situation peut créer chez les travailleurs sociaux des conflits de valeurs et des tensions. Doivent-ils plutôt privilégier, dans leur pratique, le côté économique ou le côté social ? Tout en sachant, qu'en suivant l'un, le risque de léser l'autre est important. Mais il faut aussi se rappeler que le travailleur social doit idéologiquement avant tout être du côté des personnes qu'il accompagne.

« On est aussi dans une période où on met un peu la faute...pas la faute...la responsabilité de la personne...Je parle pas des travailleurs sociaux. Je parle de la société en général où on a tendance à dire : « C'est de la responsabilité de la personne. Donc, c'est à elle de s'en sortir par elle-même. » Et voilà. Euh...Ben le sens du coup, c'est parfois difficile, enfin je pense pour les travailleurs sociaux, de trouver du sens à...[...]. On évolue aussi de plus en plus vers de plus en plus de normes, voilà, de choses qu'on doit faire...Faut aussi dire, on a moins de liberté. Voilà, c'est ça que je veux dire...Et du coup, pour les travailleurs sociaux, ça fait perdre un peu le sens du travail, quoi... » (AS B).

Un autre aspect de ce changement de sens se retrouve dans le fait qu'une grande responsabilité repose désormais sur les épaules des bénéficiaires. Comme le souligne Lamoureux, « le temps est à l'individu. » (Lamoureux, 2003, p.54). Ce mouvement implique que les individus sont plus appelés peut-être, que par le passé, à prendre eux-mêmes des décisions, à être les parents de leurs actes. Les bénéficiaires sont souvent rendus responsables de leur situation. Le travailleur social est de plus en plus sollicité pour aider les personnes à faire des choix. Ces choix sont de plus en plus importants et impliquant pour le travailleur social. Mais, en contrepartie, sa marge

de manœuvre à tendance à se réduire. Cet état de fait peut amener un questionnement sur le sens même de la pratique des travailleurs sociaux.

Une autre constatation peut être faite au niveau des droits des usagers.

« Pour moi le mot évolution ça voudrait dire « positif ». Donc comme c'est posé là, je vois en tout cas pas une évolution. Je vois plutôt un resserrement, je vois plutôt une régression. Le contraire d'évolution c'est régression ? Hein ? Moi je vois plutôt une régression.[...]. Dans les droits des gens. Dans les compréhensions des, des problèmes.[...] » (AS D).

On se retrouve face à un nouveau paradoxe. La pratique des travailleurs sociaux est de plus en plus encadrée par des lois et des règlements. En effet, « la pratique des travailleurs sociaux devient de plus en plus encadrée et modelée par un grand nombre de lois, de politiques, de procédures et de protocoles d'intervention. » (Lamoureux, 2003, p.91). L'utilisation de ces outils si elle n'est pas faite correctement « peut comporter des dangers, dont celui de les inciter à appliquer des directives générales et des recettes plutôt que d'exercer leur jugement professionnel, ce que l'on pourrait qualifier de bureaucratisation du travail social. » (Lamoureux, 2003, p.91). Si les droits des usagers sont de plus en plus contestés, qu'en est-il des droits des travailleurs sociaux ? Par exemple, un encadrement toujours plus présent des lois et règlements pourrait chercher à enlever au travailleur social son jugement professionnel et une grande partie de son autonomie d'action.

Pour aider à trouver du sens à leur travail et s'adapter au mieux aux changements dans leur pratique, les travailleurs sociaux s'engagent pour des causes qui leur tiennent à cœur et qui les aident à trouver du sens dans ce qu'ils font.

Une personne interrogée s'engage, par exemple, pour la défense des bénéficiaires et des professionnels.

« Eh ben, pour la défense des bénéficiaires et la défense des professionnels. » (AS B).

Pour elle, les deux sont liés et la défense des droits des uns ne va pas sans la défense des droits des autres.

Une autre personne souligne le droit des personnes à vivre décemment. Pour elle, sa mission de travailleuse sociale doit aller dans ce sens.

« [...] Et ça, je pense que développer le droit et le...peut-être un peu le pouvoir d'achat aussi des personnes, histoire qu'elles aient accès à...tout ce qui est vie sociale. Aussi à la culture. Aussi parce que ça me reporte à des choses comme le fait que les enfants, dès le plus jeune âge, n'ont pas du tout accès à de la culture. Là, on voit que statistiquement, scolairement, ils ont moins de chances de s'en sortir ou de moins bonnes notes, font des jobs moins intéressants. Et pour suivre des familles, je trouve pas ça normal. Pour moi il y a plusieurs classes et il y a, voilà, des trop grosses différences entre les gens. » (AS A).

Une autre aborde la notion de bien commun et d'engagement du travailleur social. Le travailleur social doit contribuer par son action au bien collectif.

« [...] C'est lié...c'est lié à la mission, à l'engagement...du lieu dans lequel on travaille. Déjà. C'est lié d'une manière plus globale à une mission plus générale. Je pense. J'ai parlé tout à l'heure, par exemple, d'une manière de contribuer au bien collectif. Voilà, c'est ma manière de contribuer au bien collectif. C'est d'œuvrer dans le domaine du social. [...] Ca c'est quelque chose qui fait profondément écho en moi. La question des droits fondamentaux que tu peux tout-à-fait transposer...voilà...dans d'autres situations professionnelles. Droit fondamentaux de vivre

dignement si t'en a pas les moyens, d'être inclus dans une société, de travailler...et...voilà. Donc beaucoup d'intérêts. » (Entretien C).

13.1.6 Les codes de déontologie sont-ils utiles pour encadrer cette évolution ?

Une hypothèse peut être posée que si le travail social évolue, le besoin de déontologie évolue aussi simultanément. En effet, pour encadrer cette évolution, depuis quelques années, on voit apparaître de plus en plus de codes de déontologie. Y aurait-il de la part des travailleurs sociaux un besoin accru en matière de déontologie vu la complexification des situations rencontrées ? J'ai voulu savoir quel rapport les personnes interrogées entretenaient avec les codes de déontologie.

Dans leur ensemble, les personnes interrogées n'utilisent pas directement le code de déontologie des travailleurs sociaux suisses.

« Absolument jamais ! Je l'ai mais je ne l'emploie pas. » (AS A).

« Alors oui, je connais. Depuis que je travaille, je l'ai jamais utilisé. [...] » (AS B).

« Je connais puisqu'on l'a utilisé dans le cadre de la formation. Il est dans une bibliothèque à la maison. Je trouve très intéressant ce petit bouquinet...En revanche, il est vrai que je ne l'utilise pas. Je l'utilise pas. Mais c'est pas impossible que je puisse y jeter un coup d'œil dans le futur. » (AS C).

« Alors je le connais je le relis de temps en temps, heu je l'utilise pas comme ça, je l'ai pas sur ma table mais oui je pense quand même que je m'y réfère. » (AS D).

Les travailleurs sociaux interrogés sont directement confrontés à une des grandes limites des codes de déontologie. En effet ces derniers sont limités et ne peuvent pas mettre un cadre trop strict à des façons d'agir qui ont comme particularité de constamment se transformer.

« Parce que je trouve que ce qui est dit dedans, ça m'aide pas à réfléchir. Ça m'aiderait plutôt comme j'ai dit avant...Enfin...je sais plus ce qu'il y avait...Par exemple...Pour moi le code de déontologie, ça donne des principes généraux, mais ça m'aide pas vraiment à réfléchir...Ouais...ça donne un peu des indications, mais ça donne pas des pistes de réflexion, je trouve, enfin des pistes d'action. » (AS B).

C'est bien cette réalité qui peut être constatée ici. Un réel décalage existe entre ce qui est attendu de la part d'un code de déontologie et la réalité du terrain.

Ils ne l'utilisent pas non plus pour résoudre des dilemmes d'ordre professionnel, ce qui est étonnant car le but du code de déontologie, selon Chauvière, « est clair, offrir au professionnel du travail social une base de réflexion éthique lui permettant de résoudre les dilemmes éthiques liés à sa pratique [...] » (Chauvière, 2015, p.26).

Mais ils peuvent quand même s'en servir, par exemple, comme base morale pour la conduite des activités professionnelles, dans la mesure où les codes de déontologie « proposent des formulations différentes de certaines valeurs. » (Besson & Guay, 2000, p.54).

«[...] Pour appuyer pourquoi on a pris cette décision. On peut s'appuyer sur le code de déontologie. » (AS B).

« Oui, si je veux m'appuyer sur un, par rapport à une hiérarchie par exemple, je peux m'appuyer sur un des thèmes en disant « mais ça moi, mon boulot il me demande de faire ça et vous me demandez ça, là on est pas.Ca pourrait être un bon soutien comme d'autres vont voir un avocat.» (AS D).

« [...], mais peut-être que je me suis fait mon éthique perso, en lien avec le code de déontologie. Enfin le prescrit tel qu'il est prescrit dans le code de déontologie ressemble beaucoup à mon éthique et à mes valeurs [...]. » (AS D).

Le code de déontologie peut quand même aussi aider à se construire une éthique personnelle et à consolider ses valeurs.

L'évolution que les travailleurs sociaux peuvent constater les amène aussi à envisager une dimension, parfois occultée de leur travail, qui est le militantisme. Est-ce que les travailleurs sociaux peuvent être encore militants à l'heure actuelle ? Est-ce que leurs activités et leurs statuts les amènent à être militants ? Y a-t-il un devoir à être militant ? Est-ce que cette implication relève un fondement sans lequel le travail social n'est plus du travail social ? Est-ce que cette implication entre dans une éthique du travail social ?

13.1.7 La nécessité et le besoin du militantisme ?

Les personnes interrogées, dans leur ensemble, relèvent l'importance du militantisme dans le travail social actuel. On peut voir différentes manières de comprendre et de vivre le militantisme.

« Absolument. Et plus que jamais, mais c'est mou du genou. (rires) Voilà. J'ai un petit côté révolutionnaire, anarchiste dans l'âme. Donc voilà. Alors j'essaie via des associations dans lesquelles je fais partie, alors plus les ALUMNI que l'AVAIS, pour amener ce côté militant avec subtilité (rires). Voilà. C'est vrai que le frontal ça ne sert à rien. Mais oui. Bien sûr. Si tout le monde continue à ne rien dire, ben... Je suppose qu'il y a ce côté capitaliste que je commence à constater. Et voilà. La révolutionnaire dans l'âme que je peux être n'accepte pas spécialement ça. » (AS A).

Le militantisme est vu comme une prise de conscience des réalités. Il peut servir à faire émerger via, par exemple, des associations professionnelles, dans le débat des questions qui touchent le travail social et les travailleurs sociaux. Le militantisme est vu comme une lutte ou un combat. Le militantisme est un engagement fort qui vise le changement social. Il nécessite une réelle implication de la part des travailleurs sociaux. Cette implication ne peut se mener qu'avec un esprit convaincu de la justesse et de l'importance des différents combats à mener.

« Oui. Effectivement, il a toujours sa place et même je pense, il devrait avoir de plus en plus sa place. Justement par le fait que...(comment je dirais ça ?)...pour la défense des bénéficiaires. Comme je disais avant, on met beaucoup...on parle beaucoup de responsabilité individuelle et je crois que le militantisme dans le sens...Parce que le militantisme ça peut avoir plusieurs formes. Mais je pense que vraiment on manque de groupes, de groupements, de personnes qui se mobilisent pour une idée...Voilà. Le militantisme, pour les bénéficiaires, ça peut être...(comment dire ça ?)...de se soutenir les uns les autres. Ça peut apporter beaucoup de choses non seulement...parce qu'on se sent soutenus, mais parce que je pense, quand on est un groupe, on a plus de poids vis-à-vis des autorités ou des personnes autour quoi. Après, je pense que c'est important d'être militant aussi pour défendre sa profession, la profession du travail social, vu que je trouve, qu'on a une perte de sens et, voilà...que, comme je disais avant, on doit toujours prouver que ça sert à quelque chose. Il y a de plus en plus de...On demande de plus en plus de travail et on enlève de plus en plus de postes. Voilà alors de pouvoir...Il faut militer pour dire : « Non, on est indispensables. On sert à quelque chose. » (AS B).

Le militantisme vise aussi une dimension communautaire de l'action sociale. A une époque où peut-être, les travailleurs sociaux sont souvent seuls face à leurs questionnements, il peut apparaître comme une réponse à ces situations problématiques. On est toujours plus fort à plusieurs que tout seul. Le militantisme rend visibles les engagements. De militer, implique de

rendre visibles ses convictions dans les activités quotidiennes. Il faut témoigner du désir que l'on a d'améliorer la société par des actes répétés et explicites.

« Sans aucun doute, oui. Après je pense que le militantisme, ce mot il peut être connoté quand même. Donc...moi quand j'entends militantisme, j'entends conviction. Donc, je pense qu'il est absolument nécessaire d'avoir des convictions. J'ai l'impression que ça va de soi, en fait. C'est, premièrement ce qui nous amène à faire du travail social, peut-être même de manière inconsciente. [...]. Mais c'est lié clairement à des convictions, à des valeurs dont on a déjà parlé, et puis à une manière de contribuer au bien collectif qui, là, se consacre plutôt à tirer, à contribuer, peut-être à réduire les formes d'exclusion sociales, qu'il peut y avoir par rapport à certains parcours de vie.[...]. » (AS C).

Le militantisme permet de porter et de mettre en avant les convictions et les valeurs des travailleurs sociaux. Militer n'est pas, pour les travailleurs sociaux, un acte banal. C'est en quelque sorte l'engagement de ne pas rompre avec les valeurs auxquelles on est attaché. C'est un bon moyen de les mettre en avant et de les promouvoir.

Une personne interrogée relève que le militantisme peut être mal perçu par certains employeurs. Ce terme est souvent mal compris et de ce fait, il peut apparaître aux yeux de certains, avec une connotation négative. Il y a plusieurs manières d'être militant. C'est une responsabilité des travailleurs sociaux que d'être militants. Le travailleur social doit porter aux autorités les problèmes sociaux, il doit être le porte-parole de ceux qui n'ont pas voix au chapitre et qui n'ont pas droit à la parole. Le militantisme place ainsi le travailleur social du côté des usagers. Militantisme du quotidien pas visible mais au combien important et difficile sur la longueur.

« Oui ça peut être mal perçu. Mais je pense pas que ce soit un handicap. Je veux dire...si eux, ils perçoivent mal, c'est qu'il y a de quoi parler. Donc, plutôt, ça ouvre la discussion...C'est pas...Après, il y a militer et militer. Si on va militer le poing levé devant la commune...On peut militer de manière plus douce aussi. » (AS B).

« Ah non non, alors pour moi ça fait partie du job. Je veux dire ça fait partie de mes valeurs du début. On est quand même les mieux placés pour dire des choses. Après y a militant avec la pancarte ou effectivement qui embête tout le monde et pis qui se fait taper dessus pis y a le militant du quotidien qui est de relever, enfin notre boulot il nous permet quand même de documenter des choses et pis si on les documente ben de faire passer plus haut. Et pis les faire passer plus haut ça veut dire s'adresser aux politiques, s'adresser à l'AVAIS, pour faire connaître une réalité, que en tout cas les politiques ne connaissent pas quand ils votent quelque chose. Donc moi je me vois militante là et pis je me vois militante encore dans une sphère encore plus restreinte quand j'encourage quelqu'un qui a l'impression d'être broyé par un système social, à aller vérifier, aller lui-même dire plus loin. Je pense que c'est ça du militantisme relationnel. J'écoute toujours mes indignations. Moi parce que sinon je meurs, je pense. Alors ça crée des choses incroyables dans ma famille ou dans ma sphère privée à moi. Ils me disent : « mais t'as pas encore, tu t'es pas encore résignée ? » Non, je veux pas hein. » (AS D).

Le militantisme ferait, pour cette personne, vraiment partie du travail social. Il est vu comme un support à l'engagement sur le terrain des travailleurs sociaux. Il est aussi un moteur de changement et d'évolution. A travers ce dernier, se joue peut-être même l'avenir du travail social...

« [...]. Pour moi, c'est inhérent à la fonction et puis surtout à la personne qui veut...qui souhaite devenir travailleur social. [...].Le travail social, c'est quand même un engagement. Engagé pour quelque chose. Un engagement, voire même une mission. Donc oui, le militantisme est à mon avis

indispensable. [...] Maintenant, ça s'exprime de manières différentes, ça s'exprime à des degrés différents selon différents facteurs : là où on travaille, là où on en est avec nous-mêmes, vis-à-vis de nos propres valeurs et convictions. Tout ça est en évolution constante aussi. [...] A la fois, dans ce même cadre-là...pour employer un mot qui veut tout dire et rien dire...mais d'être créatifs pour continuer à exprimer des valeurs, dans son approche, mais de militer aussi en parallèle pour faire évoluer, puis, pour réinventer peut-être...[...]. » (AS C).

13.1.8 Synthèse et vérification de la première hypothèse

Le travail social s'est professionnalisé avec le temps, de bénévole à ses débuts, il est devenu aujourd'hui une profession à part entière. Les travailleurs sociaux peuvent aussi envisager leur intervention sous l'angle d'un partage de compétences. Grenier et Chénard vont dans ce sens en disant : « La logique de l'intervention sociale s'inscrit avant tout dans une coconstruction tissée de dialogues et d'échanges inscrits dans la réciprocité. » (Grenier & Chénard, 2013, p.57). De miser sur un partage des compétences avec les usagers comporte un risque nécessaire : qu'ils n'aillent pas dans la direction que nous avons choisie pour eux. Ethiquement le travailleur social doit l'accepter et cela implique pour lui une forme d'humilité. C'est en se rendant compte qu'il n'est pas parfait ni tout-puissant, qu'il peut se décentrer de lui pour « accueillir l'Autre qui est également dans une quête semblable » (Compaijen, 2007, p.138).

Cette ouverture passe par la posture professionnelle des travailleurs sociaux. Elle dépend de chaque individu, de l'endroit où ils travaillent et de la place occupée dans les institutions. Elle dépend également des valeurs de chacun. Il ne peut donc pas y avoir de posture standardisée. Derrière ce mot, il existe « une recherche attentive de l'autre pour comprendre le positionnement qui facilitera le bon entendement » (Ladsous, 2007, p.74). La posture n'est pas neutre, dans ses effets auprès des personnes accompagnées car de cette dernière dépend la leur. Pour Lamoureux, déjà cité plus haut, le travail social est basé sur deux grands registres : « la technique et l'art » (Lamoureux, 2003, p.43). Pour moi, la posture se situe entre les deux. Elle fait le lien entre l'art et la technique. En permettant au professionnel de passer de l'un à l'autre, elle se situe au cœur de travail social et de ce qui le définit.

Les personnes interrogées constatent en termes d'évolution, dans un premier temps, une complexification des situations rencontrées. Elles se rendent compte que la société a évolué en se complexifiant et que sur certains points, le travail social a suivi cette évolution. Dans un deuxième temps, cette complexification impacte directement les interventions des travailleurs sociaux. Un paradoxe apparaît car les situations devenant de plus en plus complexe, elles nécessitent une plus grande implication de la part des travailleurs sociaux qui ont de moins en moins de temps pour s'occuper des personnes suivies. Cela peut occasionner chez eux des conflits de valeurs. Cette complexification nécessite aussi l'intervention de personnes extérieures au travail social. Les travailleurs sociaux doivent donc de plus en plus souvent travailler en réseau, ce qui complique leurs tâches. Le travail social est devenu un secteur économique à part entière, soumis aux mêmes règles que n'importe quelle activité du monde de l'économie. Ceci implique que les travailleurs sociaux doivent être rentables et de ce fait doivent renoncer malgré eux à certaines de leurs manières de faire. Leurs pratiques sont de plus en plus encadrées et leur autonomie de plus en plus mince. Les métiers du social se complexifient. En effet de nouvelles questions apparaissant, le besoin de déontologie est de plus en plus présent. Pour certains, il s'agit même d'une nouvelle question centrale pour le travail social actuel. Mais il existe un décalage, auprès des personnes interrogées entre le besoin de déontologie et l'utilisation de codes de déontologie.

Par rapport au militantisme, toutes les personnes interrogées ont relevé sa nécessité dans le contexte actuel où les droits des bénéficiaires et l'autonomie des travailleurs sociaux sont remis

en cause. Il semble de ce fait être lié intrinsèquement au travail social. Pour elles, le militantisme consiste aussi à réinventer la profession. Pour ce faire, il faut la questionner en rappelant l'attention qui doit être portée aux usagers. Militer signifie aussi défendre les usagers. En défendant ces derniers, les travailleurs sociaux se défendent aussi. En effet de prendre parti pour les bénéficiaires, c'est aussi militer pour des bonnes conditions de travail pour les travailleurs sociaux.

13.2 Hypothèse 2 : de nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique apparaissent dans la pratique des travailleurs sociaux actuels

Cette hypothèse présuppose que de nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique ont fait leur apparition dans le travail social actuel. Ce qui a pour effet de voir les valeurs traditionnelles du travail social discutées, remises en cause voire mises de côté.

13.2.1 La place des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel

Avant d'aborder la question des nouvelles valeurs et des nouveaux modèles d'éthique dans le travail social actuel, il est important, dans un premier temps, de pouvoir partir de ce que les personnes interrogées en savent afin de pouvoir faire un premier « état des lieux » de la question.

Les valeurs et l'éthique sont considérées comme importantes pour le travail social. Ce dernier, comme le relève Bouquet, est « une activité chargée de valeurs. » (Bouquet, 2017, p.29). Il faut aussi rappeler que le travail social n'a pas inventé les valeurs dont il s'inspire. La notion de valeur comporte toujours une référence à des valeurs déjà éprouvées par le temps. La réflexion sur les valeurs du travail social est liée à la question des valeurs dans la société. Elles sont fondées sur le legs judéo-chrétien, humaniste, démocrate et républicain des sociétés qui nous ont précédés. Cela nous permet de pouvoir déjà poser des bases éthiques qui peuvent être « affirmées et partagées » (Bouquet, 2017, p.50). Les valeurs sont donc à la base d'une réflexion qui se veut éthique. L'enjeu entre les valeurs et l'éthique, consiste à faire « le lien entre les valeurs et l'adhésion aux valeurs » (Bouquet, 2017, p.51). Et cela nous amène à leur application concrète, c'est-à-dire l'éthique. Autrement dit, elle est la mise en pratique, en œuvre des valeurs.

L'éthique, quant à elle, est indissociable de l'essence et des buts du travail social. Sans éthique, c'est le travail social qui est remis en question et « en particulier, son lien à la personne humaine et à la société. » (Bouquet, 2017, p.11).

« Les valeurs, je pense, c'est au centre. Indirectement parce que c'est ce qui nous anime nous en tant que personnes et professionnels. Puis c'est ce qui anime la personne qui est en face de moi. C'est profond, c'est là autour que tout va tourner et puis il peut y avoir des valeurs diamétralement opposées.[...] » (AS A).

« Alors, eh ben, c'est une place centrale, je pense...parce que...ben...enfin, on a des situations qui sont toujours très...Enfin, on travaille avec des êtres humains donc, qui ont pas forcément les mêmes valeurs que nous...[...]. » (AS B).

« [...] Je pense que c'est omniprésent. Je crois que les valeurs et l'éthique sont des notions qui sont quasi inhérentes au travail social...qui sont liées de manière quasi inhérente au travail social, je pense. Puisque dans tout...la valeur et l'éthique s'inscrit à peu près dans tout ce qu'on fait. Et comment dire autrement ? Encore une fois, on est au niveau des droits fondamentaux, au niveau de la dignité, au niveau des questions d'intégration, d'inclusion...de bien collectif...de cohésion sociale...etc., etc. Forcément tout ça est rempli de valeurs. Et puis, je pense que la question de l'éthique...L'éthique est constamment incluse dans tout ça. » (AS C).

Les personnes interrogées ici relèvent bien cet aspect toujours central des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel. La dernière personne interrogée met en évidence le lien qui existe entre les deux, car elles sont liées.

« [...] L'éthique c'est plus compliqué. L'éthique est évolutive, elle est pas stable dans le temps, elle est pas stable du tout et c'est vrai qu'elle évolue, elle bouge. On peut avoir une éthique...Je pense qu'elle est propre à chacun. [...] » (AS A).

Pour une autre personne, il est plus compliqué de parler d'éthique que de valeurs, dans la mesure où cette dernière évolue et est propre à chacun.

« Je pense que comme l'humain qu'on a en face ou à côté de nous ça a perdu, c'est au 6^{ème} plan, malheureusement. Parce qu'on a perdu le sens des priorités quand on rencontre les gens. [...] » (AS D).

« Je pense que c'est pas prioritaire pour nos hiérarchies. Malheureusement que ça perd la place aussi pour les jeunes travailleurs sociaux qui arrivent dans des services où y a plus ce sens du questionnement, de comprendre le sens, parce qu'on est un peu robotisés. Et puis, et puis, la surcharge ou la charge de travail et l'organisation de travail et des services fait que les gens fonctionnent. Fonctionnent mais, ne vibrent plus. » (AS D).

Une autre personne souligne que pour elle, les valeurs et l'éthique ne sont plus centrales dans le monde du travail social actuel. En effet, elle regrette que cette question ne semble plus vraiment préoccuper les responsables ni les nouveaux travailleurs sociaux. Pour elle, les travailleurs sociaux fonctionnant de plus en plus comme des « robots », l'usage de l'éthique et des valeurs semble moins nécessaire actuellement que par le passé. Cela a comme effet de faire que les travailleurs sociaux ont de plus en plus tendance à fonctionner mais ils « ne vibrent plus ».

13.2.2 La place de l'éthique et des valeurs dans la pratique professionnelle actuelle

Dans un deuxième temps, les personnes interrogées se sont exprimées sur les valeurs et l'éthique par rapport à leur pratique professionnelle. Pour Lamoureux, « comme toute discipline d'application pratique, le travail social se réalise nécessairement sur le terrain. Toutefois, rien n'est plus risqué et dangereux qu'une action posée de manière irréfléchie, précipitée et sans finalités clairement établies. Pour avoir un véritable sens, l'action du praticien doit s'appuyer sur un certain nombre de valeurs et être structuré à partir de principes cohérents. De plus, celui-ci doit, lorsqu'il intervient, avoir bien saisi la direction et la portée de son action et avoir intégré ces valeurs et ces principes. » (Lamoureux, 2003, p.11). Cette réflexion peut avoir une résonance particulière dans le contexte actuel du travail social où nous avons parfois l'impression d'avancer sur « un océan de contradictions et de paradoxes » (Lamoureux, 2003, p.13). La réflexion autour des valeurs et de l'éthique est donc bien inévitable en travail social. L'éthique professionnelle est sans arrêt mise au défi par les changements qui affectent le travail social. La réflexion éthique s'enracine à partir des problèmes rencontrés dans les actes professionnels posés. Cette réflexion ne s'arrête jamais et est toujours à l'œuvre. Le travailleur social est aussi soumis à des tensions constantes « entre réguler et sanctionner les comportements ou favoriser l'autonomie responsable, [...] » (Bouquet, 2017, p.67).

« Au quotidien, j'y pense pas. Je vais pas y penser. Je passe pas mon temps à me dire « Tiens, quelle valeur là j'active ». Alors je vais peut-être plus y penser quand je suis pas en accord avec moi-même, quand quelque chose me dérange.[...] » (AS A).

« Elles...Ben, elles sont tout le temps là parce qu'elles font partie de moi. Maintenant, comment les intégrer dans ma pratique...C'est.eh ben, j'essaye de faire au mieux...Enfin pour moi, c'est des

valeurs importantes et j'essaye en tout cas de permettre au bénéficiaire d'être (malgré qu'y ait toutes ces normes...Ben voilà)...d'être le plus libre possible...décider lui-même ou elle-même le plus possible [...]. » (AS B).

Les personnes interrogées ont eu de la peine à répondre à cette question. Pour Lamoureux, la nature même du travail social consiste à atteindre « une plus grande cohérence entre les valeurs humaines et sociales que nous prétendons chérir et la réalité qui s'impose ou est quotidiennement imposée aux personnes. » (Lamoureux, 2003, p.13). Le travail social comme élément de cohésion, consiste en une adaptation entre nos valeurs et la façon de les incarner pour leur attribuer une signification. Mais l'exercice est difficile et il est vrai qu'il peut exister un réel décalage entre la théorie des valeurs, leur conscientisation et leur mise en pratique. Il semble compliqué de les intégrer et d'en prendre conscience. Cela est même exigeant selon une personne interrogée :

« [...] Je pense que c'est extrêmement exigeant. Ça demande un gros travail sur soi...un gros travail sur soi...un gros travail sur soi d'un point de vue de remise en question...d'introspection. [...] Je crois qu'il est vraiment important d'accepter, finalement...enfin, de...d'avoir...en tout cas d'être dans un...dans une dynamique...de remise en question. Pour sans cesse s'améliorer dans sa professionnalité. [...] » (AS C).

Les valeurs et l'éthique apparaissent cependant comme un plus pour la pratique des personnes interrogées.

« [...] Avant j'y avais pas forcément pensé. Tu vis avec et puis tu fais ta vie...[...]. Le plus c'est de pouvoir me poser cette question. Et là de me dire qu'en cas de conflit avec une personne, que c'est mon sens de la justice à moi qui est touché et la personne en face de moi a pas la même notion. Donc il faut peut-être que je lâche du mou. Et puis voilà. Que j'avais pas forcément avant et cela apporte quelque chose d'intéressant en cas de conflit, même à titre privé. C'est vrai de se dire, la personne pourquoi elle a dit ça, pourquoi elle réagit comme ça. Et puis de se dire, c'est ces valeurs à elle qui sont remuées et puis il faut que puisse les identifier et pouvoir jouer avec et aller dans son sens à elle pour pouvoir faire passer mon propre message, sans rentrer dans un conflit du feu de Dieu, mais juste être dans le dialogue, sans être heurtant. Donc voilà. » (AS A).

Le fait d'être sensibilisé à la question des valeurs et de l'éthique permet de pouvoir identifier et comprendre que la personne que l'on a en face de soi ne partage pas forcément nos valeurs. Cela permet donc une meilleure compréhension entre les personnes même si chacun reste sur ses positions.

« Ça me rend service, c'est clair. Comme je disais avant. On a tous des valeurs différentes et puis...Enfin moi je pense que si on y réfléchit pas, si on ne les prend pas en compte, notre travail y va servir à rien. » (AS B).

« Encore une fois, c'est omniprésent. Omniprésent...je...Alors c'est clair qu'au quotidien, on est pas tout le temps en train d'examiner, d'analyser en termes de valeurs et d'éthique ce qu'on fait quoi. Mais il est évident, pour rejoindre la question d'avant, que, c'est une question d'engagement, c'est une question de conviction...Une question liée à des valeurs et puis à une posture éthique. On revient à la question d'avant...Valeurs fortes comme l'égalité et la justice et puis...et puis se battre pour la dignité. » (AS C).

« C'est en moi. Donc je sais pas comment te dire. J'y pense pas, je me dis pas tout le temps « est-ce que je suis juste ? » Pour moi c'est intérieur, en lien avec ma conscience. Moi je veux pouvoir le soir me regarder dans le miroir en me démaquillant pis en me disant « j'ai fait peut-être faux mais j'ai

fait au mieux, j'ai fait avec bienveillance, j'ai fait en lien avec qui je suis ». La place c'est là donc. »
(AS D).

Les valeurs et l'éthique permettent aux professionnels interrogés de pouvoir se positionner par rapport à leurs actions. Elles leur permettent de questionner leurs pratiques et de savoir s'ils sont, au nom de leur engagement, toujours en accord avec elles.

« [...] Et du coup, je pense que les valeurs du travail social...je pense pas qu'elles changent, mais qu'elles sont encore plus importantes de s'y raccrocher parce que...pour éviter de partir dans quelque chose d'autre, justement. » (AS B).

« Pour l'engagement, oui, je pense...Assez régulièrement quand même. Ah, j'ai donné des valeurs assez générales...Encore une fois, donc...Mais voilà, c'est des valeurs qui guident mon action. [...]elles sont là. C'est un guide...guide l'action. » (AS C).

Les personnes interrogées constatent qu'elles peuvent mettre en pratique régulièrement leurs valeurs et celles du travail social même si cela n'est pas toujours évident vu certains contextes professionnels ou certaines situations rencontrées dans la pratique.

« Oui tous les jours. » (AS A).

« J'essaie. Oui. En tout cas, j'essaie de le faire...C'est pas toujours évident. [...] » (AS B).

13.2.3 Les valeurs propres au travail social

Dans un troisième temps, les personnes interrogées ont mis en avant les valeurs considérées comme faisant partie intégrante du travail social. A travers leurs réponses, elles restent dans les grands registres des valeurs du travail social. Les valeurs du travail social sont organisées en un système, où elles s'éclairent et se complètent mutuellement. Cela a pour effet qu'une valeur ne peut pas prendre le pas sur les autres. Si une valeur change ou est remplacée, cela met en péril le système.

« Il y a déjà la justice. Ça je pense que c'est la première parce que forcément...à moins d'être un peu humain...de considérer juste que certains aient tout et d'autres rien, que certains aient pas de problèmes de santé et d'autres en aient. Il y a la justice que tous aient à peu près la même chose si possible. Donc il y a ça. Il y a l'acceptation de l'autre pour ce qu'il est. Il y a ça. La troisième je sais pas. Ça je pêche. » (AS A).

« [...] Trois valeurs propres au travail social ? Ouais, j'ai la dignité, qui guide...qui guide l'action...l'égalité...l'engagement. » (AS C).

« [...] Mais en fin de compte...finalement, je crois que la dignité, c'est la valeur ultime. » (AS C).

On se retrouve ici dans le registre des valeurs républicaines, démocratiques et humanistes. Ce sont effectivement les grands registres des valeurs du travail social. La justice et plus particulièrement la justice sociale, guide l'action des travailleurs sociaux à « œuvrer pour le changement social. » (Bouquet, 2017, p.45). Cette dernière met bien en avant le souci du travail social et des travailleurs sociaux de faire en sorte que les droits des plus petits soient respectés et leurs conditions de vie améliorées. Elle promeut aussi l'idée de faire changer les systèmes qui sont à l'origine des inégalités. Dans la deuxième réponse, cet aspect est bien souligné lorsque la personne parle de l'engagement. Elle pense à l'engagement des travailleurs sociaux qui, comme dit plus haut, doivent faire en sorte que les inégalités diminuent en agissant, dans la mesure du possible, sur les causes de ces dernières.

« [...] On dira la solidarité...la bienveillance...et l'autodétermination. » (AS B).

« « [...] Mais quand même autonomie, respect, je pense que ça reste quand même prépondérant, et puis insertion. Enfin inclusion. [...] » (AS D).

On se retrouve à nouveau dans le registre des valeurs humanistes, républicaines et démocratiques. Les valeurs humanistes sont des valeurs liées au sujet, à la personne. Elles visent à respecter la personne dans toutes ses dimensions. « Les valeurs humanistes, sont les valeurs-mères du travail social » (Bouquet, 2017, p.43). Cet aspect humaniste dans les valeurs du travail social vise « le souci de construire l'humain dans toute sa dimension » (Bouquet, 2017, p.43). On peut y voir le but et le sens du travail social qui visent « l'émergence d'un Sujet libre, capable d'effectuer le plus lucidement possible ses propres choix, de décider en toute indépendance de ses propres valeurs, son éthique, [...] » (Bouquet, 2017, p.43). Derrière la notion d'inclusion mentionnée dans la deuxième réponse, pointent l'idée de reconnaissance et celle de responsabilité et plus généralement de participation à la société en tant que citoyen. Comme élément de cohésion, le travail social doit, en effet, éviter les risques de « désaffiliation » (Bouquet, 2017, p.45) qui amènent à une exclusion de la société.

13.2.4 Un glissement des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel

Les travailleurs sociaux font le constat qu'il y a des changements dans leur profession et que ces derniers peuvent avoir un effet sur l'éthique de la profession et par conséquent sur « la pratique professionnelle » (Lamoureux, 2003, p.48). On voit qu'il y a donc un lien direct entre l'éthique et la pratique professionnelle. Ces mutations peuvent toucher la société en général comme le fait que la société néolibéraliste va favoriser, par exemple, « la recherche du profit et le culte de la performance » (Lamoureux, 2003, p.48). Par ricochet, elles peuvent aussi toucher plus spécifiquement la sphère du travail social avec l'arrivée de normes toujours plus empreintes de bureaucratie et de technocratie. Les lois encadrent de plus en plus la profession rendant la marge de manœuvre des travailleurs sociaux toujours plus mince.

« Le travail social est porteur de nombreux enjeux éthiques » (Lamoureux, 2003, p.49). Ce constat n'est pas récent « puisque la recherche de cohérence éthique fonde la profession et que, par conséquent, cette dernière se réfère constamment à un ensemble de valeurs humaines et sociales importantes. Ces valeurs sont la dignité de la personne, la justice sociale, la loyauté et la confidentialité, la confiance en la capacité des individus de changer et de modifier leur environnement, le respect de la différence et l'intégrité professionnelle. » (Lamoureux, 2003, p.49-50). Il faut aussi tenir compte du fait que ces valeurs changent au même rythme que l'évolution de la société et ceci a un impact sur l'action du travail social. Ceci a été relevé par une personne interrogée.

« [...] D'un point de vue de société oui. Mais en même temps on est influencé par cette société.[...] » (AS A).

« Oui. Un glissement... Je vois que oui. Effectivement, les décideurs, les politiques sont de plus en plus dans des valeurs... de rentabilité, d'efficacité. Qu'on voie que le... D'obtenir des résultats. Des choses comme ça.[...] » (AS B).

Pour Chauvière, « sous couvert de modernisation, un modèle résolument libéral se met en place.[...] » (Chauvière, 2015, 25). Longtemps, il faut remarquer que le secteur marchand a été tenu à l'écart du travail social et des politiques dont il dépend pour incompatibilité de valeurs. Le monde du social apparaît comme « un nouveau marché » (Chauvière, 2015, p.26). « En Europe, comme en France, les gestionnaires ont pris le pouvoir sur le secteur social, désormais considéré comme une activité économique ordinaire, nécessairement ouverte au marché. » (Chauvière, 2015, p.27).

« [...] Je vais pas faire des trop grands raccourcis, mais, en l'occurrence, on vit quand même dans un pays avec une majorité de droite...qui a quand même une influence sur le travail social, sur les budgets, sur plein de choses...[...]. Par escalade, par exemple, si on prend le service social, c'est des budgets qui peuvent diminuer, c'est une vision de la profession qui peut être mal comprise, qui peut être pas suffisamment considérée...[...]. » (AS C).

Aujourd'hui, dans le domaine du travail social on assiste à l'émergence d'une pensée qui voudrait que l'implication de l'Etat soit très limitée. Mais il faut être conscient, selon Lamoureux que « dans les faits, une diminution du rôle de l'Etat, combinée à une plus grande place faite au secteur privé, entraîne généralement un affaiblissement de la capacité d'action en travail social. » (Lamoureux, 2003, p.69).

« Un dérapement oui. Dans le sens de ce que je t'ai déjà dit. Oui chez les jeunes générations d'AS aussi je les sens plus consentants aux règles. Pas tous hein...(rire). » (AS C).

13.2.5 Des nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique dans le travail social actuel

Un déplacement dans « l'ordre de nos valeurs de référence » (Lamoureux, 2003, p.86) peut être constaté. Cela peut questionner et rappeler certaines manières de faire qui sont déjà à l'œuvre dans le travail social. Le constat peut être fait à nouveau, quant au fait qu'il existe un véritable secteur économique du social et que pour le faire fonctionner et perdurer, il faut des personnes qui achètent ce qu'il produit comme services et prestations comme n'importe quel autre secteur économique classique. A titre d'exemple, on a vu apparaître dans le travail social, le terme « client ». Pour certains, cela est anodin mais pas pour Lamoureux qui ne trouve pas que ce terme soit neutre au niveau de sa signification. Il est significatif que ce mot fasse son entrée dans le monde du travail social simultanément avec d'autres termes comme « rationalisation, efficacité, efficience, rendement, professionnalisation, contrat de performance, etc... » (Lamoureux, 2003, p.86). Ces termes appartiennent au monde de l'entreprise et l'on peut y voir poindre l'idée de concurrence sous-jacente.

« Je pense qu'on peut dire encore quelque chose autour du rendement. Il me semble qu'il y a...la rapidité quoi, on suit plus tellement le rythme des gens là il faut vite qu'ils soient de nouveau dans le bain. Ouais quelque chose autour, comment on dit, rendement ? [...] » (AS D).

La personne interrogée souligne bien cette dimension qui a été évoquée plus haut. Il existe un risque de voir le rendement qui va primer sur le rythme des personnes accompagnées. Et cela ne peut pas être neutre en termes d'effets sur ces dernières.

« Alors moi je pense que tout ce qu'on met derrière autonomie et responsabilisation mais qu'on a détournés de leur vrai sens, hein, selon moi.[...]. »(AS D).

Les termes d'autonomie et de responsabilisation sont selon cette personne détournés de leur sens premier. En effet s'ils sont uniquement basés sur des réalités d'efficacité et de rentabilité, ils perdent leur sens premier. De plus, il faut souligner un autre paradoxe qui se fait jour ici. Comment peut-on demander, d'entrée de jeu, à des personnes qui ne peuvent plus être autonomes et responsables de le devenir rapidement? D'atteindre l'autonomie et la responsabilité, cela peut prendre du temps et cela doit être un objectif qui peut être envisagé à moyen ou long terme mais qui semble difficilement atteignable sur du court terme.

« [...] Je dirais qu'il y a une tendance à la responsabilité individuelle. Mais c'est quelque chose qui va influencer quand même notre manière de travailler et qui, peut-être, prend un peu la place d'autres valeurs comme la bienveillance ou la solidarité. Responsabilité individuelle et solidarité, c'est assez

opposé.[...] Et c'est des valeurs qui viennent empiéter sur les valeurs du travail social. Voilà. » (AS B).

Ces « nouvelles valeurs » viennent selon cette personne occulter d'autres valeurs que l'on perd un peu de vue.

« Alors moi je pense que ça serait toujours vraiment en lien avec heu, heu être comme tout le monde. Je sais pas comment on pourrait dire ça. En tout cas pas individuel. Il y a quelque chose autour de la responsabilité où je trouve que maintenant on responsabilise beaucoup plus les gens mais aussi en les culpabilisant. Alors que de mon temps, quand on disait responsabiliser, c'était plus du côté DPA. C'était « t'es là, tu veux quoi, on fait quoi t'as quoi à disposition, où je t'aide ? » Voilà, tandis que maintenant, c'est « t'as qu'à pas boire et pis voilà ». Tu vois ? [...] » (AS D).

Tout le monde n'entre plus forcément dans un moule comme par le passé, avec des parcours de vie qui étaient bien normés. Schématiquement dit, si une personne réussit sa vie, c'est bien et normal, si elle la loupe c'est de sa faute. Il est de plus admis que les personnes sont les premières responsables de leur situation et qu'elles doivent se tourner si possible, d'abord auprès de leur famille pour avoir de l'aide. Cela a pour effet de réactiver de « vieilles » valeurs du travail social comme la charité ou encore le bénévolat. Le travailleur social doit être attentif à ne pas couper la personne de « la dimension sociale des problèmes au profit d'une acceptation béate de ce canon du néolibéralisme selon lequel l'individu, quelles que soient les raisons de ces difficultés, est le principal maître d'œuvre de leur solution. » (Lamoureux, 2003, p.54). Un glissement d'ordre moral peut aussi être constaté.

Les personnes interrogées ont des avis qui divergent quant aux notions d'autonomie et de responsabilisation. Pour deux d'entre-elles ces termes sont connotés positivement.

« L'autonomie, je vois plutôt ça de manière positive. La responsabilisation, oui et non parce que...Oui, responsabilisation. C'est bien que la personne soit responsable de sa vie, mais ça n'implique pas qu'elle est responsable de sa situation...Même si elle est responsable de sa situation...elle a quand même droit à une aide...enfin...à une considération, à de la bienveillance malgré qu'elle...Enfin voilà. [...] » (AS B).

« Totalement positives, ouais...En tout cas dans ma vision, c'est lié au pouvoir d'agir de la personne. [...] c'est la rendre autonome, c'est la rendre responsable. Surtout, penser qu'elle a les ressources en elle ou...pour aller le plus loin possible dans son autonomie et...Ouais, j'y vois quelque chose de très positif. » (AS C).

Pour une autre, son appréciation est mitigée entre un côté positif et un autre négatif.

« Je vois les deux côtés. Alors il y a le côté positif. Et je pense que l'autonomie est importante. Ne serait-ce que pour l'image de soi. Se sentir capable de faire des choses dans une période...En tout cas, pour mes clients, ils ont des périodes de vie qui sont pas-faciles...[...]. C'est horrible de devoir subir sa vie. Voilà. Là, c'est hyperpositif. Après, y a un côté, qui pour moi est un effet de mode. [...] Après, il y a l'empowerment, le pouvoir d'agir...[...] Développement du pouvoir d'agir, je trouve ça un peu dur. Mais après de prendre un peu de pouvoir, je trouve ça bien. Etre acteur de sa vie et pas la subir...[...]. » (AS A).

Le Développement du pouvoir d'agir a été cité comme nouvelle valeur du travail social.

« [...]Notamment de la question du pouvoir d'agir. On a parlé de cette question-là. Je pense, que c'est quelque chose, une notion qui est de plus en plus présente. Et puis qui modifie, qui fait évoluer la profession, déjà à la formation ou une certaine approche, un certain regard. Ouais. Je crois que là, c'est un exemple. Il doit y en avoir d'autres. » (AS C).

Et pour la dernière personne, ces termes de responsabilisation et d'autonomie sont négatifs dans la mesure où ils ont perdu, selon elle leur signification originelle.

« Alors pour moi c'était positif quand c'étaient des termes qui allaient dans le sens de... Ben responsabiliser pour se dévictimiser, je me responsabilise mais maintenant quand c'est dans le sens de « t'as qu'à faire bien, tu serais pas dans la merde ». Non, je trouve qu'ils ont été détournés de leur sens donc, je peux répondre non, avec les nuances que j'ai apportées. Parce que c'est des beaux termes, c'est des belles notions l'autonomie, dieu sait mais... » (AS D).

Comme dernière nouvelle valeur citée, il y a « l'hyperjudiciarisation » de la profession de travailleur social.

« [...] On n'a pas le droit à l'erreur. [...] Je trouve qu'on a plus le droit à l'erreur. Et puis ça va loin. En termes de porter plainte... C'est des choses qui ont pour moi évolué. Cela a donné lieu aussi à des lois qu'y avait peut-être pas avant, qui sert énormément effectivement... Y a plein d'univers du possible et puis on fait de son mieux avec de bonnes intentions, et puis des fois ça part en cacahuètes. Mais en gros, ce droit à l'erreur, il est pas reconnu. Et puis après, c'est dû au fait qu'il y a des machines, beaucoup, et pis elles sont ultra-précises et puis qu'on a commencé à connaître des choses entre guillemets dites « parfaites ». Voilà. L'erreur est humaine, mais elle est plus forcément permise, par contre. » (AS A).

Malgré l'acquisition d'un savoir-faire professionnel et la mise en place d'un cadre légal et déontologique mieux pensé et adapté pour le monde d'aujourd'hui « qui peuvent faciliter l'exercice du jugement moral, il n'en demeure pas moins que la pratique du travail social est toujours une activité qui présente certains risques. » (Lamoureux, 2003, p.87). Un nouveau paradoxe peut être constaté au niveau des lois et des normes qui encadrent la profession. Cette profusion de lois met les travailleurs sociaux dans une situation de tension notamment vis-à-vis de leurs bénéficiaires et de leurs hiérarchies. Les travailleurs sociaux n'étant, à la base, pas des juristes cela devient très compliqué pour eux de bien utiliser les textes de lois. Ce qui devrait les aider dans l'exercice de leur profession, devient une difficulté supplémentaire à gérer.

Les personnes interrogées ont relevé des changements au niveau des valeurs du travail social actuel. En ce qui concerne les nouveaux modèles d'éthique, ils n'en ont pas relevé de nouveaux. Le constat peut être fait que si de nouvelles valeurs sont identifiées et que si l'éthique consiste dans leur application concrète, de « nouveaux » modèles d'éthique sont déjà présents dans le travail social actuel comme par exemple l'éthique de discussion, de conviction ou de responsabilité.

13.2.6 L'utilité et le besoin de faire des liens entre les valeurs du professionnel, de l'institution et des bénéficiaires

Ce questionnement, dans la mesure où la société évolue et le travail social avec elle, peut survenir de plus en plus fréquemment. Cela se complique encore pour le travailleur social qui doit compter aussi avec l'immigration et l'apparition de nouvelles valeurs, par exemple. Il doit être tolérant et respectueux de l'autre mais dans certaines limites, sans aller jusqu'à tomber dans un relativisme coupable. Le travailleur social « évolue dans un monde où l'individu est de plus en plus renvoyé à lui-même. » (Lamoureux, 2003, p.55).

Ce n'est pas un problème pour une des personnes interrogées de ne pas arriver à faire le lien entre les trois.

« Avec les clients, non pas forcément. [...] Souvent j'emploie beaucoup l'humour pour travailler avec des choses comme ça, pour désamorcer. Et puis des fois je leur dis : « Expliquez-moi un peu plus parce que j'ai de la peine à vous comprendre. » Pour essayer de mieux comprendre, d'entrer dans

l'univers de l'autre pour réussir à faire correctement mon travail. Que ce soit positif pour les personnes. » (AS A).

« Alors. Par rapport aux valeurs qui incarnent mon service et mes valeurs à moi, en principe, je suis assez...j'ai pas de soucis avec ça. A part peut-être de temps en temps y a quand même des ...Ouais mais c'est pas des valeurs...Alors oui. Et puis avec les personnes...Moi je sais pas comment répondre à cette question...mais en principe, j'ai des ...j'ai pas de soucis avec des personnes qui ont pas les mêmes valeurs que moi. Y en a qui ont les mêmes et y en a qui ont pas les mêmes. Le problème, pour moi, c'est plus si c'est des valeurs qui sont pas les miennes et que j'ai de la peine à...comprendre. Voilà. Et c'est là qu'une réflexion éthique s'impose. » (AS B).

Pour cette personne, la question semble plus difficile à résoudre et cela implique pour elle une réflexion éthique.

« [...] Une partie des gens sont plus en lien avec les valeurs de l'institution qu'avec les miennes, si je laisse venir ça. [...]Pis y a une autre catégorie de la population, quand je disais avant « le changement » des gens qui sont plutôt dans montrer ce qui va pas, de témoigner du dysfonctionnement, qui ont été un peu broyés pis qui sortent gentiment de cette posture de victimes et pis qui disent « mais là moi j'ai pas été traité correctement parce que...Qu'est-ce que je fais avec ça ? Là oui, ils sont, ils identifient aussi bien les valeurs, les miennes parce qu'ils peuvent partager ça avec moi. Et pis celles de l'institution qui sont pas les leurs. Mais vraiment y a les deux, je trouve les deux genres de population. » (AS D).

Dans cette dernière citation, le lien entre les trois protagonistes semble compliqué à établir. Pour éviter de créer des tensions chez les professionnels un outil peut exister sous la forme du triangle éthique de Ricoeur. Il peut permettre d'envisager ce problème sous une forme éthique.

Le philosophe Ricoeur, cité par Besson & Guay, pour éclairer la réflexion autour de cette question éthique propose un « triangle de base d'une éthique de la relation » (Besson & Guay, 2000, p.57). Ce triangle montre les liens qui existent entre la personne et les autres qui sont autour d'elle et les interactions qui en découlent. Ses trois côtés sont nommés : *je, tu, il*. Le *je* et le *tu* sont les libertés de chacun qui se font face qui se reconnaissent et qui s'acceptent mutuellement. Le *je* et le *tu* sont à la base du triangle et le *il* les domine en quelque sorte dans le troisième côté. Le *il* n'est pas placé là par hasard. Le *il* est placé symboliquement au-dessus des deux autres dans la mesure où il incarne notamment l'idée de règle, que l'on peut suivre ou non. Dans le côté *je*, je peux établir mon identité. Le *tu* est en quelque sorte mon reflet, mon miroir. Si pour moi je réclame la liberté, il en va de même pour l'autre. Si je me fais le porteur de mes besoins et des besoins de l'autre, je permets à la relation de s'ouvrir sur un échange. Le *il*, s'il incarne les relations sociales, incarne aussi la manière de se comporter avec les autres, autrement dit, la règle. C'est le *il* qui fait entrer la morale dans la relation entre le *je* et le *tu*. Ce *il* devient un « référent commun » (Bouquet, 2017, p.18) entre les deux personnes. Cet élément commun peut reposer sur des valeurs ou un but à atteindre.

13.2.7 Les conflits de valeurs

Face à l'évolution du travail social, le côté idéal des valeurs risque de se retrouver de plus en plus éloigné de leur essence même. Il se peut que certaines valeurs « passent à la trappe » et que les travailleurs sociaux se sentent de moins en moins en accord avec eux-mêmes.

« [...] J'ai l'impression quand même que « business is business », qu'il y a des enjeux financiers que je pressens ne serait-ce que...Enfin c'est un peu tout lié. Ne serait-ce que, parfois, il y a trop de job et puis qu'on n'a pas e budget pour engager du monde en plus. Du coup, il faut y aller peut-être plus vite et plus à fond que ce que j'aimerais pouvoir faire avec les gens. [...] » (AS A).

« [...] On évolue aussi de plus en plus vers de plus en plus de normes, voilà, de choses qu'on doit faire...Faut aussi dire, on a moins de liberté. Voilà c'est ça que je veux dire...Et du coup, pour les travailleurs sociaux, ça peut faire perdre un peu le sens du travail quoi... » (AS B).

Ce qui est décrit ici correspond bien à l'évolution du travail social sur certains points. Cet état de fait impacte directement les travailleurs sociaux sur leur pratique et sur leur identité professionnelles. Aujourd'hui, il est fréquent d'assister à des conflits de valeurs entre des valeurs idéales et « des valeurs de succès incluant la compétitivité, l'efficacité et la rentabilité. » (Girard, 2009, p.132). Des conflits de valeurs peuvent aussi être liés « à la rareté des ressources, ce qui se présente de plus en plus fréquemment dans nos sociétés où il faut « faire plus avec moins ». Avec une grande question en ligne de mire : « Qu'est-ce qui sera coupé, qu'est-ce qui sera privilégié et pourquoi ? » (Girard, 2009, p.132).

En cas de conflits de valeurs, les personnes interrogées ont tendance à ne pas les garder pour elles mais à en faire part aux autres. Ce qui est une bonne manière de régler ces conflits car ils peuvent générer de la souffrance et amener une perte de sens et de motivation dans le travail. Malgré le dialogue, ces conflits sont inhérents à toute forme de vie en groupe.

« Oui (rires). Oui si c'est une situation où je suis en désaccord pour des questions de valeurs et d'éthique...Enfin, ça peut être pour d'autres questions...Mais le fait de le dire, ben, pour moi, mes valeurs dans cette situation, ben, je pense, ces valeurs-là, elles sont pas respectées...Ces valeurs qui sont importantes pour moi, donc...et que ma collègue puisse dire aussi des valeurs qui sont importantes pour elle et qui sont pas respectées...Ca va nous aider à en parler et à respecter l'avis de l'autre...et à se comprendre. » (AS B).

Comment essayent-ils de les gérer au mieux ?

« Bonne question ! Consensus ! Trouver le consensus. Donc ça veut dire que tout le monde doit lâcher un bout. [...]. Donc, je vais prendre l'avis de mes collègues et si vraiment ça va pas, que je peux pas aller avec, je vais faire de toute façon comme moi je veux. Je suis peut-être aussi un peu vieille avec mon caractère de cochon (rires). » (AS A).

« Entre moi et une collègue ? Eh bien on en parle. C'est ce que j'ai dit avant. » (AS B).

[...]. Y a certaines choses...au bout d'un moment...qui se décident finalement de manière un peu collégiale...et puis finalement, après discussion, tu...voilà, c'est le bon compromis. Et finalement, peut-être, par rapport à la décision commune... tu ressens finalement plus vraiment un conflit de valeurs. » (AS C).

Une prise de conscience doit être faite de la part des travailleurs sociaux quant à la gestion des conflits de valeurs. Soit on en parle soit on reste sur ses positions. D'en parler permet une résolution collective du problème. Cela dans la mesure où c'est un enjeu d'ordre organisationnel. Les problèmes qui font suite aux conflits de valeurs sont donc plus qu'un simple problème personnel dans la mesure où ils peuvent affecter le fonctionnement même d'une entreprise et les relations entre ceux qui la composent. Il est donc utile de prendre du temps pour en parler. L'éthique peut en la circonstance sortir les professionnels de l'ornière dans la mesure où elle amène au dialogue et permet de poser une réflexion autour de la situation problématique.

13.2.8 Synthèse et vérification de la deuxième hypothèse

Pour les personnes interrogées les valeurs sont centrales dans le travail social. Le lien qui peut être fait entre l'éthique et les valeurs n'est pas évident pour elles. Ces dernières parlent volontiers des valeurs, mais en ce qui concerne l'éthique, elles ont plus de peine à le faire. Elles ne la délaissent pas pour autant dans leurs réflexions. Elles ont identifié l'importance des valeurs

et de l'éthique dans leur pratique professionnelle. Pour elles, les valeurs sont un plus même si elles n'y pensent pas tout le temps. Les valeurs leur permettent de pouvoir aborder leur travail de manière différente, notamment dans le rapport aux personnes accompagnées et dans leur questionnement par rapport à leur pratique.

Elles ont bien perçu les valeurs propres au travail social ainsi que les enjeux qui se cachent derrière elles notamment au niveau du glissement de ces dernières dans le travail social actuel. Elles constatent qu'il y a des changements qui s'y opèrent et que ces derniers sont à mettre en lien avec des évolutions au niveau de la société, dans la mesure où le travail social y puise en grande partie ses valeurs actuelles.

De nouvelles valeurs font leur apparition. Un déplacement au niveau des valeurs traditionnelles du travail peut être constaté mais on ne peut pas parler de refonte totale ou de remplacement des anciennes valeurs par de nouvelles. Actuellement, un modèle de cohabitation peut être envisagé car, par exemple, toutes les institutions sociales ne fonctionnent pas encore sur le même modèle et des travailleurs sociaux jeunes ou plus âgés mettent encore leurs valeurs humanistes au cœur de leur pratique. Parmi les nouvelles valeurs identifiées, le Développement du pouvoir d'agir est un exemple qui peut permettre au professionnel de sortir de l'impasse de l'impuissance et ainsi de ne pas perdre le sens et le but de son métier.

D'autres nouvelles valeurs comme la rentabilité ou l'efficacité sont désormais bien présentes dans le monde social. Elles impliquent pour les travailleurs sociaux de devoir renoncer à certains de leur idéaux faute de temps et de moyens à disposition. Les notions d'autonomie ou de responsabilisation ne font pas l'unanimité au niveau des personnes interrogées. Elles génèrent à la fois une image positive et une autre négative. Positive car il est important de rendre les bénéficiaires acteurs de leur vie et qu'ils puissent participer de manière active et citoyenne à la vie de la société. Négative car les bénéficiaires sont responsabilisés de manière trop importante, faisant peser sur leur épaules la réussite ou non de leur vie. De moral à ses débuts, le travail social actuel le redevient sur certains aspects.

Un nombre toujours grandissant de lois et de normes complique le quotidien professionnel des travailleurs sociaux, faisant planer sur leur tête, une épée de Damoclès au niveau des erreurs possibles et des risques encourus.

Face à l'évolution dans le travail social, la question des conflits de valeurs devient d'avantage actuel. Pour beaucoup de travailleurs sociaux, la question des valeurs est propre à chacun, d'autant « plus qu'elles s'acquièrent de façon très personnelle. » (Besson & Guay, 2000, p.42). Chacun a donc son propre système de valeurs qui peut évoluer tout au long de la vie. Cette évolution peut parfois compliquer les visions entre des professionnels d'âges différents, faisant, par exemple, apparaître des questions ou des interrogations que tous ne partagent pas. La question se complexifie quand il faut travailler avec d'autres personnes et prendre des décisions tous ensemble. Il s'agit dès lors de trouver des bases communes sur lesquelles fonder son action et que les valeurs de chacun puissent être entendues. Souvent en effet, de nombreux conflits pourraient être évités s'il existait un partage plus grand autour des valeurs de chacun au sein des institutions ou services sociaux.

14 Positionnement professionnel et personnel

Dans la partie qui suit, je vais me positionner par rapport à la question de recherche. Je vais aussi mettre en évidence les limites de mon travail ainsi que l'émergence de nouveaux questionnements. Je vais également intégrer à mon travail une réflexion professionnelle. Pour finir, je vais montrer la portée de mon sujet pour le champ professionnel et formuler quelques pistes concrètes pour le terrain.

14.1 Positionnement par rapport à la question de recherche

Je peux remarquer qu'il y a eu une évolution dans mon positionnement. En effet, dans un premier temps, je voulais m'intéresser aux valeurs et à l'éthique par rapport au travail social. Mais comme il est impossible de questionner directement le travail social, j'ai décidé de m'intéresser aux travailleurs sociaux, puisque ce sont ces derniers qui l'incarnent sur le terrain et c'est également par ces derniers et leurs pratiques que les valeurs et l'éthique prennent corps ou non dans la réalité.

Pour moi, cette question de recherche reste intéressante même si je n'ai pas eu toutes les réponses que j'attendais. Elle est pertinente et elle a du sens, parce que l'évolution des valeurs et de l'éthique du travail social touche directement la pratique des travailleurs sociaux et leur identité. Et comme je l'ai déjà répété plusieurs fois dans ce travail, il n'y pas eu jusqu'à ce jour de travail social qui ait existé sans valeurs et sans éthique. Les deux lui sont intimement liés et si cela devait ne plus être le cas, il faudrait sans doute changer complètement la nature, les buts et les missions du travail social.

Il n'est pas évident de savoir quelles sont les valeurs et l'éthique des travailleurs sociaux. De toute façon, comme dit plus haut, ce sont eux qui les rendent visibles et les incarnent sur le terrain. Comme déjà dit aussi plus haut, derrière chaque acte ou chaque action que posent les travailleurs sociaux, les valeurs et l'éthique sont présentes d'une manière ou d'une autre. La question des valeurs vient souvent sur le devant de la scène quand il y a des conflits. Ces derniers surgissent quand il faut faire des choix entre plusieurs possibilités. Le travailleur social n'a pas d'autre alternative que de s'adapter à la situation qui se présente à lui. S'adapter c'est choisir et choisir c'est renoncer. C'est ici que l'éthique peut intervenir en permettant de faire les bons choix et de toujours s'assurer qu'un bien inférieur ne puisse pas se substituer à un autre supérieur. Malgré tout, des compromis sont parfois nécessaires. Mais il ne faut pas oublier que ce qui est primordial c'est toujours le bien-être et les intérêts des personnes suivies, qu'elles soient le moins lésées possible. Le travail social ne doit pas être une contrainte supplémentaire pour ces dernières.

14.2 Mise en évidence des limites du travail

La première limite à laquelle je pense est le nombre de pages de ce travail. Il faut mettre beaucoup d'éléments dans peu de pages, au risque de ne pas pouvoir développer certains éléments et notions qui me paraissaient importants et intéressants. Une deuxième limite se situe au niveau du but même de ce travail. En effet, il nécessite toute une mise en place de démarches conséquentes : recherche théorique, questions et analyse, et toute une série d'autres éléments. Tout cela reste malheureusement seulement une initiation à la recherche.

Pour l'analyse, j'aurai aimé interroger dans un premier temps des assistants sociaux, des animateurs socio-culturels et des éducateurs pour comparer les valeurs et l'éthique des différents métiers du travail social. J'ai dû renoncer à cette piste car l'échantillonnage était trop petit et par là non représentatif. J'ai aussi dû renoncer à interroger les personnes que j'avais ensuite choisies car elles venaient trop d'une même provenance professionnelle. Finalement, les personnes que j'ai pu enfin interroger n'étaient pas celles que j'attendais initialement. J'ai dû m'adapter à cette nouvelle donne mais je note que si j'ai dû m'adapter à de nombreuses reprises, cela m'a aussi permis d'arriver à la fin de ce travail.

Je relève une dernière limite qui consiste dans le fait que les personnes interrogées ont eu beaucoup plus de peine à aborder la question de l'éthique que celle des valeurs. Même si les deux sont liées, elles ne peuvent pas s'aborder de la même manière. Les personnes interrogées ont été plus à l'aise pour parler des valeurs que de l'éthique, comme si cette dernière était

réservée aux spécialistes. Je pense que l'éthique est autant accessible que les valeurs mais elle doit se travailler. Elle s'acquière petit à petit. Comme elle est évolutive et dynamique, elle ne s'acquière pas une fois pour toute mais elle doit constamment s'entretenir.

14.3 Emergence de nouveaux questionnements

Après avoir travaillé cette question des valeurs et de l'éthique en lien avec le travail social, de nouvelles questions me sont apparues. Dans quel secteur d'activité vais-je pouvoir m'orienter ? Vu ce que j'ai découvert et compris, je vais devoir trouver un secteur où les valeurs traditionnelles du travail social priment encore sur les nouvelles. Je dois prendre conscience qu'il faut avoir les moyens de ses valeurs. Comme dit plus haut, les nouvelles valeurs qui apparaissent ne doivent pas être ignorées mais elles ne doivent pas primer sur les traditionnelles. Cette nouvelle hiérarchisation des valeurs doit être questionnée mais le constat doit être posé que le travail social ne créant pas de richesses, il dépend directement de l'économie. Cette hiérarchisation doit être questionnée pour ne pas mettre constamment les travailleurs sociaux en porte-à-faux avec leurs aspirations et leur conscience. Malgré tout, le travail social ne peut pas rester replié sur lui-même, seulement avec ses valeurs traditionnelles. Il faut réinventer de nouvelles règles du jeu et de nouvelles pistes d'action, dans la mesure où un équilibre entre les différentes valeurs devrait être trouvé.

Pour moi, il est aussi important de se connaître comme professionnel, dans la mesure où mieux je me connais, mieux je peux m'impliquer professionnellement et ainsi poser des limites et savoir jusqu'où je peux aller ou non. Il est aussi important de connaître ses valeurs, de les conscientiser, de les hiérarchiser, pour savoir ce que je peux faire ou non. Plus je suis conscient de ma vulnérabilité et de mes limites, mieux je vais être et les autres aussi. De rechercher un certain confort pour le professionnel mais aussi pour l'utilisateur peut être une démarche éthique. Les valeurs ne doivent pas être invoquées d'emblée comme excuse pour ne pas accomplir son travail. Si j'ai des valeurs je dois me rendre compte que les autres en ont aussi et cela dans un premier temps devrait nous rapprocher. Mais il se peut également, qu'après avoir travaillé sur ces valeurs cela nous éloigne. Je dois respecter cet état de fait. De mieux me connaître professionnellement me permet de créer mon identité de travailleur social.

14.4 Intégration d'une réflexion professionnelle

Comme futur professionnel, je dois être attentif à ces aspects fondamentaux du travail social que sont les valeurs et l'éthique. Pour moi, d'être travailleur social implique une grande responsabilité. Je pense à cette phrase que j'ai déjà citée dans mon travail : « Fais à autrui ce que tu aimerais qu'il te fasse ». Elle résume bien pour moi cette question de la responsabilité. En étant responsable de l'autre, je ne peux pas faire n'importe quoi avec lui et pour lui. Mais je dois être attentif au fait que cette responsabilité, je la reçois et je ne peux pas la prendre même de force. Si je la prends, je me mets à sa place, décidant pour lui. Pour bien pouvoir exercer la responsabilité, il faut expérimenter le fait d'être sujet. Je suis sujet dans la mesure où je suis responsable. Je peux faire un lien ici avec le Développement du pouvoir d'agir qui insiste sur la responsabilité des personnes accompagnées, essayant de les faire évoluer et ainsi pouvoir être acteur et sujet de leur vie. La posture du passeur apparaît comme la plus juste parce que le cheminement de l'autre reste de sa responsabilité, le passeur ne le forçant pas mais étant là pour l'accompagner.

14.5 Portée du sujet pour le champ professionnel

Pour moi, le travailleur social peut adapter ses valeurs et son éthique à travers sa posture et l'accompagnement. La posture étant une manière d'être aux autres. C'est aussi par cette dernière que les valeurs et l'éthique des travailleurs sociaux sont véhiculées. Elle n'est pas neutre, de la

posture des travailleurs sociaux, dépend aussi celle des personnes accompagnées. Elle est donc exigeante pour les professionnels. Ladsous, parlant de la posture nous dit « [...] qu'il ne s'agit pas d'une simple politesse, d'une banale civilité, mais du sens réel de l'autre que nous recevons avec la totalité de nous-mêmes. » (Ladsous, 2007, p.77). La posture joue encore un rôle très important dans le type d'accompagnement qu'il fournira aux personnes qui lui seront confiées. Dans le cadre d'un accompagnement basé sur les principes du Développement du pouvoir d'agir, le travailleur social doit quitter la place de tout-puissant pour permettre à la personne de prendre sa place de sujet agissant et responsable. Ensemble, ils vont co-construire une solution à son problème. Cette manière de procéder va faire bouger les postures en déchargeant le travailleur social. Ce dernier ne devant ainsi plus porter l'ensemble du poids du problème sur ses seules épaules de professionnel. Ce déplacement de postures va permettre non seulement des changements chez les personnes accompagnées mais aussi chez les travailleurs sociaux, ce qui pourrait atténuer leur impression d'impuissance ou les questionnements sur leur identité professionnelle. Il subsiste néanmoins toujours la tension, propre au travail social, qui consiste à contrôler et en même temps à promouvoir l'autonomie des personnes accompagnées.

14.6 Pistes d'action futures

A la fin de ce travail, je vais proposer quelques pistes pour aider les travailleurs sociaux à adapter leurs valeurs et leur éthique au travail social actuel qui évolue. Je vais donc regarder comment ils peuvent concrètement continuer à faire leur travail tout en gardant et en adaptant leurs valeurs et leur éthique malgré le fait que le travail social actuel évolue.

La première piste consiste dans le fait de rediscuter l'image du travailler social tout-puissant. Cela va amener à une prise de conscience de l'importance de la posture des travailleurs sociaux et conduire à une réflexion autour d'une éthique de l'accompagnement. Cette situation de toute-puissance peut questionner les travailleurs sociaux en termes de valeurs et d'éthique. La toute-puissance aura pour effet de restreindre considérablement la liberté et par conséquent la dignité de l'autre, qui ne pourra plus penser ou agir librement.

La posture des travailleurs sociaux est importante car c'est à travers elle que les valeurs et l'éthique sont véhiculées et mises en pratique. De cette dernière, dépend aussi la posture des personnes accompagnées. La posture est à mettre en lien avec l'accompagnement. C'est elle qui va définir le type d'accompagnement que le travailleur social va mettre en place avec ses bénéficiaires. Il faut cependant noter que la posture, même si elle propre à chaque travailleur social, est influencée par le contexte professionnel. Si les travailleurs sociaux sont dans la toute-puissance, ils ne pourront pas prendre en compte la dimension « du faire ensemble » (De Robertis, 2005, p.4) qui est nécessaire à l'accompagnement. Ils ne pourront pas non plus être attentifs « aux processus, au cheminement des personnes, à leurs parcours. » (De Robertis, 2005, p.4). Par exemple, dans un le cadre d'un accompagnement basé sur les principes du Développement du pouvoir d'agir, les travailleurs sociaux doivent quitter cette place où ils sont tout-puissants et maîtres absolus de la situation. Ils doivent permettre aux personnes accompagnées de faire leurs choix, librement et ils doivent co-construire avec elles des solutions adaptées à leurs problèmes. Cette manière de procéder va faire bouger les travailleurs sociaux mais aussi les personnes accompagnées. Et c'est ce déplacement des postures qui va permettre des changements aussi bien chez les travailleurs sociaux que chez ces dernières. Cela pourrait peut-être contribuer à réduire le sentiment d'impuissance présent de manière paradoxale chez les travailleurs sociaux qui se comportent comme s'ils étaient tout-puissants.

L'accompagnement est aussi exigeant que la posture pour les travailleurs sociaux. Paul nous répond ceci : « Il n'y aurait donc accompagnement que s'il y a déplacement, visée transformatrice, passage d'un état à un autre. » (Paul, 2007, p.128). Il me semble intéressant de

questionner brièvement l'accompagnement sous un angle éthique et de voir concrètement le plus qui est amené par l'éthique à ce dernier.

L'éthique de l'accompagnement ne vise pas « à aboutir à une définition type de la relation qui ne serait qu'un pis-aller. » (Depenne, 2013, p.16). Un accompagnement sera éthique à condition que l'on reconnaisse le côté unique et individuel de la personne accompagnée. Cela correspond à ce que demande la réflexion liée à l'éthique, à savoir « la prise en compte inconditionnelle, de la singularité de l'Autre-homme et de son altérité. » (Depenne, 2013, p.16). C'est en prenant en compte les différences qu'il peut exister entre les individus qu'une rencontre vraie et authentique est possible. Dans les différents champs d'application du travail social, il existe de nombreuses manières de pouvoir appliquer cela mais également malheureusement de ne pas le faire. Comme excuses invoquées on trouve fréquemment le manque de temps ou de moyens. Mais pour Depenne « rien ne justifiera jamais qu'au nom des ces manques, l'exigence éthique due à l'accompagnement relationnel soit bafouée et annulée. » (Depenne, 2013, p.17). Si l'éthique est absente de l'accompagnement, celui-ci risque de se transformer en « prise en charge. » (Depenne, 2013, p.17).

Le travailleur social qui fonctionne en se passant de l'éthique « ne sera jamais rien d'autre qu'un « faiseur d'actes », un automate qui applique béatement des recettes traditionnelles n'ayant rien à voir avec l'idée même de relation et ce qu'elle exige, éthiquement et humainement. » (Depenne, 2013, p.17-18). Terral ajoute également ceci : « l'éthique n'est donc pas un registre professionnel venant garantir quoi que ce soit d'un point de vue déontologique, mais ce qui permet de résister à la normalisation de la situation et de prendre acte d'un point de limite, que nous pouvons définir simplement : en matière de travail social, toute prise de pouvoir sur une situation s'accompagne d'un échec, plus ou moins rapide, plus ou moins cuisant, parfois complètement passé inaperçu sur le moment, mais toujours certaine. » (Terral, 2009, p.91). Cela peut se vivre concrètement lors de chaque situation que les travailleurs sociaux ont à traiter.

La deuxième piste que je propose concerne l'éthique professionnelle. La question de l'éthique, comme on l'a vu précédemment, est intimement liée au travail social et aux valeurs des travailleurs sociaux. Mais cette question se complique dans la mesure où l'éthique est personnelle. De ce fait, elle peine à pouvoir mettre en place une pratique professionnelle partagée par tous. Un souci existe pour le travailleur social : celui d'être souvent seul face à ses clients et la responsabilité des actes qu'il pose est souvent portée par lui uniquement. L'éthique professionnelle pourrait ainsi sortir le travailleur social de sa solitude en lui permettant de partager avec ses autres collègues, par exemple, ses questionnements au niveau notamment de sa pratique. La déontologie et ses codes sont nécessaires, dans la mesure où ils encadrent la profession, mais ils n'apportent pas toutes les solutions aux questions des travailleurs sociaux. L'éthique professionnelle interroge tout ce qui concerne les valeurs et les buts des actes. Si de nombreux travailleurs sociaux reconnaissent qu'il est nécessaire que soit gardé un groupe de valeurs liées au travail social, ils admettent aussi la nécessité de discuter pour les adapter à un monde professionnel qui évolue, qui se complexifie et qui tend vers de nouvelles obligations. L'éthique professionnelle peut aussi aider à régler les tensions résultantes d'éventuels conflits de valeurs et autres dilemmes dans la mesure où chaque point de vue est respecté et écouté. Pour Bouquet, : « Il s'agit de viser non l'uniformisation mais le partage. » (Bouquet, 2017, p.225). L'éthique professionnelle doit cependant reposer sur un socle commun de valeurs partagées par le plus grand nombre. Le but de l'éthique professionnelle est de pouvoir se sentir appartenir à un groupe et de ce fait ne plus être isolé face aux problèmes et aux difficultés professionnelles. Comme toute éthique, elle est aussi dynamique et en constante évolution pour répondre au mieux aux changements de la société. Cela peut concrètement se vivre dans un groupe comme,

par exemple, l'AVAIS (Association Valaisanne des Intervenants Sociaux) ou encore dans chaque institution si la volonté de créer un tel groupe de réflexion existe.

La troisième piste est liée à l'éthique de l'engagement. En effet, « le champ de l'éthique n'est pas celui des souhaits impuissants mais celui des choix qui changent le cours des choses et les hommes. » (Bouquet, 2017, p.232). Les travailleurs sociaux, vu l'évolution du travail social et de la société, ont la responsabilité d'être des personnes engagées. Il est de leur devoir, malgré tout, de se mettre toujours du côté des bénéficiaires. Les travailleurs sociaux ne doivent pas seulement être indignés mais ils doivent aussi s'engager en étant moteur de changements. Le militantisme est souvent associé au travail social et apparaît comme une de ses composantes essentielles. Le militantisme ne se situe pas uniquement dans les éclats des manifestations publiques. Il doit aussi et avant tout être quotidien. Le fait de militer c'est s'impliquer tous les jours avec les personnes accompagnées dans des situations problématiques en trouvant avec elles des solutions concrètes et en les traitant dignement. De militer c'est aussi se rendre compte que les situations sont singulières dans un monde de plus en plus standardisé. Si les travailleurs sociaux militent pour défendre les bénéficiaires, ils le font également pour eux-mêmes et leurs conditions de travail. De militer équivaut à remettre sans cesse l'ouvrage sur le métier et ainsi toujours questionner le travail social sur ses buts et son fonctionnement car la profession en évolution constante est sans cesse à réinventer. De maintenir le don de soi peut servir à trouver un but et un sens aux actions professionnelles. Cela peut se vivre tous les jours et très concrètement pour les travailleurs sociaux.

Ces pistes d'action ne nécessitent pas, selon moi, de grosses mises en oeuvre et peuvent être mises en place en l'état.

15 Conclusion

Les valeurs sont importantes pour le travail social qui est souvent décrit comme une activité qui véhicule des valeurs. Elles sont aussi importantes car elles permettent de voir le chemin parcouru par le travail social depuis de longues années. Les travailleurs sociaux, travaillant au contact d'individus, avancent quotidiennement sur le chemin des valeurs. En effet, derrière chaque acte posé, chaque action entreprise, il y a des valeurs, conscientisées ou non. Avec l'évolution de la société, ce sont de nouvelles valeurs venues du monde de l'économie, qui viennent remettre en question le travail social sur certains points et par là-même les travailleurs sociaux. Il peut exister une tension entre ces deux types de valeurs, ce qui peut avoir un impact direct sur la pratique et l'identité des travailleurs sociaux, « ébranlant les logiques mêmes de la profession. » (Grenier & Chénard, 2013, p.69). Les personnes interrogées pour ce travail écrit ont relevé des nombreuses évolutions par rapport à leurs pratiques respectives qui se traduisent par une complexification des situations rencontrées, l'apparition de standards de qualité et une technocratisation du travail social. Elles doivent renoncer à des manières de faire car elles doivent s'adapter aux nouvelles exigences du métier. Elles notent aussi qu'il y a une évolution du sens et des buts du travail social avec des nouveaux enjeux, notamment financiers. Face à ces évolutions, la nécessité pour elles de rester militantes est importante, afin de rappeler les missions du travail social. Elles ont aussi mis en avant de nouvelles valeurs comme le rendement, l'autonomie et la responsabilisation des personnes ainsi qu'une législation toujours plus présente. La marge de manœuvre des travailleurs sociaux tend à se réduire. Ces évolutions amènent aussi des nouvelles problématiques comme les conflits de valeurs.

L'éthique consiste en la mise en pratique des valeurs. Dans un contexte de changements comme le nôtre, elle peut encadrer et guider la pratique des travailleurs sociaux. Elle doit les amener à être vigilants sur leur pratique, en leur permettant de faire les bons choix notamment au niveau des valeurs et en questionnant les situations problématiques qui apparaissent à cause des

changements sociétaux. En effet, le travailleur social est toujours le premier responsable de sa cohérence en matière éthique. Elle a un côté très personnel et pour rendre cette dimension individuelle en une dimension collective, les instances supérieures ont pris l'option de la déontologie. Mais il subsiste le fait que l'éthique ne peut pas être enfermée dans un code. Même si un nombre croissant de lois, de normes et de règles encadrent désormais la pratique professionnelle, l'éthique ne peut pas être subordonnée à la loi. L'éthique part du principe que la personne est indépendante d'un point de vue moral. Ricoeur, cité par Bouquet, nous donne de l'éthique une belle définition : l'éthique est « la visée de la vie bonne avec et pour autrui dans des institutions justes. » (Bouquet, 2017, p17).

Les travailleurs sociaux doivent adapter leur pratique en tenant compte des évolutions du travail social et de la société. Ils doivent continuer leur mission et ne peuvent pas se démobiliser, ou se replier sur eux-mêmes. La mission des travailleurs sociaux, vu l'éclatement de la sphère du social, devient un immense défi à relever qui aura besoin de mettre « en place de nouvelles dynamiques mobilisatrices, démocratiques, solidaires. » (Bouquet, 2007, p.42).

Le littéraire que je suis ne résiste pas au plaisir de terminer ce travail par ce bout de texte emprunté à Friedrich Dürrenmatt et tiré de sa pièce *Hercule et les écuries d'Augias*. Pour moi, dans ces quelques lignes, se trouve résumé le destin du travailleur social moderne : « *L'époque est dure, quand on ne peut faire que si peu de choses pour le monde, mais ce peu au moins, nous devons le faire : ce qui incombe à chacun.[...] Que ce jardin t'appartienne. Ne le refuse pas. Sois désormais comme lui : une difformité transformée. Porte désormais des fruits. Prends le risque de vivre ici, au cœur de ce pays difforme, de désolation. Non pas comme un satisfait, mais comme un insatisfait, qui transmet son insatisfaction et qui par là transforme les choses avec le temps. Voilà l'action héroïque que je t'impose mon fils, le travail d'Hercule que j'aimerais déposer sur tes épaules.* » (Dürrenmat, 1961, p.131).

16 Bibliographie

Ouvrages

- Aristote. (1992). *Ethique à Nicomaque*, Les Classiques de la philosophie, Le Livre de Poche.
- Autès M. (1999). *Les paradoxes du travail social*, Dunod, Paris
- Barreyre J.-Y. & Bouquet B. (2006). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale*, Bayard, Paris
- Besson C. & Guay J. (2000). *Profession Travailleur Social : Savoir évaluer, oser s'impliquer*, Gaëtan Morin Editeur Europe.
- Bouquet B. (2003). *Ethique et travail social : Une recherche du sens*, 1^{ère} édition, Dunod.
- Bouquet B. (2017). *Ethique et travail social : Une recherche du sens*, 3^{ème} édition, Dunod.
- Bruguès J.-L. (1994). *Précis de théologie morale générale*, Cahiers de l'école cathédrale, Mame, Paris.
- Depenne D. (2013). *Ethique et accompagnement en travail social*, 2^{ème} édition, ESF éditeur.
- Dürrenmatt F. (1961). *Hercule et les écuries d'Augias*, Editions Rencontre, Lausanne.
- Heinich N. (2017). *Des valeurs. Une approche sociologique*, Editions Gallimard,
- Lamoureux H. (2003). *Ethique, travail social et action communautaire*, Presses de l'Université du Québec.
- Langendorff F. (2007). *Individu, culture et société*, Sensibilisation aux sciences humaines, EPU.
- Le Bihan C. (1997), *Les grands problèmes de l'éthique*, MEMO, Editions du Seuil.
- Libois J. (2013), *Présence de l'acte : présence au quotidien en éducation sociale*, IES Editions, Genève.
- Merlier P. (2017). *Normes et valeurs en travail social : repères pour le soin de la relation*, Editions Seli Arslan.
- Merlier P. (2013). *Philosophie et éthique en travail social*, Presses de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique.
- Rezsöházy R. (2006). *Sociologie des valeurs*, Armand Colin, Paris.
- Russ J. (1994). *La pensée éthique contemporaine*, Que sais-je ?, PUF.
- Voelin S. et al. (2014). *Le travail social entre résistance et innovation*, Editions IES.

Articles

Bouquet B. (2007), *Le travail social à l'épreuve. Face aux défis, dynamiques et reconquête de sens*, Empan 2007/4 (n°68), p.35-42.

Bouquet B. (2006), *Management et travail social*, Revue française de gestion, 2006/9-10 (n°168-169), p.125-141.

Borgetto M. (2006), *Crise des valeurs et fonctionnement social*, Informations sociales 2006/8 (n°136), p.6-15.

Boudon R. (2006), *Entre valeurs de l'espace privé et valeurs communes*, Informations sociales 2006/8 (n°136), p.26-34.

Chauvière M. (2015), *Le travail social sur la sellette*, Revue Projet 2015/3 (n°346), p.25-30.

Compaijen J. (2007), *De la toute-puissance à l'humilité...Se décentrer de soi pour mieux accueillir l'autre*, Empan, 2007/4 (n°68), p.135-143.

De Robertis C. (décembre 2005). *L'accompagnement : une fonction du travail social*, OASIS-Le Portail du Travail Social, <http://www.travail-social.com>.(Consulté le 03.03.2018.)

Girard D. (2009), *Le travail en crise, conflits de valeurs et souffrance au travail*, Ethique publique, Revue internationale d'éthique sociale et gouvernementale, vol. 11, n°2/ 2009, p.129-138.

Grenier J. & Chénard J. (2013), *Complexité et intervention sociale : réflexion éthique et processus délibératifs individuel et de groupe dans une situation litigieuse*, Intervention, 2013 /1, (n°138), p.56-71.

Ion J. (2009), *Travailleurs sociaux, intervenants sociaux : quelle identité de métier ?*, Informations sociales 2009/2 (n°152), p.136-142.

Ladsous J. (2007), *Posture du corps et de l'esprit*, Vie sociale et traitements, 2007/4 (n°96), p.74-77.

Libois J. (2014), *Identités et défis contemporains du travail social en Suisse*, Vie sociale et traitements 2014/2 (n°122), p.51-58.

Melchior J.-P. (2011), *De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux*, Informations sociales 2011/5 (n°167), p.123-130.

Paul M. (28 février 2007), *Ce qu'accompagner veut dire*, Carriérologie, <http://www.fores.espacedoc.net>. (Consulté le 15.11.2018.)

Rainkin M. (2000), *La prise de décision en travail social comme solution d'un problème éthique*, L'Observatoire, Ethique et travail social, (n°27), p.83-91.

Strohl H. (2006), *Du sens, ici et maintenant*, Informations sociales 2006/8 (n°136), p.122-131.

Terral F. (2009), *Quelles théories pour quelles pratiques en travail social*, Empan 2009 (n°75), p.88-92.

Turrel D. (2007), *Le travail social. Engagement politique ou prestataire d'ordre public*, Empan 2007/4 (n°68), p.84-89.

ANNEXE 1 Formulaire de consentement

Raphaël Duc
079 / 914 13 55 027 / 458 33 88
raphael.duc@students.hevs.ch

Sierre, septembre 2018

Formulaire de consentement

Le présent formulaire demande le consentement libre et éclairé de la personne participant à un entretien dans le cadre de la réalisation d'un Travail de Bachelor à la Haute école de travail social de Sierre intitulé : « Comment le travailleur social adapte-t-il ses valeurs et son éthique dans son action professionnelle ? »

La sousignée ou le sousigné atteste avoir compris et accepté les éléments suivants :

Si l'entretien se déroule durant les heures de travail, l'assistant.e social.e, certifie avoir informé sa ou son supérieur.e et obtenu son aval.

Les informations nécessaires au déroulement de l'entretien ont été transmises. Le but de l'entretien est clair et un temps suffisant a été accordé pour sa préparation.

La participation à la recherche se fait de manière volontaire et libre. Elle peut naturellement en tout temps être interrompue.

Les données seront traitées de manière anonyme et confidentielle. Néanmoins, une transcription complète de l'entretien sera effectuée et placée en annexe du travail écrit, pour laquelle l'étudiant s'engage à utiliser des codes afin de respecter l'anonymat de la personne interrogée.

Les données de la recherche seront utilisées exclusivement pour le Travail de Bachelor mentionné ci-dessus.

Il faut encore noter que tous les entretiens seront enregistrés. Les données ainsi récoltées seront conservées durant toute la durée du Travail de Bachelor pour analyse. Elles seront par la suite détruites, dès l'obtention de la note finale du Travail de Bachelor, à savoir courant 2019.

Prénom/Nom_____

Signature

Lieu et Date_____

ANNEXE 2 Grille d'entretien

Grille d'entretien
<p>Grille d'entretien-type dans le cadre d'un travail de Bachelor sur la thématique :</p> <p><i>« Comment le travailleur social adapte-t-il ses valeurs et son éthique dans sa pratique professionnelle ? »</i></p>
<p>Hypothèse 1 : le travailleur social est contraint d'adapter son action professionnelle dans un monde qui évolue</p>
<p>Questions principales</p> <p>Selon vous, quelles sont les spécificités propres au travail social ?</p> <p>Que pensez-vous de la posture du travailleur social ? Que signifie-t-elle pour vous ?</p> <p>Percevez-vous une évolution dans votre quotidien professionnel par rapport à vos débuts ?</p> <p>Réfléchissez-vous à ce que vous faites et comment ?</p> <p>Avez-vous dû renoncer à des manières de faire ? Avez-vous dû renoncer à des idées préconçues que vous aviez sur le travail social ?</p> <p>Voyez-vous une évolution dans le travail social actuel ?</p> <p>Y a-t-il de nouveaux impératifs, de nouvelles obligations qui apparaissent dans votre quotidien professionnel ?</p> <p>Je vous ai mis sur la table, quelques petites situations concrètes, en lien avec la déontologie, que l'on peut facilement rencontrer en service social. Veuillez s'il vous plaît en choisir une et la lire. Comment pensez-vous que l'on réglerait cette situation il y a quelques années et comment la régleriez-vous aujourd'hui ? Si aucune situation ne vous inspire, pourriez-vous m'en donner une tirée de votre propre expérience ?</p> <p>Le militantisme a-t-il toujours sa place dans le travail social actuel ? Est-ce important d'être militant ou est-ce un handicap ?</p> <p>Avez-vous toujours du plaisir à faire votre travail ?</p> <p>Pour quelles raisons pourriez-vous vous battre et vous engager professionnellement ?</p> <p>Si c'était à refaire, choisiriez-vous à nouveau cette profession ?</p>

Petites situations en lien avec la déontologie

Un sans-papier vient vous trouver pour vous poser des questions sur ses droits. Que faites-vous ?

Une femme battue par son mari vient vous trouver. Elle refuse catégoriquement de divorcer. Que faites-vous ?

Vous apprenez qu'un homme dont vous suivez le dossier d'aide sociale travaille au noir ? Que faites-vous ?

Une jeune fille mineure et enceinte vient vous trouver pour vous poser des questions. Elle ne veut pas que ses parents soient mis au courant. Que faites-vous ?

Une dame âgée qui vit seule chez elle a besoin de soins. Vous avertissez vos collègues et votre hiérarchie de la situation. Rien ne bouge. Que faites-vous ?

Hypothèse 2 : de nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique apparaissent dans la pratique des travailleurs sociaux actuels.

Questions principales

Quelle est selon vous, la place de l'éthique et des valeurs dans le travail social actuel ?

Que représentent les valeurs et l'éthique dans votre pratique professionnelle ?

Les valeurs et l'éthique sont-elles un plus pour votre pratique professionnelle ?

Quelle place y occupent-elles ? Comment les intégrer au mieux dans votre pratique ?

Quelles sont les valeurs et l'éthique du service dans lequel vous travaillez ?

Si vous deviez me donner trois valeurs propres au travail social, quelles seraient-elles ? Les mettez-vous en pratique régulièrement ? Voyez-vous d'autres valeurs ?

Par rapport à une situation qui vous met en désaccord avec vos collègues, parlez-vous des valeurs et de l'éthique qui y sont en jeu pour vous ?

Pourriez-vous me raconter une situation où vous avez été confrontés à un conflit de valeurs ?

Constatez-vous un glissement des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel ?

Pourriez-vous identifier de nouvelles valeurs en travail social ?

Par quoi voyez-vous que les valeurs traditionnelles du travail social sont remplacées ?

Considérez-vous certaines nouvelles valeurs du travail social, comme par exemple, l'autonomie des usagers, leur responsabilisation ou encore l'efficacité de manière positive ou négative ?

Qu'est-ce qui vous semble primordial à réaffirmer en termes de valeurs et d'éthique dans le travail social actuel ?

En termes de valeurs et d'éthique, à quoi pourriez-vous renoncer ?

En termes de valeurs et d'éthique, à quoi ne pourriez-vous pas renoncer ?

Comment voyez-vous l'avenir du travail social et des travailleurs sociaux dans les prochaines années ?

A la fin de cet entretien aimeriez-vous rajouter encore quelque chose ?

Merci beaucoup pour votre participation.

ANNEXE C Grille d'analyse

Hypothèse 1			
Comment les travailleurs sociaux perçoivent leur travail ?			
Selon vous quelles sont les spécificités propres au travail social ?			
Assistante sociale A (AS A) <i>« Il y a déjà tout un aspect qui est pur et dur de connaissances professionnelles en termes d'assurances sociales, généralistes, mais pas forcément spécialistes, et puis, il y a tout ce qui est techniques d'intervention en entretien qui vont au-delà du bon sens. » (AS A). (lignes 3-5)</i>	Assistante sociale B (AS B)	Assistant social C (AS C)	Assistante sociale D (AS D) <i>« Pour moi, c'est mettre en commun des compétences. Si je peux dire comme ça.[...]. C'est un partage de compétences entre ce que je sais faire moi qui suis travailleuse sociale, ce que sait faire la personne que je reçois, ce qu'elle sait plus faire et que je peux l'aider à retrouver et ce qu'elle peut m'apporter. [...]. » (AS D). (lignes 3-6)</i>
L'importance de la posture professionnelle pour les travailleurs sociaux			

Que pensez-vous de la posture du travailleur social et que signifie-t-elle pour vous ?			
	<p>« La posture du travailleur social...Je pense qu'elle dépend de beaucoup de choses. Déjà, pour moi, par exemple, de mon propre caractère...de ce que je suis au fond de moi. [...] » (AS B). (lignes 10-11)</p>	<p>« [...] Et puis, après elle va dépendre aussi de l'endroit où elle travaille. Parce que suivant...si je travaille dans un CMS ou dans une association (n'importe laquelle) je ne vais pas adopter la même posture qu'ailleurs. Donc cela dépend de mon rôle dans l'institution où je travaille. » (AS B). (lignes 29-36)</p>	<p>« [...] La posture de travailleuse sociale qui va aider à dénouer une situation là, aujourd'hui et maintenant. Mais pas dans la toute-puissance dans l'histoire de vie de la personne. Vraiment autour de la rencontre et de l'échange. » (AS D). (lignes 16-18)</p>
	<p>« [...] Et puis, après elle va dépendre aussi de l'endroit où elle travaille. Parce que suivant...si je travaille dans un CMS ou dans une association (n'importe laquelle) je ne vais pas adopter la même posture qu'ailleurs. Donc cela dépend de mon rôle dans l'institution où je travaille. » (AS B). (lignes 11-14)</p>		
	<p>« En principe, je suis assez spontanée dans ma façon de réagir avec les gens. Mais ma posture peut se modifier au cours d'un même entretien...ou suivant la personne que j'ai en face de moi. Y en a qui sont très, par exemple, à rechercher la bagarre, le conflit...Là je vais pas adopter la même posture qu'en face de quelqu'un qui pleure. Donc</p>		

	<i>c'est spontané à la base, mais je l'adapte en fonction de la situation présente. » (AS B). (lignes 26-30)</i>		
Les évolutions constatées sur le terrain			
Voyez-vous une évolution dans votre métier sur certains aspects comme, par exemple, les demandes des personnes, la complexification des situations, standards de qualité ?			
<i>« La différence de ce que je vois aux cours et la réalité, c'est la diversité des situations. Je les appelle les poupées russes. J'ai l'impression que dès que j'ouvre une poupée, il y en a une deuxième dedans, une troisième dedans, une quatrième. Et puis que tout est emboîté et lié les uns dans les autres. Je pense qu'on est pas forcément préparés à ça. Et puis, pour en avoir discuté avec mes collègues, c'est apparemment vraiment une évolution de la société qui correspond un peu à ça. C'est bien plus complexe que ce qu'il n'y paraît.[...]. » (AS A). (lignes 21-27)</i>	<i>« [...] La complexification des situations, je pense que c'est vrai. On a des situations qui sont de plus en plus complexes. Et pour ça, je pense que c'est important de pouvoir collaborer avec toutes les institutions qui sont autour. Et je pense que des fois ça c'est quand même un peu un manque de ...Enfin, je pense que ça se fait de plus en plus le travail en réseau. Qu'il y en avait peut-être moins avant. Et c'est certainement dû à cause que les situations se complexifient. » (AS B). (lignes 36-41)</i>	<i>« Ok. Alors, je crois que là, ce qui évident, c'est que les situations sont devenues de plus en plus complexes depuis un certain temps. Ca, je crois que...je crois que ça, c'est assez évident. Sans pouvoir dater les choses. La société a évolué. La société et devenue plus complexe. Et puis, les problèmes sociaux avec. Donc, évidemment les situations auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux sont probablement plus complexes qu'elles ne l'étaient avant [...]. » (AS C). (lignes 76-80)</i>	<i>« Alors moi ce que j'ai vu comme grande différence, c'est soit des gens qui demandent tendent la main et puis attendent. Ouais, qui attendent d'être assistés dans le sens « faites à ma place, prenez moi en charge » et pis une autre catégorie de demande de gens que je rencontre beaucoup maintenant. Mais peut-être qu'on rencontre les gens qu'on mérite, je sais pas. C'est des gens qui disent « heu le système dysfonctionne, j'aimerais me faire entendre, j'aimerais que vous m'aidez à me faire entendre et à faire valoir mes droits ». Je rencontre plus de gens dans cette optique-là maintenant que des gens « aidez-moi et faites tout</i>

	<p>« Donc les standards de qualité, c'est quelque chose que je trouve assez problématique parce qu'en travail social c'est...Je trouve que ça a pas beaucoup de sens. Et c'est difficile de compter ce qu'on fait, enfin de quantifier et de prouver que ce qu'on fait ça sert à quelque chose. Parce que, quand on parle de standards de qualité, on parle qu'on doit prouver à nos supérieurs, enfin, à ceux qui nous donnent l'argent, que ce qu'on fait c'est utile et que ça rapporte. Donc le travail social rapporte déjà pas en général, mais il faut prouver quand même que c'est bénéfique. Et on peut pas donner des chiffres directement. Souvent, c'est un apport bénéfique, mais à long terme...ou qui se voit pas et qui est palpable. Voilà. » (AS B). (lignes 41-48)</p>	<p>« [...] Et puis, d'un côté, il y a le métier, par exemple, en l'occurrence d'assistant social, une tendance quand même à la technocratisation du métier, d'une part. De moins en moins de temps pour les personnes. De plus en plus de temps pour l'administratif, pour tout l'aspect normatif. Voilà, il faut des contrats, il faut ceci, il faut cela... » (AS C). (lignes 89-92)</p>	<p>pour moi ». Mais je pense aussi, qu'on attire les gens, je suis prête à entendre ça et à bouger avec eux.[...]» (AS D). (lignes 34-41)</p> <p>« Certes, qui ne va pas dans le bon sens. Moi je vois plutôt une dévolution ou une évolution inverse, c'est-à-dire que, avant le slogan « partout c'est l'humain au centre », je trouve nettement que l'humain, le projet de l'humain n'est plus au centre. Mais que le projet est plutôt autour du budget et de l'administratif. On broie les gens sous l'administratif selon moi. » (AS D). (lignes 21-25)</p>
<p>Les travailleurs sociaux doivent s'adapter aux évolutions et doivent renoncer à des manières de faire</p>			

Avez-vous dû renoncer à des manières de faire ou avez-vous dû renoncer à des idées préconçues que vous aviez sur le travail social ?

« [...] Et il y a beaucoup de choses auxquelles on doit renoncer parce que c'est impossible. C'est pas...C'est impossible...parce qu'il y a des règles, des lois ou parce que les personnes qu'on a en face de nous, elles veulent pas s'y soumettre, ou parce qu'on doit négocier avec les autorités qui vont pas forcément dans le même sens que nous, quoi...Qui ont pas les mêmes idées, les mêmes attentes qu'on pourrait avoir. » (AS B).
(lignes 64-68)

« [...]...Justement, voilà pour exprimer, pour rendre visible la profession et puis rendre visible aussi cette exigence, cette complexité de la profession. A mon avis, l'avis, à mon avis, de beaucoup de travailleurs sociaux, qui est mal comprise, qui est même pas perçue, en fait. Tu connais pas...Y a des clichés...Les éducateurs qui jouent au billard avec les...Et puis, l'assistant social. J'en sais rien, qui donne l'argent à la fin du mois, quoi. Alors que le métier, il est tellement plus complexe que ça. Voilà. » (AS C).
(lignes 178-183)

« Non, moi je ne suis pas arrivée à m'adapter.[...]. J'arrive pas à m'adapter. C'est-à-dire que plus le système broie les gens, plus moi je vais avoir envie qu'on ait du temps avec les gens. Donc y a des systèmes sociaux dans lesquels je n'ai plus ma place...[...]. » (AS D).
(lignes 55-58)

« Moi j'ai plutôt renoncé à des postes de travail, qu'à des manières de faire parce que, parce que...Ben c'est une question de sens, hein, on en parlait avant...Moi une procédure dont je comprends pas le sens ou dont j'ai même pas besoin d'être d'accord, mais dont on peut pas m'expliquer la raison. Ca va pas, après si quelqu'un m'explique la raison de la procédure. Même si je suis pas d'accord mais que je comprends le raisonnement qu'il y a derrière, pis je comprends la politique, ça va je peux. Je peux m'adapter et je peux, je peux aller vers la personne avec ça en lui expliquant mon point de vue. [...] ». » (AS D).
(lignes 65-71)

Les travailleurs sociaux interrogés constatent-ils une évolution du sens et des buts du travail social actuel ?

Voyez-vous une évolution dans le but et le sens du travail social actuel ?			
<p>« Ouais...Je ne suis pas encore sûre, mais il y a un truc que je pressens venir, que je commence à remarquer. Peut-être je me trompe. Peut-être pas. [...]. J'ai l'impression quand même que « business is business », qu'il y a des enjeux financiers que je pressens, ne serait-ce que...enfin c'est un peu tout lié. Ne serait-ce que, parfois il y a trop de job et puis qu'on pas le budget pour engager du monde en plus. Du coup il faut y aller peut-être plus vite et plus à fond que j'aimerais pouvoir faire avec les gens. Ca c'est par périodes. Ca n'est pas tout le temps. Il y a des enjeux financiers et pour les clients et pour moi et pour l'assurance sociale que peut être l'AI, qui vont au-delà du bon sens, de la gentillesse, d'un aspect humain. Mais que capitaliste ». (AS A). (lignes 80-88)</p>	<p>« Alors oui...Je pense que actuellement, on va plutôt vers quelque chose de...où l'argent a de plus en plus d'importance...C'est dans ce sens où le travail social ça sert un peu à rien...Voilà. [...]. » (AS B). (lignes 70-71)</p> <p>« On est aussi dans une période où on met un peu la faute...pas la faute...la responsabilité de la personne...Je parle pas des travailleurs sociaux. Je parle de la société en général où on a tendance à dire : « C'est de la responsabilité de la personne. Donc, c'est à elle de s'en sortir par elle-même. »Et voilà. Euh...Ben le sens du coup, c'est parfois difficile, enfin je pense pour les travailleurs sociaux, de trouver du sens à...[...]. On évolue aussi de plus en plus vers de plus en plus de normes, voilà, de choses qu'on doit faire...Faut aussi dire, on a moins de liberté. Voilà, c'est ça que je veux dire...Et du coup, pour les travailleurs sociaux, ça fait perdre un peu le sens du travail, quoi... » (AS B). (lignes 72-80)</p>		<p>« Pour moi le mot évolution ça voudrait dire « positif ». Donc comme c'est posé là, je vois en tout cas pas une évolution. Je vois plutôt un resserrement, je vois plutôt une régression. Le contraire d'évolution c'est régression ? Hein ? Moi je vois plutôt une régression.[...]. Dans les droits des gens. Dans les compréhensions des, des problèmes.[...]. » (AS D). (lignes 74-78)</p>

Pour quelle raison pourriez-vous vous engager et vous battre professionnellement ?

« [...] Et ça, je pense que développer le droit et le...peut-être un peu le pouvoir d'achat aussi des personnes, histoire qu'elles aient accès à...tout ce qui est vie sociale. Aussi à la culture. Aussi parce que ça me reporte à des choses comme le fait que les enfants, dès le plus jeune âge, n'ont pas du tout accès à de la culture. Là, on voit que statistiquement, scolairement, ils ont moins de chances de s'en sortir ou de moins bonnes notes, font des jobs moins intéressants. Et pour suivre des familles, je trouve pas ça normal. Pour moi il y a plusieurs classes et il y a, voilà, des trop grosses différences entre les gens. »
(AS A).
(lignes 176-182)

« Eh ben, pour la défense des bénéficiaires et la défense des professionnels. » (AS B).
(ligne 166)

« [...] C'est lié...c'est lié à la mission, à l'engagement...du lieu dans lequel on travaille. Déjà. C'est lié d'une manière plus globale à une mission plus générale. Je pense. J'ai parlé tout à l'heure, par exemple, d'une manière de contribuer au bien collectif. Voilà, c'est ma manière de contribuer au bien collectif. C'est d'œuvrer dans le domaine du social. [...] Ca c'est quelque chose qui fait profondément écho en moi. La question des droits fondamentaux que tu peux tout-à-fait transposer...voilà...dans d'autres situations professionnelles. Droit fondamentaux de vivre dignement si t'en a pas les moyens, d'être inclus dans une société, de travailler...et...voilà. Donc beaucoup d'intérêts. » (Entretien C).
(lignes 402-417)

Les codes de déontologie pour encadrer cette évolution ?

Connaissez-vous et utilisez-vous régulièrement le code de déontologie des travailleurs sociaux suisses ?

<p>« Absolument jamais ! Je l'ai mais je ne l'emploie pas. » (AS A). (ligne 142)</p>	<p>« Alors oui, je connais. Depuis que je travaille, je l'ai jamais utilisé. [...]» (AS B). (ligne 106)</p>	<p>« Je connais puisqu'on l'a utilisé dans le cadre de la formation. Il est dans une bibliothèque à la maison. Je trouve très intéressant ce petit bouquinet...En revanche, il est vrai que je ne l'utilise pas. Je l'utilise pas. Mais c'est pas impossible que je puisse y jeter un coup d'œil dans le futur. » (AS C). (lignes 269-271)</p>	<p>« Alors je le connais je le relis de temps en temps, heu je l'utilise pas comme ça, je l'ai pas sur ma table mais oui je pense quand même que je m'y réfère. » (AS D). (lignes 161-162)</p>
<p>Auriez-vous recours au code de déontologie pour vous aider à régler un dilemme professionnel au niveau de l'éthique et des valeurs ?</p>			
	<p>« Parce que je trouve que ce qui est dit dedans, ça m'aide pas à réfléchir. Ca m'aiderait plutôt comme j'ai dit avant...Enfin...je sais plus ce qu'il y avait...Par exemple...Pour moi le code de déontologie, ça donne des principes généraux, mais ça m'aide pas vraiment à réfléchir...Ouais...ça donne un peu des indications, mais ça donne pas des pistes de réflexion, je trouve, enfin des pistes d'action. » (AS B). (lignes 124-128)</p> <p>«[...] Pour appuyer pourquoi on a pris cette décision. On peut s'appuyer sur le code de déontologie. » (AS B). (ligne 116)</p>		<p>« Oui, si je veux m'appuyer sur un, par rapport à une hiérarchie par exemple, je peux m'appuyer sur un des thèmes en disant « mais ça moi, mon boulot il me demande de faire ça et vous me demandez ça, là on est pas.Ca pourrait être un bon soutien comme d'autres vont voir un avocat.» (AS D). (lignes 165-168)</p> <p>« [...], mais peut-être que je me suis fait mon éthique perso, en lien avec le code de déontologie. Enfin le prescrit tel qu'il est prescrit dans le code de déontologie ressemble beaucoup à mon éthique et à mes valeurs [...]» (AS D). (lignes 233-235)</p>

La nécessité et le besoin du militantisme ?

Le militantisme a-t-il toujours sa place dans le travail social pour vous ?

« Absolument. Et plus que jamais, mais c'est mou du genou. (rires)
Voilà. J'ai un petit côté révolutionnaire, anarchiste dans l'âme. Donc voilà. Alors j'essaie via des associations dans lesquelles je fais partie, alors plus les ALUMNI que l'AVAIS, pour amener ce côté militant avec subtilité (rires). Voilà. C'est vrai que le frontal ça ne sert à rien. Mais oui. Bien sûr. Si tout le monde continue à ne rien dire, ben...Je suppose qu'il y a ce côté capitaliste que je commence à constater. Et voilà. La révolutionnaire dans l'âme que je peux être n'accepte pas spécialement ça. » (AS A).
(ligne 155-160)

« Oui. Effectivement, il a toujours sa place et même je pense, il devrait avoir de plus en plus sa place. Justement par le fait que...(comment je dirais ça ?)...pour la défense des bénéficiaires. Comme je disais avant, on met beaucoup...on parle beaucoup de responsabilité individuelle et je crois que le militantisme dans le sens...Parce que le militantisme ça peut avoir plusieurs formes. Mais je pense que vraiment on manque de groupes, de groupements, de personnes qui se mobilisent pour une idée...Voilà. Le militantisme, pour les bénéficiaires, ça peut être...(comment dire ça ?)...de se soutenir les uns les autres. Ça peut apporter beaucoup de choses non seulement...parce qu'on se sent soutenus, mais parce que je pense, quand on est un groupe, on a plus de poids vis-à-vis des autorités ou des personnes autour quoi. Après, je pense que c'est important d'être militant aussi pour défendre sa profession, la profession du travail

« Sans aucun doute, oui. Après je pense que le militantisme, ce mot il peut être connoté quand même. Donc...moi quand j'entends militantisme, j'entends conviction. Donc, je pense qu'il est absolument nécessaire d'avoir des convictions. J'ai l'impression que ça va de soi, en fait. C'est, premièrement ce qui nous amène à faire du travail social, peut-être même de manière inconsciente. [...]. Mais c'est lié clairement à des convictions, à des valeurs dont on a déjà parlé, et puis à une manière de contribuer au bien collectif qui, là, se consacre plutôt à tirer, à contribuer, peut-être à réduire les formes d'exclusion sociales, qu'il peut y avoir par rapport à certains parcours de vie.[...]. » (AS C).
(ligne 288-297)

	<p><i>social, vu que je trouve, qu'on a une perte de sens et, voilà...que, comme je disais avant, on doit toujours prouver que ça sert à quelque chose. Il y a de plus en plus de...On demande de plus en plus de travail et on enlève de plus en plus de postes. Voilà alors de pouvoir...Il faut militer pour dire : « Non, on est indispensables. On sert à quelque chose. » (AS B). (lignes 141-154)</i></p>		
<p>Donc pour vous est-ce que c'est important d'être militant ou est-ce un handicap ?</p>			
	<p><i>« Oui ça peut être mal perçu. Mais je pense pas que ce soit un handicap. Je veux dire...si eux, ils perçoivent mal, c'est qu'il y a de quoi parler. Donc, plutôt, ça ouvre la discussion...C'est pas...Après, il y a militer et militer. Si on va militer le poing levé devant la commune...On peut militer de manière plus douce aussi. » (AS B). (lignes 159-162)</i></p>	<p><i>« [...] Pour moi, c'est inhérent à la fonction et puis surtout à la personne qui veut....qui souhaite devenir travailleur social. [...] Le travail social, c'est quand même un engagement. Engagé pour quelque chose. Un engagement, voire même une mission. Donc oui, le militantisme est à mon avis indispensable. [...] Maintenant, ça s'exprime de manières différentes, ça s'exprime à des degrés différents selon différents facteurs : là où on travaille, là où on en est avec nous-mêmes, vis-à-vis de nos propres valeurs et convictions. Tout ça est</i></p>	<p><i>« Ah non non, alors pour moi ça fait partie du job. Je veux dire ça fait partie de mes valeurs du début. On est quand même les mieux placés pour dire des choses. Après y a militant avec la pancarte ou effectivement qui embête tout le monde et pis qui se fait taper dessus pis y a le militant du quotidien qui est de relever, enfin notre boulot il nous permet quand même de documenter des choses et pis si on les documente ben de faire passer plus haut. Et pis les faire passer plus haut ça veut dire s'adresser aux politiques, s'adresser à l'AVAIS, pour</i></p>

		<p><i>en évolution constante aussi. [...]A la fois, dans ce même cadre-là...pour employer un mot qui veut tout dire et rien dire...mais d'être créatifs pour continuer à exprimer des valeurs, dans son approche, mais de militer aussi en parallèle pour faire évoluer, puis, pour réinventer peut-être...[...]. » (AS C). (lignes 304-339)</i></p>	<p><i>faire connaître une réalité, que en tout cas les politiques ne connaissent pas quand ils votent quelque chose. Donc moi je me vois militante là et pis je me vois militante encore dans une sphère encore plus restreinte quand j'encourage quelqu'un qui a l'impression d'être broyé par un système social, à aller vérifier, aller lui-même dire plus loin. Je pense que c'est ça du militantisme relationnel. J'écoute toujours mes indignations. Moi parce que sinon je meurs, je pense. Alors ça crée des choses incroyables dans ma famille ou dans ma sphère privée à moi. Ils me disent : « mais t'as pas encore, tu t'es pas encore résignée ? » Non, je veux pas hein. » (AS D). (lignes 183-196)</i></p>
<p>Hypothèse 2</p> <p>La place des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel ?</p>			
<p>Quelle est selon vous la place de l'éthique et des valeurs dans le travail social actuel ?</p>			

<p>« Les valeurs, je pense, c'est au centre. Indirectement parce que c'est ce qui nous anime nous en tant que personnes et professionnels. Puis c'est ce qui anime la personne qui est en face de moi. C'est profond, c'est là autour que tout va tourner et puis il peut y avoir des valeurs diamétralement opposées.[...]. » (AS A). (lignes 186-189)</p> <p>« [...] L'éthique c'est plus compliqué. L'éthique est évolutive, elle est pas stable dans le temps, elle est pas stable du tout et c'est vrai qu'elle évolue, elle bouge. On peut avoir une éthique...Je pense qu'elle est propre à chacun. [...]. » (AS A). (lignes 190-192)</p>	<p>« Alors, eh ben, c'est une place centrale, je pense...parce que...ben...enfin, on a des situations qui sont toujours très...Enfin, on travaille avec des êtres humains donc, qui ont pas forcément les mêmes valeurs que nous...[...]. » (AS B). (lignes 176-178)</p>	<p>« [...] Je pense que c'est omniprésent. Je crois que les valeurs et l'éthique sont des notions qui sont quasi inhérentes au travail social...qui sont liées de manière quasi inhérente au travail social, je pense. Puisque dans tout...la valeur et l'éthique s'inscrit à peu près dans tout ce qu'on fait. Et comment dire autrement ? Encore une fois, on est au niveau des droits fondamentaux, au niveau de la dignité, au niveau des questions d'intégration, d'inclusion...de bien collectif...de cohésion sociale...etc., etc. Forcément tout ça est rempli de valeurs. Et puis, je pense que la question de l'éthique...L'éthique est constamment incluse dans tout ça. » (AS C). (lignes 424-433)</p>	<p>« Je pense que comme l'humain qu'on a en face ou à côté de nous ça a perdu, c'est au 6^{ème} plan, malheureusement. Parce qu'on a perdu le sens des priorités quand on rencontre les gens. [...]. » (AS D). (lignes 220-222)</p> <p>« Je pense que c'est pas prioritaire pour nos hiérarchies. Malheureusement que ça perd la place aussi pour les jeunes travailleurs sociaux qui arrivent dans des services où y a plus ce sens du questionnement, de comprendre le sens, parce qu'on est un peu robotisés. Et puis, et puis, la surcharge ou la charge de travail et l'organisation de travail et des services fait que les gens fonctionnent. Fonctionnent mais, ne vibrent plus. » (AS D). (lignes 225-229)</p>
<p>La place de l'éthique et des valeurs dans la pratique professionnelle actuelle</p>			
<p>Que représentent les valeurs et l'éthique dans votre pratique professionnelle ?</p>			

<p>« Au quotidien, j'y pense pas. Je vais pas y penser. Je passe pas mon temps à me dire « Tiens, quelle valeur là j'active ». Alors je vais peut-être plus y penser quand je suis pas en accord avec moi-même, quand quelque chose me dérange.[...]. » (AS A). (lignes 204-207)</p>	<p>« Elles...Ben, elles sont tout le temps là parce qu'elles font partie de moi. Maintenant, comment les intégrer dans ma pratique...C'est..eh ben, j'essaye de faire au mieux...Enfin pour moi, c'est des valeurs importantes et j'essaye en tout cas de permettre au bénéficiaire d'être (malgré qu'y ait toutes ces normes...Ben voilà)...d'être le plus libre possible...décider lui-même ou elle-même le plus possible [...]. » (AS B). (lignes 190-194)</p>	<p>« [...]. Je pense que c'est extrêmement exigeant. Ça demande un gros travail sur soi...un gros travail sur soi d'un point de vue de remise en question...d'introspection. [...]. Je crois qu'il est vraiment important d'accepter, finalement...enfin, de...d'avoir...en tout cas d'être dans un...dans une dynamique...de remise en question. Pour sans cesse s'améliorer dans sa professionnalité. [...]. » (AS C). (lignes 451-459)</p>	
<p>Les valeurs et l'éthique sont-elles un plus pour votre pratique professionnelle ?</p>			
<p>« [...].Avant j'y avais pas forcément pensé. Tu vis avec et puis tu fais ta vie...[...]. Le plus c'est de pouvoir me poser cette question. Et là de me dire qu'en cas de conflit avec une personne, que c'est mon sens de la justice à moi qui est touché et la personne en face de moi a pas la même notion. Donc il faut peut-être que je lâche du mou. Et puis voilà. Que j'avais pas forcément avant et cela apporte quelque chose d'intéressant en cas de conflit,</p>	<p>« Ca me rend service, c'est clair. Comme je disais avant. On a tous des valeurs différentes et puis...Enfin moi je pense que si on y réfléchit pas, si on ne les prend pas en compte, notre travail y va servir à rien. » (AS B). (lignes 208-209)</p> <p>« [...]. Et du coup, je pense que les valeurs du travail social...je pense pas qu'elles changent, mais qu'elles</p>	<p>« Encore une fois, c'est omniprésent. Omniprésent...je...Alors c'est clair qu'au quotidien, on est pas tout le temps en train d'examiner, d'analyser en termes de valeurs et d'éthique ce qu'on fait quoi. Mais il est évident, pour rejoindre la question d'avant, que, c'est une question d'engagement, c'est une question de conviction...Une question liée à des valeurs et puis à une posture éthique. On revient à la question d'avant...Valeurs fortes comme l'égalité et la justice et</p>	<p>« C'est en moi. Donc je sais pas comment te dire. J'y pense pas, je me dis pas tout le temps « est-ce que je suis juste ? » Pour moi c'est intérieur, en lien avec ma conscience. Moi je veux pouvoir le soir me regarder dans le miroir en me démaquillant pis en me disant « j'ai fait peut-être faux mais j'ai fait au mieux, j'ai fait avec bienveillance, j'ai fait en lien avec qui je suis ». La place c'est là donc. » (AS D). (ligne 267-271)</p>

<p><i>même à tire privé. C'est vrai de se dire, la personne pourquoi elle a dit ça, pourquoi elle réagit comme ça. Et puis de se dire, c'est ces valeurs à elle qui sont remuées et puis il faut que puisse les identifier et pouvoir jouer avec et aller dans son sens à elle pour pouvoir faire passer mon propre message, sans rentrer dans un conflit du feu de Dieu, mais juste être dans le dialogue, sans être heurtant. Donc voilà. » (AS A). (lignes 219-231)</i></p>	<p><i>sont encore plus importantes de s'y raccrocher parce que...pour éviter de partir dans quelque chose d'autre, justement. » (AS B). (lignes 284-286)</i></p>	<p><i>puis...et puis se battre pour la dignité. » (AS C). (lignes 244-249)</i></p>	
<p>Est-ce que vous les mettez en pratique régulièrement ?</p>			
<p><i>« Oui tous les jours. » (AS A). (ligne 282)</i></p>	<p><i>« J'essaie. Oui. En tout cas, j'essaie de le faire...C'est pas toujours évident. [...] » (AS B). (ligne 235)</i></p>	<p><i>« Pour l'engagement, oui, je pense...Assez régulièrement quand même. Ah, j'ai donné des valeurs assez générales...Encore une fois, donc...Mais voilà, c'est des valeurs qui guident mon action. [...]elles sont là. C'est un guide...guide l'action. » (AS C). (lignes 509-512)</i></p>	
<p>Les valeurs propres au travail social ?</p>			

Si vous deviez donner trois valeurs propres au travail social, quelles seraient-elles ?			
<p>« Il y a déjà la justice. Ça je pense que c'est la première parce que forcément...à moins d'être un peu humain...de considérer juste que certains aient tout et d'autres rien, que certains aient pas de problèmes de santé et d'autres en aient. Il y a la justice que tous aient à peu près la même chose si possible. Donc il y a ça. Il y a l'acceptation de l'autre pour ce qu'il est. Il y a ça. La troisième je sais pas. Ça je pêche. » (AS A). (lignes 276-280)</p>	<p>« [...] On dira la solidarité...la bienveillance...et l'autodétermination. » (AS B). (lignes 232-233)</p>	<p>« [...] Trois valeurs propres au travail social ? Ouais, j'ai la dignité, qui guide...qui guide l'action...l'égalité...l'engagement. » (AS C). (lignes 506-507)</p> <p>« [...] Mais en fin de compte...finalement, je crois que la dignité, c'est la valeur ultime. » (AS C). (lignes 515-516)</p>	<p>« « [...] Mais quand même autonomie, respect, je pense que ça reste quand même prépondérant, et puis insertion. Enfin inclusion. [...] » (AS D). (lignes 310-311)</p>
Un glissement des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel			
Constatez-vous un glissement des valeurs et de l'éthique dans le travail social actuel ?			
<p>« [...] D'un point de vue de société oui. Mais en même temps on est influencé par cette société.[...]. » (AS A). (ligne 313)</p>	<p>« Oui. Un glissement...Je vois que oui. Effectivement, les décideurs, les politiques sont de plus en plus dans des valeurs...de rentabilité, d'efficacité. Qu'on voie que le...D'obtenir des résultats. Des choses comme ça.[...]. » (AS B).</p>	<p>« [...] Je vais pas faire des trop grands raccourcis, mais, en l'occurrence, on vit quand même dans un pays avec une majorité de droite...qui a quand même une influence sur le travail social, sur les budgets, sur plein de choses...[...].</p>	<p>« Un dérapement oui. Dans le sens de ce que je t'ai déjà dit. Oui chez les jeunes générations d'AS aussi je les sens plus consentants aux règles. Pas tous hein...(rire). » (AS C). (lignes 470-471)</p>

	(lignes 282-284)	<i>Par escalade, par exemple, si on prend le service social, c'est des budgets qui peuvent diminuer, c'est une vision de la profession qui peut être mal comprise, qui peut être pas suffisamment considérée...[...]. » (AS C). (lignes 578-586)</i>	
De nouvelles valeurs et de nouveaux modèles d'éthique dans le travail social actuel ?			
Pourriez- vous identifier de nouvelles valeurs dans le travail social actuel ?			
	<i>«[...]. Je dirais qu'il y a une tendance à la responsabilité individuelle. Mais c'est quelque chose qui va influencer quand même notre manière de travailler et qui, peut-être, prend un peu la place d'autres valeurs comme la bienveillance ou la solidarité. Responsabilité individuelle et solidarité, c'est assez opposé.[...] Et c'est des valeurs qui viennent empiéter sur les valeurs du travail social. Voilà. » (AS B) (lignes 289-294)</i>		<i>« Je pense qu'on peut dire encore quelque chose autour du rendement. Il me semble qu'il y a...la rapidité quoi, on suit plus tellement le rythme des gens là il faut vite qu'ils soient de nouveau dans le bain. Ouais quelque chose autour, comment on dit, rendement ? [...]. » (AS D). (lignes 487-489) « Alors moi je pense que tout ce qu'on met derrière autonomie et responsabilisation mais qu'on a détournés de leur vrai sens, hein, selon moi.[...]. »(AS D). (lignes 475-476)</i>

			<p>« Alors moi je pense que ça serait toujours vraiment en lien avec heu, heu être comme tout le monde. Je sais pas comment on pourrait dire ça. En tout cas pas individuel. Il y a quelque chose autour de la responsabilité où je trouve que maintenant on responsabilise beaucoup plus les gens mais aussi en les culpabilisant. Alors que de mon temps, quand on disait responsabiliser, c'était plus du côté DPA. C'était « t'es là, tu veux quoi, on fait quoi t'as quoi à disposition, où je t'aide ? » Voilà, tandis que maintenant, c'est « t'as qu'à pas boire et pis voilà ». Tu vois ? [...]. » (AS D). (lignes 322-328)</p>
<p>Est-ce que vous considérez certaines nouvelles valeurs du travail social, comme par exemple, l'autonomie des usagers, la responsabilisation ou encore l'efficacité de manière positive ou négative ?</p>			
<p>« Je vois les deux côtés. Alors il y a le côté positif. Et je pense que l'autonomie est importante. Ne serait-ce que pour l'image de soi. Se sentir capable de faire des choses dans une période...En tout cas, pour mes clients, ils ont des périodes de vie qui sont pas-faciles...[...]. C'est</p>	<p>« L'autonomie, je vois plutôt ça de manière positive. La responsabilisation, oui et non parce que...Oui, responsabilisation. C'est bien que la personne soit responsable de sa vie, mais ça n'implique pas qu'elle est responsable de sa situation...Même si elle est responsable de sa situation...elle a quand même droit</p>	<p>« Totalement positives, ouais...En tout cas dans ma vision, c'est lié au pouvoir d'agir de la personne. [...] c'est la rendre autonome, c'est la rendre responsable. Surtout, penser qu'elle a les ressources en elle ou...pour aller le plus loin possible dans son autonomie et...Ouais, j'y vois quelque chose de très positif.» (AS C).</p>	<p>« Alors pour moi c'était positif quand c'étaient des termes qui allaient dans le sens de...Ben responsabiliser pour se dévictimiser, je me responsabilise mais maintenant quand c'est dans le sens de « t'as qu'à faire bien, tu serais pas dans la merde ». Non, je trouve qu'ils ont été détournés de leur sens donc, je peux répondre non, avec les</p>

<p><i>horrible de devoir subir sa vie. Voilà. Là, c'est hyperpositif. Après, y a un côté, qui pour moi est un effet de mode. [...] Après, il y a l'empowerment, le pouvoir d'agir...[...] Développement du pouvoir d'agir, je trouve ça un peu dur. Mais après de prendre un peu de pouvoir, je trouve ça bien. Etre acteur de sa vie et pas la subir...[...]. » (AS A). (lignes 363-385)</i></p>	<p><i>à une aide...enfin...à une considération, à de la bienveillance malgré qu'elle...Enfin voilà. [...]. » (AS B). (lignes 315-319)</i></p>	<p>(lignes 666-669)</p>	<p><i>nuances que j'ai apportées. Parce que c'est des beaux termes, c'est des belles notions l'autonomie, dieu sait mais... » (AS D). (lignes 500-504)</i></p>
<p>De nouvelles valeurs (suite)</p>			
<p><i>« [...] On n'a pas le droit à l'erreur. [...] Je trouve qu'on a plus le droit à l'erreur. Et puis ça va loin. En termes de porter plainte...C'est des choses qui ont pour moi évolué. Cela a donné lieu aussi à des lois qu'y avait peut-être pas avant, qui sert énormément effectivement...[...]. Y a plein d'univers du possible et puis on fait de son mieux avec de bonnes intentions, et puis des fois ça part en cacahuètes. Mais en gros, ce droit à l'erreur, il est pas reconnu. Et puis après, c'est dû au fait qu'il y a des machines, beaucoup, et pis elles sont ultra-précises et puis qu'on a commencé à connaître des choses</i></p>		<p><i>« [...] Notamment de la question du pouvoir d'agir. On a parlé de cette question-là. Je pense, que c'est quelque chose, une notion qui est de plus en plus présente. Et puis qui modifie, qui fait évoluer la profession, déjà à la formation ou une certaine approche, un certain regard. Ouais. Je crois que là, c'est un exemple. Il doit y en avoir d'autres. » (AS C). (lignes 624-626)</i></p>	

<p><i>entre guillemets dites « parfaites ». Voilà. L'erreur est humaine, mais elle est plus forcément permise, par contre.» (AS A). (lignes 318-338)</i></p>			
<p>L'utilité et le besoin de faire des liens entre les valeurs du professionnel, de l'institution et des bénéficiaires ?</p>			
<p>Est-ce que vous arrivez à faire un lien entre vos valeurs, les valeurs de l'institution dans laquelle vous travaillez et les valeurs de vos clients ? Est-ce un problème si vous n'arrivez pas à faire le lien entre les 3 ?</p>			
<p><i>« Avec les clients, non pas forcément. [...]. Souvent j'emploie beaucoup l'humour pour travailler avec des choses comme ça, pour désamorcer. Et puis des fois je leur dis : « Expliquez-moi un peu plus parce que j'ai de la peine à vous comprendre. » Pour essayer de mieux comprendre, d'entrer dans l'univers de l'autre pour réussir à faire correctement mon travail. Que ce soit positif pour les personnes. » (AS A). (lignes 269-274)</i></p>	<p><i>« Alors. Par rapport aux valeurs qui incarnent mon service et mes valeurs à moi, en principe, je suis assez...j'ai pas de soucis avec ça. A part peut-être de temps en temps y a quand même des ...Ouais mais c'est pas des valeurs...Alors oui. Et puis avec les personnes...Moi je sais pas comment répondre à cette question...mais en principe, j'ai des ...j'ai pas de soucis avec des personnes qui ont pas les mêmes valeurs que moi. Y en a qui ont les mêmes et y en a qui ont pas les mêmes. Le problème, pour moi, c'est plus si c'est des valeurs qui sont pas les miennes et que j'ai de la peine</i></p>		<p><i>« [...] Une partie des gens sont plus en lien avec les valeurs de l'institution qu'avec les miennes, si je laisse venir ça. [...]. Pis y a une autre catégorie de la population, quand je disais avant « le changement » des gens qui sont plutôt dans montrer ce qui va pas, de témoigner du dysfonctionnement, qui ont été un peu broyés pis qui sortent gentiment de cette posture de victimes et pis qui disent « mais là moi j'ai pas été traité correctement parce que...Qu'est-ce que je fais avec ça ? Là oui, ils sont, ils identifient aussi bien les valeurs, les miennes parce qu'ils peuvent partager ça avec moi.</i></p>

	<p><i>à...comprendre. Voilà. Et c'est là qu'une réflexion éthique s'impose. »</i> (AS B). (lignes 223-229)</p>		<p><i>Et pis celles de l'institution qui sont pas les leurs. Mais vraiment y a les deux, je trouve les deux genres de population. »</i> (AS D). (lignes 288-304)</p>
<p>Les conflits de valeurs</p>			
<p>Voyez-vous une évolution dans le but et le sens du travail social actuel ?</p>			
<p><i>« [...] J'ai l'impression quand même que « business is business », qu'il y a des enjeux financiers que je pressens ne serait-ce que...Enfin c'est un peu tout lié. Ne serait-ce que, parfois, il y a trop de job et puis qu'on n'a pas e budget pour engager du monde en plus. Du coup, il faut y aller peut-être plus vite et plus à fond que ce que j'aimerais pouvoir faire avec les gens. [...] »</i> (AS A). (lignes 82-86)</p>	<p><i>« [...] On évolue aussi de plus en plus vers de plus en plus de normes, voilà, de choses qu'on doit faire...Faut aussi dire, on a moins de liberté. Voilà c'est ça que je veux dire...Et du coup, pour les travailleurs sociaux, ça peut faire perdre un peu le sens du travail quoi... »</i> (AS B). (lignes 77-80)</p>		
<p>Par rapport à une situation qui vous met en désaccord avec vos collègues, parlez-vous des valeurs et de l'éthique qui sont en jeu dans cette situation ?</p>			

	<p>« <i>Oui (rires). Oui si c'est une situation où je suis en désaccord pour des questions de valeurs et d'éthique...Enfin, ça peut être pour d'autres questions...Mais le fait de le dire, ben, pour moi, mes valeurs dans cette situation, ben, je pense, ces valeurs-là, elles sont pas respectées...Ces valeurs qui sont importantes pour moi, donc...et que ma collègue puisse dire aussi des valeurs qui sont importantes pour elle et qui sont pas respectées...Ca va nous aider à en parler et à respecter l'avis de l'autre...et à se comprendre.</i> » (AS B). (lignes 250-255)</p>		
Et s'il y a conflit de valeurs, que faites-vous ?			
<p>« <i>Bonne question ! Consensus ! Trouver le consensus. Donc ça veut dire que tout le monde doit lâcher un bout. [...]. Donc, je vais prendre l'avis de mes collègues et si vraiment ça va pas, que je peux pas aller avec, je vais faire de toute façon comme moi je veux. Je suis peut-être aussi un peu vieille avec mon caractère de cochon (rires).</i> » (AS A).</p>	<p>« <i>Entre moi et une collègue ? Eh bien on en parle. C'est ce que j'ai dit avant.</i> » (AS B). (ligne 259)</p>	<p><i>[...]. Y a certaines choses...au bout d'un moment...qui se décident finalement de manière un peu collégiale...et puis finalement, après discussion, tu...voilà, c'est le bon compromis. Et finalement, peut-être, par rapport à la décision commune... tu ressens finalement plus vraiment un conflit de valeurs.</i> » (AS C). (lignes 543-546)</p>	

(lignes 291-297)			
------------------	--	--	--