

AUX SOURCES DE LA RESPONSABILITÉ DES INTERVENANTS : DROIT, DÉONTOLOGIE, CONSCIENCE COLLECTIVE ET ÉTHIQUE

par

Marc-André Morency, professeur de sociologie

Département des sciences humaines

Université du Québec à Chicoutimi

Jeanne Simard, avocate

Professeure de droit

Département des sciences économiques et administratives

Université du Québec à Chicoutimi

The authors demonstrate how the personal and collective responsibility of practitioners is influenced by the law, the professional code of ethics and awareness.

Les auteurs montrent comment la responsabilité personnelle et collective des intervenants est influencée par le droit, la déontologie, la conscience et l'éthique.

Les auteurs tiennent à remercier M. Roger de la Sablonnière pour l'aide apportée en matière documentaire. Ils remercient également Danielle Maltais, t.s., Sylvie Jochems, t.s., Denis Plamondon, t.s., ainsi que Jean-Pierre Deslauriers, t.s., de leurs encouragements et commentaires judicieux. Nous assumons cependant l'entière responsabilité de la forme finale qu'a pris notre travail.

Il y a quelques mois, on a abondamment critiqué les ristournes versées aux pharmaciens d'officine par des compagnies pharmaceutiques vendant des médicaments génériques. Tout récemment encore, plusieurs médecins pratiquant à Sherbrooke, Rimouski et Arthabaska dénonçaient, dans une lettre d'opinion, l'usage voulant que les représentants pharmaceutiques distribuent des échantillons et des cadeaux de toutes sortes aux médecins ainsi que dans les hôpitaux, universités et cliniques, payent des repas, des sorties, des congrès et rémunèrent certains praticiens pour des conférences promotionnelles devant leurs pairs (Lamontagne, Turcotte *et al.*, 2003). Ces pratiques qui, selon certains, coûtent des milliards aux compagnies pharmaceutiques nord-américaines, iraient

à l'encontre des règles déontologiques des professionnels qui stipulent que ces derniers doivent sauvegarder en tout temps leur indépendance et éviter les conflits d'intérêts ou l'apparence même de tels conflits. Par ailleurs, de telles pratiques paraissent contrevenir à l'éthique, car elles soutiennent une inflation spectaculaire des coûts du système de santé, les pressions à la privatisation, l'émergence *de facto* d'un système à deux vitesses. Le coût des outils promotionnels se trouve indirectement transféré à la population qui paye de plus en plus cher ses médicaments et subit des atteintes graves en termes d'accessibilité, alors qu'elle supporte par son bénévolat le report sur les réseaux du poids du virage ambulatoire. L'industrie prétend que ces pratiques onéreuses et les profits engendrés permettent de soutenir les coûts de la recherche pour de nombreux médicaments.

De tels événements invitent à réexaminer la problématique de la responsabilité personnelle et collective des intervenants. En effet, il n'est pas toujours facile pour un intervenant de bien distinguer les sources et la portée de sa responsabilité, de sa participation, dans des contextes qui souvent débordent largement l'horizon de la pratique routinière. C'est ce problème que nous abordons dans cet article. À cette fin, il convient de montrer l'articulation des divers paliers à considérer en matière de responsabilités et d'obligations des intervenants, des dirigeants, des organisations et ce, en fonction d'un espace aux contours changeants et flous, celui de la collectivité, dans lequel la notion de responsabilité sociale prend sa source et où elle trouve son effet. Notre propos portera sur les axes qui structurent l'élaboration des hiérarchies de valeurs et la réception des règles, que ce soit pour le professionnel – intervenant autonome, ou pour celui qui œuvre dans une organisation opérant sa propre médiation à l'égard d'un contexte particulier. Dans un premier temps, il convient de montrer en quels termes se définit la responsabilité. Puis nous abordons quatre sources de responsabilité : les règles de morale universelles, le droit positif, la déontologie, la réflexion éthique, cette dernière étant entendue comme indissociable de la construction démocratique.

La responsabilité de l'intervenant

Il arrive encore que l'on puise naïvement au dictionnaire le sens que l'on peut attribuer au mot responsabilité qui signifie habituellement « répondre de ses actes ». Un intervenant répond de ses actes lorsqu'il en rend compte notamment auprès de ses pairs, en les justifiant et en payant le prix en cas de dommages, de torts, de nuisances. On dit d'un employeur qu'il est responsable de la santé et de la sécurité de ses employés et qu'il doit prendre toutes les mesures appropriées à la nature du travail afin de prévenir les accidents (article 2088 du Code civil du Québec). Un salarié de l'État doit se soucier de son devoir de réserve, etc. Cette façon de voir fait cependant l'impasse sur le caractère social complexe de la question. Ainsi, les médecins peuvent très bien assumer leur responsabilité personnelle en exécutant des actes professionnels touchant la santé de leurs patients. Mais l'ensemble de leurs pratiques individuelles peut contribuer à remettre en cause tout un régime de droits sociaux, comme il semble que ce soit le cas dans la dénonciation rapportée ci-dessus. En effet, les coûts de système peuvent devenir tels qu'ils forcent pratiquement à privatiser davantage encore le régime et à en détruire le caractère universel. On abrogerait dans les faits et ce, hors de tout débat public, une loi majeure de la politique sociale canadienne. Par conséquent, la définition traditionnelle et étymologique de la responsabilité-imputabilité ne suffit pas à représenter toute la réalité. Elle s'avère beaucoup trop restrictive en ne faisant pas référence aux catégories sociales, aux rapports sociaux, ainsi qu'aux effets des pratiques et des représentations collectives sur la marche à long terme de l'ensemble de la société. À cet effet, le commentaire de Paul Ricoeur, lisant Hans Jonas, est éclairant :

Selon cet auteur (Jonas), nous sommes aujourd'hui responsables du futur le plus lointain de l'humanité, bien au-delà de l'horizon borné des conséquences prévisibles d'une action déjà faite; l'enjeu de ce futur lointain, c'est la perpétuation de l'histoire humaine. Jonas voit là un nouvel impératif qu'il formule ainsi : "Agis de telle sorte qu'il existe encore une humanité après toi et aussi longtemps que possible." L'impératif est nouveau par rapport à la simple idée de respect de la personne, en ce sens qu'il excède une éthique de la proximité, scellée par le souci de réciprocité. La responsabilité, à l'âge technologique, s'étend aussi loin que le font nos pouvoirs dans l'espace et dans le temps, et dans les profondeurs de la vie. Et nous ne connaissons

jamais les descendants qui pourraient nous demander des comptes. La responsabilité est alors sans réciprocité assignable. (Ricoeur, 1991 : 260-261).

Depuis quelques décennies, par ses conceptions technologiques et économiques erronées, l'homme est devenu dangereux pour l'homme. Il en est venu à faire des dégâts considérables aux aspects périssables de la planète et à menacer l'équilibre précaire qui régit la santé et le bien-être de ceux qui l'habitent. Par conséquent, être responsable dans les deux acceptions du terme, c'est respecter la loi et la déontologie s'appliquant dans l'immédiat, mais aussi interpréter les règles morales communes et participer à la délibération éthique et politique qui s'impose dans beaucoup de situations en vue du mieux-être collectif à court et à long terme. Ce travail ne saurait être réservé à des catégories de spécialistes, par exemple en philosophie morale ou en éthique. Les travailleurs sociaux, par exemple, en France, se trouvent encadrés par une déontologie de type volontaire et qui fait appel à leur active participation dans le dialogue des disciplines de l'intervention.

Pour la reconnaissance de règles morales communes et évolutives

Dans un semblable contexte, la conscience morale se présente comme un ensemble de règles, de normes et de valeurs qui oriente la conduite des acteurs d'une collectivité. Dans les sociétés mutualistes, fortement orientées à une Tradition, cet ensemble n'est pas toujours assumé de façon consciente et structurée par tous les participants (Gaudette, 1989). La Modernité a davantage placé l'individu, l'intervenant et la collectivité devant leurs responsabilités morales et éthiques, en particulier dans le contexte de la rencontre des communautés culturelles et du travail interdisciplinaire.

En dépit des fortes tendances individualistes qui se font jour dans la Modernité, l'unification du monde fait observer un ensemble de règles morales communes à l'humanité. Cette question est encore loin de faire l'unanimité. Certains juristes se disent incapables de constater l'existence d'un droit naturel, c'est-à-dire, empirique et universel, mais par contre des philosophes comme Marcel Conche (2002) et André Chouraqui (2000) soutiennent que la conscience morale de l'humanité s'est exprimée dans un ensemble universel de règles qui, par le fait même, constituent un consensus bien que souvent inconscient, des actions des agents et des organisations. Chouraqui démontre que les grandes religions ont systématisé, reconnu certaines règles de vie en société, garantissant

l'existence de la vie sociale. Parmi ces règles universelles, et à ce titre importantes pour tous les êtres humains, on retrouve les injonctions bien connues :

- « Tu n'assassineras pas » (respect de l'intégrité physique);
- « Tu ne voleras pas » (respect de l'équité);
- « Glorifie ton père et ta mère » (respect de la dignité morale, de l'honneur et de la sécurité);
- etc.

André Comte-Sponville précise :

[...] quand je m'interdis la cruauté, le racisme ou le meurtre, je sais aussi que ce n'est pas seulement une question de préférence qui dépendrait du goût de chacun. C'est d'abord une condition de survie et de dignité pour la société, pour toute société, autrement dit pour l'humanité ou la civilisation. (Comte-Sponville, 2000 : 22).

En 1993, Boutros Boutros-Ghali, alors secrétaire général des Nations Unies, ajoutait une nuance importante : « l'universalité des droits de l'homme est inhérente aux droits de l'homme » (Guillaume-Hofnung, 2002 : 54). Reconnaisant à ces droits de l'homme le statut d'un langage, il en faisait la déclaration d'existence d'une communauté planétaire qui se refuse à distinguer entre hommes et sous-hommes, êtres libres et esclaves, etc.

En tant qu'instruments de référence, les droits de l'homme constituent le langage commun de l'humanité grâce auquel tous les peuples peuvent, dans le même temps, comprendre les autres et écrire leur propre histoire. Les droits de l'homme sont, par définition, la norme ultime de toute politique [...]. Ils sont par essence des droits en mouvement. Je veux dire par là qu'ils ont à la fois pour objet d'exprimer des commandements immuables et d'énoncer un moment de la conscience historique. Ils sont donc, tous ensemble, absolus et situés (Cassan, 1998 : 8).

De Boutros-Ghali encore, on peut lire :

Les droits de l'homme ne sont pas le plus petit dénominateur commun de toutes les nations, mais, au contraire, ce que je voudrais appeler l'irréductible humain, la quintessence des valeurs par lesquelles nous affirmons, ensemble, que nous sommes une seule communauté humaine (Ibid).

Cette conception s'oppose résolument à une

subordination des droits de l'homme à des concepts fondamentalistes, intégristes, relativistes ou même néolibéraux. Marcel Conche pour sa part croit que la formulation des droits de l'homme a un caractère universel au point de supplanter les « droits de Dieu », invoqués par les intégristes, ce qui conforte la thèse de Chouraqui et de Boutros-Ghali (Conche, 2002). D'autres « règles morales » n'ont pas un caractère universel, mais elles doivent être subordonnées et parfois même suspendues par rapport aux droits reconnus comme universels. Par exemple, les punitions corporelles (viol, coups, lapidation, etc.) infligées pour des atteintes réelles ou présumées à l'honneur marital ou féodal ne sauraient être tolérées dans aucun pays. La Déclaration des droits de 1948 (ONU) témoigne d'une reconnaissance par les États adhérents d'un ensemble cohérent de règles communes. Les chartes nationales soit en découlent soit en rajoutent. On peut ainsi en conclure que l'humanité a déjà créé une hiérarchie commune d'obligations morales. Ces règles constituent, avant même que l'État n'existe, un ordre juridique non étatique. Le caractère universel des droits de l'homme représente ainsi la base même de toute intervention humaine, *a fortiori*, de l'action des intervenants sociaux. Le Conseil mondial de l'eau vient de reconnaître le droit de l'eau et la nécessité d'une charte des Nations Unies pour gouverner le comportement des pays en cette matière. L'éducation, les installations et les services sanitaires, les services sociaux et de santé ne devraient-ils pas être pareillement protégés?

La responsabilité sanctionnée par le droit positif

Le droit positif représente la formalisation, sous la responsabilité de l'État et par là sous peine de sanctions, de certaines règles morales qui s'avèrent essentielles au maintien de l'ordre public et de la sécurité des transactions entre personnes ou entités juridiques reconnues. Le droit criminel repose sur de telles règles. La criminalisation du vol, de l'inceste ou du meurtre en sont des exemples connus. Le droit civil québécois qui régit au quotidien nos rapports interpersonnels reproduit plusieurs de ces valeurs universelles comme le devoir pour l'enfant de respecter ses parents (art. 597 du Code civil du Québec) ou encore le principe de l'inviolabilité de la personne humaine (art. 10 du Code civil du Québec). Selon le professeur Louis Borgeat :

Au fur et à mesure qu'ils se confirment et s'intègrent dans les mœurs, ces changements s'incarnent dans les institutions, dont le

système juridique fait partie. Reflet des valeurs qui font consensus, le droit vient cristalliser dans le temps et l'espace d'une société donnée les règles nécessaires à la cohésion du groupe qui la compose. Transformées en règles de comportement générales et impersonnelles, ces valeurs s'imposent alors à chaque citoyen sans distinction (Borgeat, 1996 : 93).

Le législateur doit souvent faire des choix, privilégier certaines valeurs, établir une hiérarchie de valeurs et de normes. Comme exemples de tels choix du législateur mentionnons que l'article 1472 du Code civil du Québec permet à un employé de divulguer un secret commercial s'il est prouvé qu'une telle divulgation est justifiée par des motifs liés à la santé ou à la sécurité du public. De même, l'article 39 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., c. P-34.1) oblige toute personne, même liée par le secret professionnel, à signaler au directeur de la protection de la jeunesse la situation d'un enfant soumis à de mauvais traitements physiques ou à des agressions sexuelles. En 2002, l'adoption de la loi 180 a introduit dans les lois professionnelles et dans les lois relatives à la protection des renseignements personnels, des dispositions permettant aux membres de tous les ordres professionnels de communiquer des renseignements protégés par le secret professionnel, s'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables¹.

Cependant, il y a des situations où le législateur évite de faire des choix de valeurs et emploie délibérément dans le libellé des textes législatifs des notions vagues et floues afin de donner aux tribunaux la possibilité de rendre justice en fonction de la preuve qui leur est présentée et du contexte ou des circonstances particulières à l'affaire en cours (Saint-Pierre, 1989 : 252). En effet, dans les textes législatifs on trouve de plus en plus des notions telles « les bonnes mœurs », « la bonne foi », « l'ordre public » et « l'intérêt de la morale ». Ces notions réclament toutes du juge-interprète et des intervenants sociaux un apport créatif qui va au-delà de la simple recherche de l'intention historique du législateur et du sens des termes employés.

Le professionnel peut et doit, dans certains cas, se faire l'interprète (et non le porte-parole) de l'usager pour défendre à travers un usager quelconque, une collectivité d'usagers qui peuvent légitimement revendiquer un changement des pratiques ou des règles juridiques. Il peut et doit d'autant plus le faire

que les usagers des services sociaux ne sont pas en capacité d'exprimer eux-mêmes ces demandes (Le Duc, 2000 : 30).

À titre d'exemple, les articles 6, 7 et 1375 du Code civil du Québec prévoient désormais que la « bonne foi » doit présider à l'ensemble des relations contractuelles dont celles du contrat de service professionnel. En d'autres termes, les parties liées à un contrat doivent agir avec équité pendant les négociations et durant toute la durée du contrat. Or l'obligation de se conduire de « bonne foi » n'est aucunement définie dans le Code civil du Québec et c'est volontairement que le législateur a agi ainsi « afin de ne pas limiter ce concept qui doit demeurer une notion évolutive s'adaptant aux exigences de l'époque et des différentes situations » (Karim, 2002 : 32).

En vertu de ce principe, on a vu les tribunaux exiger des professionnels de la santé d'informer de façon transparente leurs clients, de manière à permettre à ces derniers un choix véritablement libre et éclairé sur les options thérapeutiques disponibles (Borgeat, 2003 : 655). L'intervenant social se voit obligé de la même manière. La Cour supérieure, dans un jugement récent (*Alexander c. Centre de services sociaux Ville-Marie*, C.S. 500-05-004166-938, 28 novembre 2002) a déclaré qu'un centre de services sociaux n'avait pas agi de bonne foi, ni de manière raisonnable dans le cadre de sa relation contractuelle avec les familles d'accueil en ne leur communiquant pas les renseignements pouvant leur faire réaliser que les services « hors normes », fournis par ces dernières à certains bénéficiaires, ne justifiaient pas le versement de primes additionnelles. Toujours selon le tribunal, comme le Centre est au courant des lois et règlements relatifs aux services de santé et aux services sociaux, il aurait dû de sa propre initiative leur communiquer ces informations importantes. Par conséquent, la non-information tout comme la méconnaissance des lois engage aussi la responsabilité. Le travailleur social se voit d'ailleurs obligé en vertu de son Code de déontologie d'informer le client de l'ampleur et des conséquences de son mandat, ainsi que sur la nature et la portée du problème qui lui est soumis, des solutions possibles et de leurs implications (art. 3.02.03 et 3.02.04)².

Cependant, même s'il existe une règle de droit positif sur un sujet précis, cette règle n'aura de valeur que si elle se trouve utilisée en vue d'une action dans une situation donnée. Une telle règle sera effective si les intéressés s'y soumettent et si les pouvoirs publics (tribunaux judiciaires, tribunaux administratifs, etc.) en sanctionnent les

violations. Ces deux conditions confèrent son effectivité à une loi ou à un règlement administratif. Dans le cas contraire, il y a abrogation de fait et les textes juridiques restent lettres mortes pour le corps social. Plusieurs pays font face présentement à de tels problèmes, alors que les droits fondamentaux comme le droit à l'alimentation demeurent de simples « fantômes » de la vie sociale, selon l'expression même de Jean Ziegler. Après avoir révélé que 826 millions de personnes se trouvent actuellement gravement touchées, affamées et mutilées par manque d'eau potable et de nourriture adéquate, Ziegler ajoute, cinglant : « ...un droit de l'homme, dont aucune force ne vient concrètement sanctionner la validité, est réduit à l'existence d'un fantôme » (Ziegler, 2003 : 19). Au Québec, au moment d'écrire ces lignes, la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7) permet à une coalition de poursuivre l'État pour raison de non-exécution.

Enfin, on doit garder à l'esprit que les lois s'éloignent parfois de l'idéal de justice, et « peuvent aussi refléter des attentes de groupes d'intérêt ou de pression qui ne sont pas nécessairement communes à l'ensemble de la société. En effet, tout ce qui est commandé par la morale n'est pas nécessairement sanctionné par le droit » (Starck, Roland et Boyer, 1991 : 10). Le droit peut être utilisé pour garantir le non-droit. La loi ne doit pas être la loi du plus fort, celle qui définit une liberté excessive, une liberté qui de fait est une oppression. La désobéissance civile peut être justifiée, en pareil cas, en vertu d'une loi supérieure (Morin, 1999). En témoigne l'intervention magistrale de Gandhi, avocat, chef exécutif d'un parti et leader de la lutte pour l'autodétermination de l'Inde et la suppression du régime des castes (Fisher, 1986).

Reconnaissant que le droit a ses limites, la recherche de sens d'une action d'un intervenant ne peut simplement pas se satisfaire d'une obéissance passive et non critique au droit, aux règles ou aux politiques. Le juge Antoine Garapon souligne :

Le droit est pourvoyeur de règles, il délimite un espace de délibération, de négociation mais il ne suffit certainement pas à donner un sens. Celui-ci doit être recherché dans d'autres instances, dans de nouvelles formes démocratiques, dans une nouvelle configuration de l'espace public (Garapon, 1993 : 732).

Nous verrons plus loin, dans cet esprit, l'espace qui doit s'ouvrir aux frontières mêmes de toute déontologie.

La responsabilité imposée par la déontologie

En plus de respecter les règles de droit imposées à l'ensemble de la population, un intervenant social doit se conformer à d'autres devoirs plus précis dans l'accomplissement de sa tâche. René Villemure définit la déontologie comme un « ensemble de devoirs qui s'impose à tel ou tel groupe de personnes dans l'exercice d'une profession ou dans l'accomplissement d'une fonction ou d'une tâche particulière » (Villemure, 2000).

La déontologie la plus connue des professionnels, c'est sans aucun doute celle qui se trouve adoptée par les différents ordres professionnels reconnus par l'État. En effet, même si certains des devoirs communs à l'ensemble de tous les professionnels se trouvent énoncés dans le Code des professions (qui est une loi adoptée par l'Assemblée nationale du Québec), chaque ordre professionnel a l'obligation de réguler les comportements de ses membres vis-à-vis le public, les clients et la profession. À titre d'exemple, le code de déontologie des travailleurs sociaux met en exergue une série de valeurs que la profession estime essentielles à la bonne marche et à la qualité des services professionnels en travail social, notamment la compétence, la disponibilité, la diligence, l'indépendance, le désintéressement, le respect de la confidentialité. De plus, il prescrit des comportements précis quant à la façon d'exécuter une tâche (ex. le mode de transmission d'un rapport d'évaluation), ou de mener une intervention (ex. le respect des valeurs de son client). Par conséquent, par le simple fait de formuler des usages en forme de règles, ces codes deviennent de plus en plus détaillés. Il n'est pas rare de voir un code présenter au-delà de 80 articles. Cette multiplication recèle le danger de refermer la déontologie sur elle-même plutôt que l'ouvrir, comme il se doit, sur l'horizon des finalités et de l'éthique, l'espace de la délibération située dans un contexte donné. Selon le juge français Antoine Garapon, le code de déontologie servirait alors de repaire plutôt que de repères à certains professionnels (Garapon, 1993).

Le type particulier de déontologie que l'on retrouve au sein de la quarantaine d'ordres professionnels du Québec, tout en ne faisant pas partie du droit étatique, n'échappe pas à l'influence et aux principes du droit « positif ». En matière de contrat d'emploi, par exemple, l'employeur d'un professionnel doit faire en sorte que ce salarié particulier soit en mesure de respecter son code de déontologie. De surcroît, le Code civil du Québec reconnaît à l'article 1434 que les usages font partie du contrat d'emploi au même titre que ce que les parties ont expressément exprimé dans leur

entente. La professeure Marie-France Bich de l'Université de Montréal, récemment nommée à la Cour d'appel du Québec, le souligne,

[...] les codes de déontologie étant d'ordre public, ils doivent être pris en considération aux fins de définir le contenu obligationnel du contrat d'emploi qui unit l'employeur à celui ou à celle qui a choisi d'exercer sa profession dans le cadre d'un contrat de travail. D'une certaine façon, on pourrait dire que l'employeur qui embauche un professionnel pour œuvrer à ce titre hérite en même temps du faisceau des exigences et des contraintes qui entourent l'exercice de la profession en cause. L'employeur ne peut donc exiger d'un professionnel que celui-ci se comporte d'une façon contraire aux prescriptions de son code de déontologie, à celles du Code des professions lui-même ou, le cas échéant, à celles de la loi particulière et des règlements qui gouvernent son ordre et sa profession (Bich, 1994 : 69).

Un professionnel salarié emporte donc avec lui un bagage qu'il pose aux pieds de tous ceux qui l'emploient, source potentielle de conflits normatifs et éthiques à repérer et à résoudre. En effet, se présentent des situations où le professionnel doit articuler les valeurs d'une organisation et celles véhiculées dans son code de déontologie. En juin 2002, un médecin a refusé de soigner un patient qui s'était présenté en ambulance à l'urgence d'un centre hospitalier, car on y avait ordonné la fermeture de l'urgence à minuit tous les soirs, à cette période, en raison de la pénurie de médecins. Le comité de discipline du Collège des médecins l'a déclaré coupable de ne pas avoir porté secours à ce patient, mais n'a pas encore déterminé la sanction à imposer. Le syndicat du Collège des médecins et les avocats du médecin recommandent, de façon commune, une radiation d'un mois³.

Dans le même ordre d'idées, un fonctionnaire normalement tenu à la discrétion et qui devient délateur de graves irrégularités respecte de toute évidence une éthique d'un ordre supérieur : celui de la justice sociale. Nous avons déjà mentionné le cas des médecins dénonçant les pratiques de certains collègues et de firmes pharmaceutiques. On peut citer également le cas des ingénieurs forestiers dénonçant les pratiques de leur employeur ou de leur ordre professionnel, dans le film « L'erreur boréale ». La législation permet d'envisager que ces dérogations au secret et à l'interdiction de critique ne puissent être sanctionnées, justement par souci de l'intérêt public mis en cause. Le droit positif incorpore graduellement des mesures protégeant les dérogations qu'invoquent

les délateurs (*whistleblowers*) de méfaits publics ou privés. La loi permettant de protéger les délateurs d'abus au sein des pouvoirs publics fédéraux vient d'ailleurs d'être renforcée dans la foulée du scandale des commandites.

Même si la déontologie est essentielle pour une profession qui se veut autonome, différente et spécifique, elle n'est pas la panacée à tous les maux. Tout comme le droit, la déontologie telle qu'elle est présentée actuellement peut devenir beaucoup trop restrictive si on la pense uniquement en termes de règles. La déontologie, comme système de règles, ne peut permettre de réguler, d'orienter la conduite professionnelle dès lors que les conséquences sociales de l'intervention ne peuvent être complètement prédéterminées.

C'est ainsi que plusieurs ordres professionnels semblent prendre conscience des limites de la déontologie et ont fait directement référence à la prise en compte du contexte et à la réflexion éthique dans la vie du professionnel. Le *Code de déontologie des travailleurs sociaux* invite en quelque sorte à la délibération publique lorsqu'il mentionne à l'article 2.01 que :

Dans l'exercice de ses activités, le travailleur social tient compte des normes professionnelles généralement reconnues en service social. Il tient compte aussi, notamment, de l'ensemble des conséquences prévisibles de son activité professionnelle non seulement sur le client mais aussi sur la société.

En plus de la déontologie propre à sa profession, un intervenant pourra être lié par des règles adoptées par des organismes soucieux de la protection du public et de la qualité des services. À titre d'exemple, l'article 233 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* oblige les institutions de santé et de services sociaux à se doter de « codes d'éthique ». Or, il s'avère qu'une grande partie de ces « codes » vise à contrôler le comportement des intervenants, s'inscrivant par conséquent, en abusant du terme « éthique », dans une simple perspective « déontologique » de discipline du travail. Quelques-uns, cependant, ont abordé le travail éthique et participatif que la déontologie implique, à sa limite. Un tel code s'insère alors comme il se doit dans un « cadre d'éthique ». Citons Luc Bégin :

Ainsi envisagé, le code d'éthique prend un sens tout autre que celui d'auxiliaire de la loi. Loin d'être un exemple de substitution du droit à la morale, il fait voir comment le droit peut donner la première impulsion à une responsabilisation morale des milieux de travail et

participer par là à une réappropriation, par ces mêmes milieux, d'un sens partagé (Bégin, 1998 : 367).

Il convient maintenant de montrer de quelle manière la déontologie s'ouvre sur la délibération éthique.

Le rôle de la réflexion éthique et la nouvelle démocratie

Cette capacité de distinguer et d'agir en prenant en compte les conséquences sociales de l'intervention nous introduit au cœur de l'éthique. L'éthique se trouve de par sa nature même, appartenir à un espace citoyen, un espace de la conscience collective, de la conscience du développement. On retrouve dans cette dimension le contrôle par le social, de son propre devenir, de sa liberté. Cette régulation du social par lui-même, c'est le sens même du concept de développement. On se trouve alors bien au-delà des simples concepts de croissance et d'expansion économiques. Nous voyons dans ce processus d'autodétermination l'exigence très contemporaine d'animer les forums où sont débattus les enjeux du changement social. Antoine Garapon l'exprime en ces termes :

Si l'objectif est de dire l'éthique, nous sommes ni plus ni moins que dans la recherche d'un nouveau nom pour la normativité; si au contraire, l'objectif est d'en parler et de redonner la parole à tous, nous sommes dans la perspective de la modernité, dans la construction d'un espace de délibération radicalement nouveau auquel professionnels et citoyens sont convoqués. C'est donc bien une nouvelle forme de débat politique qui naît et qui bouleverse autant les formes traditionnelles de l'action sociale que celles de la politique et du droit. La déontologie n'est rien moins qu'un défi lancé à l'imagination de tous les travailleurs sociaux, sujets passagèrement affaiblis et citoyens de toutes catégories, pour inventer de nouvelles formes de démocratie : il y a un « appel de société » pour reprendre l'expression de Philippe Lucas (Garapon, 1993 : 735-736).

Alors même qu'il subit la très forte influence individualiste de l'idéologie courante, l'intervenant social est mis en demeure de mieux cerner sa culture identitaire, en retrouvant en termes citoyens et politiques les finalités de l'intervention. Cela implique, par exemple, que l'intervenant affirme sa perspective critique à l'égard des politiques économiques et sociales. Cela signifie que l'intervenant développe sa capacité de distinguer

les sources de ces politiques dans les horizons normatifs en lutte dans un contexte social particulier (Rocher, 1996). Cette capacité de distinguer et d'agir irait jusqu'au droit de retrait (une clause de conscience), comme le revendique Ron Lacey, un travailleur social anglais. Il affirme que « les travailleurs sociaux et tous ceux qui sont au contact des pauvres, des désespérés et des nécessiteux devraient avoir le droit de refuser d'accomplir des tâches qui avilissent et blessent la dignité humaine » (Lacey, 1987).

Cette perspective n'est pas sans inquiéter certains pouvoirs qui cherchent à étouffer l'effet de ce vaste mouvement social critique, en édulcorant le concept même d'éthique. On peut constater dans les faits l'existence de deux dérives en matière des rapports entre droit et éthique. Le juriste dit l'éthique (premier cas de figure). L'éthicien écrit du droit (deuxième cas de figure).

En effet, de plus en plus d'observateurs élèvent la voix devant le danger de privilégier, sous prétexte d'éthique, une approche juridique et disciplinaire qui régule d'avance le comportement des individus et ce, au détriment d'une véritable prise de conscience individuelle et organisationnelle des valeurs et des intérêts en jeu dans certaines situations (Giroux, 1997). En effet, on retrouve de plus en plus au sein des organisations de soi-disant « codes d'éthique ». Et cette maladie, particulièrement à l'état d'épidémie chez nos voisins du Sud, a franchi allégrement nos frontières. Au cours des dernières années, le gouvernement du Québec a, en effet, adopté des lois et des règlements visant à faire respecter des principes d'éthique et de déontologie aux administrateurs publics, aux fonctionnaires ou encore aux lobbyistes⁴. Il y est même prévu des sanctions advenant des contraventions à ces règles. Une lecture attentive de ces textes révèle qu'il n'y est traité que de déontologie, de règles et de devoirs régissant la conduite de ceux qui exercent une profession, les rapports entre ceux-ci et leurs clients ou le public. Dans cette dérive, hélas trop fréquente, où le droit prétend dire l'éthique, celle-ci a disparu au profit de règles, de devoirs et de sanctions.

Deuxième forme de dérive, tout aussi dangereuse : l'éthicien dit le droit. Le sociologue Guy Rocher considère cette dérive si importante qu'à terme, le statut de l'éthique est en danger :

Où l'éthique se situe-t-elle maintenant? Quelle conception de l'éthique a-t-on? Il me semble qu'on est en danger d'identifier l'éthique à la régulation. Éthique et régulation, est-ce que c'est la même chose? Je crains fort, pour ma

part, que l'on ait bâtarisé l'éthique en la réduisant à une fonction régulatrice de la société. À mes yeux, l'éthique est bien plus une réflexion qu'une régulation. Ce danger est d'autant plus grand que le droit est le grand concurrent de l'éthique. Il y a danger que l'éthique subisse l'influence de la mentalité juridique qui est dominante et omniprésente dans la société moderne et que, pour mieux jouer la concurrence, elle se veuille l'égale du droit en matière de régulation, qu'elle aille faire concurrence au droit sur le terrain du droit (Rocher, 1994a : 25).

Les contraintes imposées par le droit, par la déontologie et par la conscience morale commune ne constituent qu'un cadre comportemental minimum sans lequel la paix sociale serait sérieusement compromise. La mondialisation des marchés, l'émergence des nouvelles technologies et les restructurations corporatives, par exemple, amènent l'organisation à affronter d'autres réalités qui ne sont pas toujours prévisibles et qui demandent des ajustements constants de la part des intervenants. Par conséquent, la responsabilité des intervenants ne peut plus se limiter au simple respect des règles d'équité ou d'honnêteté couvertes par le droit, la déontologie et la morale. Les intervenants doivent désormais faire preuve d'une intégrité et d'une droiture à la hauteur des attentes des citoyens de la société en émergence aujourd'hui. Mais au-delà de l'intégrité des intervenants, les organisations doivent adopter des mesures qui améliorent directement la vie des collectivités dans un horizon plus ou moins lointain, comme le rappelle Hans Jonas (Jonas, 1990).

Dans cette perspective, la gouvernance des organisations et le travail professionnel se présentent comme un mode complexe de participation à la société civile, où l'économie est nettement réencastrée dans les finalités de la vie sociale. L'intervenant se redécouvre comme un agent parmi d'autres avec lesquels il assume la responsabilité de l'avenir collectif. Il devient un acteur de la création éthique. Cela, il ne peut le faire que dans la reconnaissance du fait qu'il est aussi un porteur particulier, parmi de nombreux autres, de la conscience collective en voie d'émergence, une conscience fragile, travaillée par les problèmes, par les mouvements et courants sociaux.

La conscience collective comme cadre ultime et évolutif de la responsabilité

De toutes les considérations qui précèdent, on comprendra que le concept de conscience collective se trouve au cœur de la réflexion de ce que

devrait être la responsabilité. Selon le sociologue Émile Durkheim, la conscience collective constitue l'ensemble des représentations, donc des croyances et des sentiments communs à la moyenne des membres d'une même société. Elle forme un système déterminé de représentations qui a sa vie propre (Durkheim, 1960). Cette vision se reflète partiellement dans l'opinion du professeur Marcel Lizée lorsqu'il écrit :

La caractéristique fondamentale de la morale sociale, c'est qu'elle n'est pas le fruit d'un dessein délibéré, mais procède d'un réflexe collectif; elle s'est élaborée de façon inconsciente au cours des siècles et s'est déposée dans ce qu'on pourrait appeler la conscience collective au fur et à mesure que la société se constituait. Elle résulte d'un processus sélectif où la communauté a retenu, au cours des siècles, certaines règles qui lui paraissaient de nature à rendre plus harmonieuse la vie en société. Ces règles accumulées au cours des âges se sont transmises d'une génération à l'autre par l'éducation morale qui constitue en somme un « processus de socialisation » (Lizée, 1994 : 92).

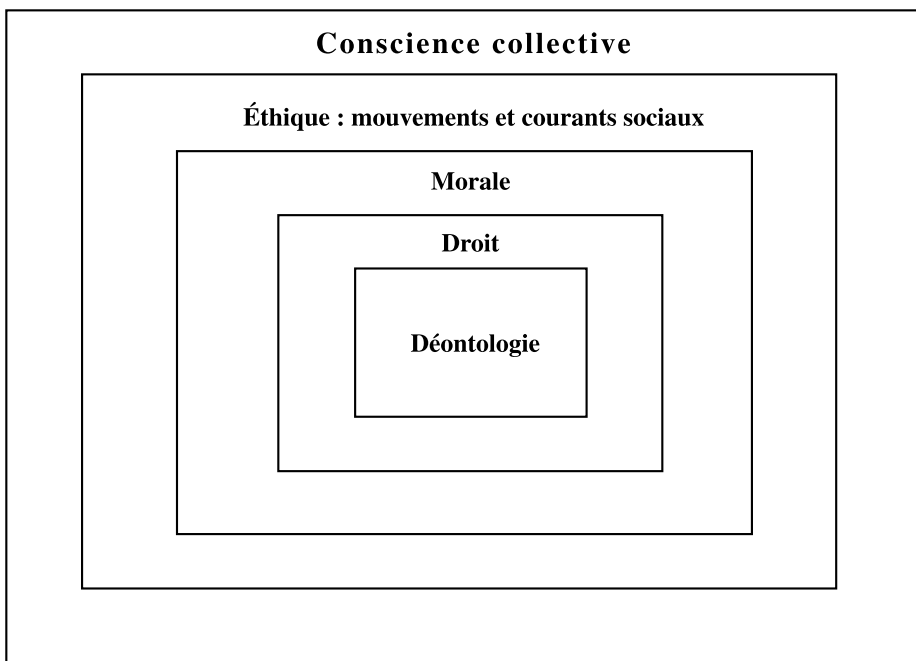
Nous pensons que la conscience collective est le produit actuel de nos connaissances, d'une histoire complexe de pratiques normatives et éthiques diversifiées voire en opposition. C'est cet horizon collectif dynamique qui influe sur l'état du droit et des institutions ainsi que sur les organisations. C'est un horizon qui évolue également du fait des mouvements sociaux, de courants sociaux très divers. On peut observer ces mouvements, ces courants. On peut trouver un exemple de cette mouvance dans les pratiques « floues et vagues » des comités d'éthique des hôpitaux, avant qu'on ne les formalise. C'est également le cas des comités d'éthique de la recherche. Les courants sociaux, les mouvements sociaux doivent être reconnus comme des sources potentielles, actuellement à l'œuvre, venant restructurer la coutume et éventuellement le droit (Rocher, 1994b : 6). Mais ce travail éminemment critique représente inévitablement une contestation de l'ordre établi, considéré comme désordre établi.

Pour résumer notre propos, il n'est pas inutile de schématiser les sources affectant la responsabilité d'un intervenant. On peut y voir une succession de cadres insérés l'un dans l'autre jusqu'au cadre ultime regroupant tous les éléments de la vie sociale.

La responsabilité de l'intervenant professionnel, on le constate, va bien au-delà des approches

Schéma

Les sources de responsabilité d'un intervenant



standardisées, des recettes pratiques : elle s'ouvre présentement à divers ordres normatifs, à des contextes où la délibération éthique suppose une participation à de nombreux forums. La formation, l'encadrement, les formules d'intervention épousent-elles les transformations que connaît actuellement la conscience collective? Cette question interpelle présentement la recherche et la formation en milieu collégial et universitaire. Elle peut interpeller tout autant la formation continue des professionnels, qu'ils soient ou non régis par le Code des professions.

Descripteurs :

Déontologie professionnelle // Travailleurs sociaux – Responsabilités et fautes professionnelles // Éthique // Concept de conscience collective

Professional ethics // Social workers - Professional responsibilities // Ethics // Collective behavior

NOTES

1. La *Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la divulgation de renseignements confidentiels en vue d'assurer la protection des personnes* a été publiée dans la Gazette officielle du Québec du 6 février 2002. On peut consulter le texte de l'Office des professions, Cadre de référence sur l'application du projet de loi 180 (secret professionnel), <http://www.opq.gouv.qc.ca/PDF/Cadre-reference.pdf>.
2. Sur les conséquences de la méconnaissance des lois par les travailleurs sociaux et les thérapeutes, on consultera, Ursula C. Gerhart, Alexander D. Brooks (1985), *Social Workers and Malpractice: Law, Attitudes and Knowledge*, *Social Casework*, 66, p. 411-416.
3. Presse Canadienne, « Le Collège des médecins sévit. Coupable de ne pas avoir soigné un malade à l'urgence », *Le Devoir*, 29 juin 2004, p. A-4.
4. Voir : Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique, c. F-3.1.1, r. 0.4, Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, c. M-30, r. 0.1, Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme, c. T-11.011.

BIBLIOGRAPHIE

- Bégin, L. (1998). Le droit comme substitut à la morale? Dans Actes de la XIII^e Conférence des juristes de l'État, p. 357-368. Cowansville : Éditions Yvon Blais.
- Bich, M.-F. (1994). Le professionnel salarié. Considérations civiles et déontologiques. Dans Le défi du droit nouveau pour les professionnels. Le Code civil et la réforme du Code des professions, p. 45-72. Montréal : Éditions Thémis.
- Borgeat, D. (2003). L'impact du Code civil du Québec sur la responsabilité professionnelle : une réforme peut en cacher une autre. La Revue du Notariat, 105, p. 645-674.
- Borgeat, L. (1996). Chartes des droits et progrès éthique. Ethica, 8 (1), p. 89-119.
- Bouquet, B. (2003). Éthique et travail social. Revue française de service social, 210, p. 81-94.
- Cassan, H. (1998). La vie quotidienne à l'ONU du temps de Boutros Boutros-Ghali. Dans Mélange offert à Hubert Thierry, p. 8. Paris : Éditions Pédone.
- Chouraqui, A. (2000). Les dix commandements aujourd'hui. Paris : Laffont. 286 p.
- Comte-Sponville, A. (2000). Présentations de la philosophie. Paris : Albin Michel. 186 p.
- Conche, M. (2002). Droits de l'homme, droit de Dieu. Le Nouvel Observateur (hors-série), La guerre des dieux, janvier 2002, p. 98-99.
- Durkheim, E. (1960). Les règles de la méthode sociologique, 14^e éd. Paris : Presses Universitaires de France, 149 p.
- Fisher, L. (1986). Gandhi. Paris : Belfond. 512 p.
- Fournier, J. (2004). « Réseau de la santé et des services sociaux. Des outils de résistance active au lieu de la grève ». Le Devoir, 12 août, p. A-4.
- Garapon, A. (1993). La déontologie du travailleur social : repère ou repaire? Revue de droit sanitaire et social, 29 (4), p. 725-736.
- Gaudette, P. (1989). Éthique, morale, déontologie : une question de mots? Dans L'éthique professionnelle : Réalités du présent et perspectives d'avenir au Québec, 13, Cahiers de recherche éthique, p. 23-30. Montréal : Fides.
- Gélinas, J.-A. (2003). Le virage à droite des élites politiques québécoises. Montréal : Éditions Écosociété. 247 p.
- Giroux, G. (1997). La demande sociale d'éthique : autorégulation ou hétérorégulation? Dans La pratique sociale de l'éthique, p. 27-47. Montréal : Bellarmin.
- Guérin, G., T. Wils et L. Lemire. (1996). Le malaise professionnel. Nature et mesure du concept. Relations industrielles, 51 (1), p. 62-95.
- Guillaume-Hofnung, M. (2002). Les droits de l'homme sont-ils universels? Le Nouvel Observateur (hors-série), La guerre des dieux, p. 52-55.
- Jacob, A. (2002). L'éthique comme fondement d'une pratique : pourquoi et comment? Inervention, 117, p. 55-65.
- Jonas, H. (1990). Le principe responsabilité: une éthique pour la civilisation technologique. Paris : Éditions du cerf. 336 p.
- Karim, V. (2002). Les obligations: (volume 1 articles 1371 à 1496). Montréal : Wilson et Lafleur. 786 p.
- Lacey, R. (1987). Droits de l'homme et travail social. Actes de la réunion mixte sur les droits de l'homme et les travailleurs sociaux. Strasbourg.
- Lamontagne, F., G. Turcotte, S. Lemire, M. Plaisance, B. Coll et P. More. (2003). « Quand l'industrie a des répercussions sur la qualité de l'acte médical et sur la survie à moyen terme de notre système de santé ». Le Devoir, 28 avril.
- Lamoureux, H. (2002). Responsabilités professionnelles et dilemmes éthiques : l'exigence de la cohérence. Intervention, 117, p. 15-23.
- Le Duc, Y. (2000). Déontologie de la relation à l'usager dans les services et établissements sociaux. Paris : Dunod. 166 p.
- Lizée, M. (1994). La responsabilité sociale en regard du droit et de la morale. 6 Ethica, p. 89-117.
- Morin, F. (1999). La désobéissance civile est-elle si vile? Ethica, 11 (2), p. 55-82.
- Patenaude, J. (2002). Pour une compétence éthique : le modèle dialogique. Inervention, 117, p. 66-74.
- Paul Ricoeur. (1991). Postface. Dans Frédéric Lenoir, Le temps de la responsabilité. Paris : Fayard.
- Rocher, G. (1996). Pour une sociologie des ordres juridiques. Dans Études de sociologie du droit et de l'éthique, p. 123-150. Montréal : Éditions Thémis.
- Rocher, G. (1994a). Le défi éthique dans un contexte social et culturel en mutation. Philosopher, 16, p. 11-25.
- Rocher, G. (1994b). Les sources du droit dans la coutume, la nature et la morale, Texte rédigé en préparation du Colloque du 11 mars 1994 sur les Théories et l'émergence du droit, 14 p.
- Saint-Pierre, P. (1989). Le discours juridique : la maîtrise du réel. Dans P. Ouellet (dir.), Les discours du savoir, p. 245-252. Cahiers de l'ACFAS, UQAC.
- Simard, J. et M.-A. Morency. (2002). Droit, déontologie et éthique : distinctions et applications en gestion. Organisations et territoires, 11, p. 13-18.
- Starck, B., H. Roland et L. Boyer. (1991). Introduction au droit, 3^e éd. Paris : Litec.
- Villemure, R. (2000). « Qu'est-ce que l'éthique? L'utilisation du mot à toutes les sauces sème la confusion ». Le Soleil, 3 décembre.
- Ziegler, J. (2003). Le droit à l'alimentation. Paris : Mille et une nuits. 228 p.