

salariés et son impact sur l'encadrement des praticiens réflexifs¹

Actualités

par

Marc-André Morency, sociologue
Professeur-titulaire
Département des sciences humaines
Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)
Membre du GRIR (Groupe de recherche et
d'intervention régionales de l'UQAC)

Jeanne Simard, avocate, LL. D.
Professeure-agrégée
Département des sciences économiques et
administratives
UQAC

Membre du GRIR (Groupe de recherche et
d'intervention régionales de l'UQAC)

Robert Pépin, avocat, LL. M.
Contentieux de la ville de Saguenay
Chargé de cours
Département des sciences économiques et
administratives de l'UQAC

Salaried social workers are subject to various standards and obligations, which are sometimes contradictory: code of ethics, obligations to the employer, obligations as a citizen.

Les travailleurs sociaux salariés sont soumis à des normes et des obligations diverses, voire contradictoires : code de déontologie professionnelle, obligations à l'égard de l'employeur, obligations comme citoyen.

L'horizon des décideurs, des intervenants sociaux contemporains, met à l'épreuve très souvent leur capacité de délibération individuelle ou collective. L'accumulation des problèmes et des nuages sombres de diverses natures les place, qu'ils le veuillent ou pas, sous la domination de la complexité. Il en résulte parfois un fort sentiment d'aliénation, une conscience malheureuse, qu'alimentent la méconnaissance des institutions et des lois et la négligence des espaces de liberté qui émergent ou subsistent malgré tout. Ces traumatismes qui touchent les organisations, les groupes, les régions, les pays renvoient de plus en plus à des

rapports sociaux qui débordent les souverainetés établies et demeurent encore bien occultés. Dans ce contexte, le praticien du travail social, comme d'autres professionnels d'ailleurs, doit s'acquitter de son devoir d'analyser les situations, d'intervenir comme professionnel et, ultimement, comme citoyen. La réalité actuelle, par sa complexité, lui commande beaucoup plus que la simple exécution conforme de procédures établies.

Il apprend à formuler d'autres questions, à sortir du conformisme ambiant, à devenir à la fois gardien de valeurs traditionnelles garantes de survie des sociétés et promoteur de nouvelles valeurs de développement. Il peut alors contribuer avec ses forces propres à la solution des problèmes de société qui nous confrontent. Ce nouveau type de personnalité, nous l'appelons, à l'instar de Daniel Schön, le praticien réflexif (Schön, 1994). Le sociologue-juriste Jean-Guy Belley nous en fait le portrait :

« [...] le "praticien réflexif" est celui qui expérimente par l'action. Il ne se conçoit pas comme un simple technicien dont la compétence se limiterait à la capacité d'appliquer le savoir homologué ou standardisé de sa profession. Il écoute le client et s'ouvre à la réalité extérieure pour agir avec plus de pertinence. Il imagine des interventions sur mesure au lieu d'appliquer mécaniquement les routines agréées. [...] Il se considère comme un chercheur, un spécialiste de science-action engagé dans un rapport d'échange autonome avec la science théorique. Il garde une posture critique à l'égard du savoir établi de sa discipline (Belley, 1997 : 45). »

On peut assimiler ce personnage à la figure plus générale de l'intervenant réflexif ou critique impliqué dans divers domaines de l'action sociale, tel qu'on le trouve décrit dans la théorie de la recherche-action du psychosociologue Kurt Lewin, dans la praxéologie de Jean-Louis Le Moigne, dans l'appropriation du pouvoir (*empowerment*) de Gandhi, de Gene Sharp ou de

Saul Alinsky, entre autres. Ces préoccupations propres aux agents de changement sont très présentes chez les travailleurs sociaux; en 1998, aux USA, les états généraux de la profession mettaient tout particulièrement l'accent sur le regard critique et l'intervention auprès de la collectivité. Henri Lamoureux a traité de ces problèmes éthiques dans un numéro de cette revue (Lamoureux, 2003).

Or, le professionnel se trouve depuis une centaine d'années graduellement incorporé en tant que salarié dans de nombreuses organisations. De ce triple statut, de professionnel assujéti à un code de déontologie, de salarié et de citoyen engagé, découlent de nouveaux problèmes et pour la conduite professionnelle et pour la gérance de ce salarié en principe plus autonome. Des conflits juridiques, internormatifs ou éthiques surgissent avec force.

L'organisation contemporaine fait face à des exigences ou à des situations économiques et politiques importantes. La nouvelle gouvernance publique, les contraintes budgétaires dans le domaine de la santé et de l'éducation, au Québec particulièrement, engendrent des situations que les gestionnaires n'ont pas fini d'appriivoiser (Bélanger, 2005). Dans cette double dynamique d'intégration professionnelle et de changements institutionnels, la gestion du professionnel-salarié-citoyen pose des problèmes mal cernés, suscitant diverses interprétations quant aux trajectoires admissibles. L'étude de la jurisprudence et de l'action des comités de discipline nous révèle la hiérarchie des normes qui doit prévaloir dans le contexte particulier du Québec, doté depuis 1974, du *Code des professions*.

Dans un premier temps, nous rappelons quelques concepts juridiques ou normatifs applicables au professionnel salarié, comme on les trouve dans le *Code civil du Québec* et dans les autres lois du travail. Puis nous examinons différents cas de conflits normatifs ou éthiques survenus entre la déontologie d'un professionnel salarié et les pouvoirs de direction d'une organisation. Nous espérons dégager de ces décisions arbitrales ou judiciaires les plus importants cas de figure, afin de favoriser un meilleur repérage des problématiques et des solutions acceptables dans notre cadre juridique. Nous verrons en quoi le professionnel ne peut

être un salarié comme les autres, par la nécessaire considération des problèmes de choix, de valeurs ou de principes qui caractérisent l'éthique d'une part, et par l'articulation qu'il doit respecter dans les obligations qui sont du ressort de la déontologie et du droit, d'autre part. Nous allons montrer que le professionnel salarié compose par définition avec des contraintes provenant de ces trois sources, d'où son triple statut. L'employeur est de ce fait même dans l'obligation de créer ou d'implanter de nouvelles approches dans l'administration relative à ces personnels particuliers. Cela ne va pas sans ouvrir une période de conflits et d'adaptation, sans compter les résistances accrues qui vont alimenter les tendances à l'abrogation des lois d'ordre public, composantes essentielles de l'État de droit.

Les normes juridiques applicables à tout salarié

Aujourd'hui, une majorité des travailleurs sociaux au Québec sont des salariés de services publics ou privés. Ils sont de ce fait soumis aux obligations minimales qui se trouvent dans le *Code civil du Québec* et dans certaines lois d'ordre public (ce sont les lois auxquelles le législateur défend de déroger) comme la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la *Loi sur les normes du travail* ou encore la *Charte des droits et libertés de la personne*. Le travailleur social s'oblige par contrat, pour un temps limité et moyennant rémunération, à effectuer un travail sous la direction ou le contrôle d'une autre personne, c'est-à-dire l'employeur (art. 2085 (*Code civil du Québec*)). En d'autres termes, le salarié est tenu de remplir une certaine mission, d'une certaine façon. Selon une doctrine juridique couramment admise, il accepte de s'intégrer au fonctionnement d'une organisation pour la faire bénéficier de son travail.

Ce n'est que depuis 1994 que le *Code civil du Québec* contient des dispositions explicites sur les obligations incombant au salarié envers son employeur. D'une part, le salarié doit exécuter le travail que lui assigne son employeur avec diligence et prudence. D'autre part, le salarié doit agir avec loyauté et bonne foi vis-à-vis de son employeur. Il doit agir de manière à ne lui causer aucun préjudice et se comporter de façon à sauvegarder ses intérêts. Par conséquent, il doit être discret et agir en toute confidentialité,

rendre compte de son travail. Même s'il jouit de la liberté d'expression et d'opinion, il ne doit pas dénoncer son employeur sur la place publique, c'est-à-dire désavouer ouvertement les orientations ou les règles générales admises dans l'établissement où il travaille. Cette obligation de loyauté n'interdit pas cependant la dénonciation (*whistle blowing*) par un employé d'actes illégaux commis par l'employeur.

En outre, le *Code civil du Québec* mentionne que le salarié ne doit pas s'exposer à des conflits d'intérêts en exerçant des activités professionnelles incompatibles avec son emploi principal ou en acceptant des pots-de-vin. Ainsi, les tribunaux et les arbitres ont jugé que constituait un conflit d'intérêts le fait pour un psychologue employé par une commission scolaire de se référer à lui-même en cabinet privé, le soir, les élèves reçus en première ligne dans le cadre de ses fonctions à la commission scolaire (Paquette, 1998 : 130).

Le salarié doit aussi connaître et respecter les règlements de régie interne de l'organisation au sein de laquelle il travaille. Ces règlements, souvent désignés comme directives, instructions générales, quand ils ne sont pas qualifiés à tort de « codes d'éthique », peuvent toucher de nombreux aspects du fonctionnement (organisation du travail, conduite du personnel et des fournisseurs, discipline), des procédures de production, de l'administration de leurs affaires (la gouvernance) et même de l'organisation de la vie dans la communauté. Ces règlements et ces codes de conduite constituent un véritable ordre juridique privé et font partie du contrat de travail. Un exemple : une infirmière travaillant dans un CLSC a été congédiée pour avoir eu une relation amoureuse avec un adolescent de 16 ans qu'elle connaissait dans le cadre de ses fonctions à la Clinique des jeunes. Elle contrevenait ainsi à un règlement du CLSC qui prévoit que la relation entre le personnel et l'utilisateur s'établit sur une base exclusivement professionnelle (CLSC des Trois-Vallées c., Diane Veilleux, 2000).

Ces règlements peuvent dans certains cas être imposés par le législateur. 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 les comportements des intervenants, s'inscrivant ainsi dans une perspective déontologique de discipline du travail. On y dresse la liste des conduites attendues de la part des personnes travaillant dans un établissement (Fortin, 1995 : 31).

En résumé, les salariés sont liés par les clauses de leur contrat individuel ou collectif de travail; par les différentes obligations législatives dont certaines sont d'ordre public; par les règlements de régie interne de l'organisation qui les emploie ainsi que par les usages qui ont cours dans leur domaine d'emploi (art. 1434 *Code civil du Québec*). C'est la base même du droit du travail applicable à tous les salariés. En toutes ces matières, le législateur n'est pas réputé se contredire. C'est même là une règle générale qui se traduit par une hiérarchie des valeurs, des normes ou des règles dans une société donnée. Le même principe de cohérence ou de rationalité permet de juxtaposer sans contradiction les prescriptions émanant des deux ordres de gouvernement au Canada.

Les normes juridiques supplémentaires applicables au professionnel

Au-delà de la relation contractuelle employeur-employé prévue dans le *Code civil*, un salarié professionnel doit se soumettre à un régime supplémentaire d'obligations en application du *Code des professions*, par le truchement des différents codes de déontologie. Ces obligations précisent ses devoirs vis-à-vis de ses clients et de ses collègues. Ainsi, le *Code de déontologie des travailleurs sociaux* (c.C26, r.180) met en exergue toute une série de valeurs que la profession estime essentielles à la bonne dispensation et à la qualité des services professionnels; notamment la compétence, la disponibilité, la diligence, l'indépendance, le désintéressement, le secret professionnel, la façon d'exécuter une tâche (ex. : la tenue des dossiers) ou de mener une intervention (ex. : le respect de la vie personnelle de son client).

Le professionnel est tenu, suivant la nature du service à fournir, d'agir conformément aux usages et aux normes de pratique habituellement reconnus de sa profession. Pour les travailleurs sociaux, des normes de pratique ont été adoptées par le Bureau de l'Ordre en mai 1986 et mises à jour en juin 1993. Elles portent sur les exigences de la pratique sociale, le

développement des aptitudes à établir des relations constructives et appropriées avec les clients, les aptitudes dans le processus d'intervention, la tenue des dossiers, etc.

Le Bureau de l'Ordre a aussi adopté des guides pour la pratique professionnelle des travailleurs sociaux exerçant en milieu hospitalier, en milieu d'hébergement et de réadaptation, en CLSC et en milieu scolaire. Toutes ces normes de pratique constituent en principe des obligations en vertu des articles 2.01 et 3.01.07 de ce code de déontologie (Travailleurs sociaux c., Valfer, 2005).

À ces devoirs et à ces valeurs déontologiques s'ajoutent les obligations prévues dans des lois particulières qui visent spécifiquement le travail des professionnels. Ces lois sont habituellement d'ordre public. La plus connue est, sans aucun doute, la *Charte des droits et libertés de la personne* qui protège le secret professionnel comme privilège du client. L'article 39 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* oblige un professionnel à signaler au directeur de la jeunesse toute situation lui laissant raisonnablement croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est en danger, et ce, même s'il est autrement lié par le secret professionnel. Les articles 278.1 à 278.91 du *Code criminel* obligent les professionnels à divulguer au tribunal et à l'accusé un dossier contenant des renseignements personnels concernant un plaignant ou un témoin dans le cadre de certaines poursuites notamment pour agression sexuelle (Paquette, 1998 : 123).

Quelques exemples de conflits normatifs

L'observation des milieux de travail permet de repérer un certain nombre de problèmes susceptibles de provoquer un conflit entre l'autonomie professionnelle et le statut de salarié. En effet, les situations sont fréquentes où le professionnel doit articuler de façon novatrice et satisfaisante les valeurs d'une organisation et celles véhiculées dans son code de déontologie. Un professionnel salarié se voit confronté à des situations où il doit faire un arbitrage entre ses obligations déontologiques et celles que requiert son emploi. Le professeur Henri Lamoureux, dans son article traitant des dilemmes du travail social, en donnait quelques exemples :

« Comment gérer le conflit de loyauté pouvant exister lorsque le groupe communautaire auprès duquel un travailleur social œuvre

entre en conflit avec l'institution qui l'emploie? Un travailleur social peut-il participer directement ou encourager à participer à des activités qui peuvent être à la frontière de la légalité, telles des manifestations, des occupations, voire la désobéissance civile? » (Lamoureux, 2003; 19)

On pourrait ajouter : que peut faire un travailleur social lorsque les coupures budgétaires le forcent à travailler sous pression, avec un nombre excessif de dossiers, en contrevenant à son devoir de disponibilité, de diligence ou de correcte documentation? Que doit-il faire si son employeur ne le libère pas pour participer à des activités de perfectionnement pourtant si importantes pour conserver ou accroître sa compétence? La jurisprudence des quinze dernières années offre quelques éléments de réponse, mais nous sommes conscients que la solution est souvent plus facile à régler en théorie qu'en pratique.

Conflits entre la déontologie professionnelle du salarié et les règles de gestion de l'employeur

Les tribunaux se sont penchés à de nombreuses reprises sur la portée juridique des diverses lois professionnelles. Dans la décision *Pauzé c. Gauvin* (1954), la Cour suprême du Canada soulignait que la *Loi sur les architectes* avait été adoptée en vue de protéger l'intérêt général et « de procurer au public les services de personnes réellement compétentes, afin de s'assurer que les édifices soient convenablement construits ». Cette position fut reprise par de nombreux tribunaux canadiens et québécois, ce principe s'appliquant à toutes les lois établissant des normes professionnelles, comme le *Code des professions* et les différents codes de déontologie adoptés par les ordres professionnels. La professeure Marie-France Bich de l'Université de Montréal, maintenant juge à la Cour d'appel du Québec, précise la portée des lois d'ordre public ainsi :

« [...] 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 profes-

sionnel 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 (Bich, 1994 : 69). »

En vertu du principe de cohérence, il n'y a donc pas de conflits dans les lois, mais une hiérarchie des règles. Sur un plan concret, plusieurs cas récents de jurisprudence confirment que les règles déontologiques doivent primer sur les exigences administratives de l'employeur si ces exigences n'ont pas elles-mêmes été imposées à l'employeur par une loi d'ordre public visant à protéger la santé et la sécurité au travail, par exemple.

Deux récentes décisions disciplinaires du Collège des médecins du Québec illustrent cet état du droit. Dans l'affaire Collège des médecins c. Cloutier, (2005) il est relaté qu'en juin 2002, un médecin avait refusé de soigner un patient arrivé en ambulance, peu après minuit, aux urgences d'un centre hospitalier; cette décision était prise en application d'une politique interne de l'organisation ordonnant la fermeture des urgences à minuit tous les soirs, durant cette période, en raison de la pénurie de médecins. Saisi de cette cause, le comité de discipline du Collège des médecins déclarait le médecin coupable de ne pas avoir porté secours à ce patient en arrêt cardio-respiratoire, de ne pas avoir respecté de la sorte la préséance due à son code de déontologie professionnelle. Après délibération et échanges sur la question, le syndic du Collège des médecins et les avocats du médecin convenaient d'une sanction : une radiation d'un mois. Dans cette décision, le Collège statuait que la déontologie d'un médecin devait prévaloir sur de simples normes à caractère administratif. La décision touche aussi le centre hospitalier, reconnu responsable des conséquences de sa politique de fermeture des urgences. Si « nul ne doit servir deux maîtres », selon la doctrine administrative et juridique couramment admise, la gestion du professionnel salarié doit en tirer les conséquences : ne pas ordonner dans les faits de secondariser une obligation déontologique découlant d'une loi d'ordre public.

Déjà, d'ailleurs, dans l'affaire Collège des médecins c. Lavoie (2002), le comité de discipline du Collège des médecins avait statué de façon similaire :

« Tout en étant conscient que des règles sont établies par le Conseil des médecins (CMDP), notamment concernant les gardes, le comité est d'avis qu'une règle administrative ne peut avoir pour effet de relever un médecin de ses obligations déontologiques face à un patient. »

Ces cas de figure de professionnels assujettis en apparence à deux autorités permettent de souligner les risques attenants à la méconnaissance des lois et des principes relatifs à la hiérarchie des règles, des normes et des valeurs. Ils mettent en évidence le danger que le professionnel soit sanctionné et désigné comme bouc émissaire alors que la gouvernance immédiate néglige les lois et devoirs relatifs au professionnel salarié. Il y a risque grave pour le professionnel d'ignorer ces mêmes lois et devoirs en présence de décisions qui lui sont contraires. Ainsi, le professionnel salarié ne peut se réfugier derrière son contrat de travail et les règles administratives qui en découlent pour, en quelque sorte, justifier un acte répréhensible sur le plan déontologique et éviter de se voir impliqué dans un processus disciplinaire par son ordre professionnel.

Cette hiérarchie relative aux obligations déontologiques a été évoquée dans l'affaire Dembri c. Ordre des psychologues (1999). Le Tribunal des professions avait à entendre un dossier où il était reproché à un psychologue, employé d'un centre psychiatrique, d'avoir présenté lors d'un lunch, du matériel émanant de tests d'un patient expertisé, à divers membres du personnel n'ayant pas de lien professionnel direct avec cette personne. Et ce, à l'encontre du *Code de déontologie des psychologues* (c.C26, r.148.1) et du *Code des professions* qui obligent à la confidentialité et au secret professionnel. Le professionnel salarié mis en cause souleva pour sa défense qu'il avait agi ainsi dans le cadre d'une activité éducative ou didactique du personnel et invoqua à cet effet les dispositions du « code d'éthique » de l'établissement et certaines directives internes de l'employeur concernant la confidentialité des dossiers des bénéficiaires et la possibilité de diffusion dans l'institution. Le Tribunal des professions fit valoir que le psychologue n'avait pas réussi à démontrer que son geste était conforme à ces directives et que de toute façon

un employeur ne peut imposer des conditions qui soustraient un professionnel à ses obligations déontologiques.

Les décisions des comités de discipline et du Tribunal des professions sont soutenues, sur le plan des principes, par les positions adoptées par les tribunaux supérieurs, en l'occurrence la Cour du Québec, la Cour supérieure et la Cour d'appel du Québec. Dans l'affaire *Guimond c. Université de Montréal* (1985), le litige découlait d'un acte médical effectué en dépit d'une entente déterminant un plafonnement de la rémunération de médecins alors professeurs-salariés à cette université. Dans son jugement, le juge André Brossard de la Cour supérieure souligne le principe que nous venons d'évoquer :

« Peut-on en effet empêcher, dans un contrat privé, un médecin de poser un acte médical quelconque, nécessité par les besoins d'un patient, pour le seul motif qu'il aurait atteint son plafond en ce domaine? Une telle clause viendrait alors en contradiction directe, non seulement avec le code de déontologie applicable au professeur plein temps géographique, à la qualité de médecin, mais encore plus avec la responsabilité sociale du médecin (377). »

Ainsi, on doit retenir que tout engagement contractuel ou toute directive d'un employeur allant à l'encontre d'une règle déontologique visant la protection de l'intérêt public en général est contraire à l'ordre public et, en conséquence, non applicable ou annulable.

De façon corollaire, l'employeur ne peut pas sanctionner un professionnel salarié refusant d'agir selon les directives administratives lorsque celles-ci vont à l'encontre des règles déontologiques le concernant. Mentionnons pour illustrer ce principe que la Cour supérieure a condamné un employeur ayant congédié un employé-ingénieur qui avait contrevenu à ses directives, en dénonçant au client le manquement aux normes de sécurité et le refus de son supérieur de remédier à la situation. Le tribunal considéra que la sécurité du public étant en jeu, il était en droit d'agir comme il l'a fait. La Cour conclut que l'ingénieur n'avait pas refusé de fournir une prestation de travail ou fait preuve d'insubordination, mais plutôt qu'il avait accompli son devoir au meilleur de sa

compréhension des fonctions qui lui avaient été confiées (*Picard c. Pichette*, 1999).

On peut en outre à cet effet citer le cas d'un psychologue d'un centre hospitalier qui eut gain de cause pour avoir refusé un poste en psychologie auquel l'employeur l'avait affecté, sans son consentement, pour le motif que ni sa formation ni son expertise ne le préparaient à exercer en psychologie clinique, ne répondant pas ainsi aux exigences normales de la tâche (*Centre hospitalier de Lachine c. Syndicat canadien de la fonction publique*, 2000).

Dans un autre cas, un grief levé par des diététistes-nutritionnistes d'un centre hospitalier, mettant en cause une directive de l'employeur quant à la priorisation des demandes de service pour solutionner la problématique de surcharge, a été favorablement accueilli. Le tribunal d'arbitrage conclut que cette directive contrevenait au *Code de déontologie des diététistes* (c.C-26, r.65.01) et au *Code des professions*, en insistant notamment sur le fait que les suivis font partie des activités réservées de la profession et découlent des plans de traitement nutritionnel élaborés (*Centre hospitalier régional de Trois-Rivières c. Syndicat professionnel des diététistes*, 2004).

Ceci étant établi, l'employeur peut-il lui-même imposer une mesure disciplinaire à l'encontre d'un professionnel salarié, s'il y a eu manquement de sa part au code de déontologie professionnelle, dans l'exercice de son travail? Si la faute disciplinaire constitue aussi un manquement à une obligation du salarié-professionnel envers son employeur, ce dernier serait justifié de faire valoir les dispositions du code de déontologie qui lui est applicable pour sanctionner l'employé en question, par exemple, pour le manquement au secret professionnel. C'est ce qui ressort de décisions impliquant dans un premier cas le Syndicat des physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique du Québec c., CLSC Etchemin (2003) et le Centre d'accueil les Cèdres c., Syndicat des travailleurs du Centre d'accueil les Cèdres (2002) dans un second cas.

L'affaire Breton (2006)²

Ce principe de la hiérarchie des règles s'est appliqué à une cause-type impliquant un travailleur social. Cette affaire toute récente a le

grand mérite de montrer comment la bonne compréhension des règles est indispensable pour toutes les parties impliquées, gestionnaires, professionnels, avocats, juges, comités de discipline. Un militaire, adjoint-médical à l'hôpital d'une base militaire, requiert les services d'un travailleur social des Forces armées canadiennes. Lors d'une rencontre initiale, il s'informe de l'étendue de l'obligation de confidentialité du travailleur social puis, rassuré sur ce point, révèle avoir consommé à l'occasion de la marijuana et de l'alcool. Quelques jours plus tard, le travailleur social informe son client qu'en vertu des directives administratives des Forces canadiennes, du *Code de déontologie de l'Association canadienne des travailleurs sociaux* et du *Code de discipline militaire*, (lequel se trouve effectivement aux parties III et IV de la *Loi sur la défense nationale*, L.R. 1985, ch. N-5), il se doit d'en référer à son supérieur, et ce, en dépit des règles énoncées dans le *Code de déontologie des travailleurs sociaux du Québec* (c.C-26, r. 180) lui imposant le secret (sauf en de précises circonstances). Le dévoilement de ces informations aux autorités militaires aura de graves conséquences sur la carrière de l'adjoint-médical, qui sera réaffecté et verra compromises ses chances d'avancement au sein des Forces armées canadiennes.

Une plainte est alors déposée entraînant une procédure à l'encontre de ce travailleur social devant le comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec. Il lui est notamment reproché d'avoir enfreint les règles relatives à la tenue de dossiers, d'avoir violé le secret professionnel et de ne pas avoir entièrement informé son client, au tout début du processus de consultation, quant à ses obligations en matière de secret professionnel. Avant le début de l'audience, le travailleur social ainsi que le procureur général du Canada présentent une requête alléguant que le comité de discipline n'a pas compétence pour entendre l'affaire, car elle relèverait, selon eux, des lois canadiennes et de la réglementation militaire. On se retrouvait donc devant un bel exemple de conflit de juridictions potentiel; d'un côté, le travailleur social en raison de son statut de militaire devant observer les règles de la discipline militaire qui sont de compétence fédérale et, de l'autre, en raison de son statut de travailleur social et membre de l'Ordre, se trouvant soumis

aux règles de discipline et de déontologie professionnelle qui relèvent de la compétence provinciale.

La Cour supérieure du Québec entend cette requête contestant la compétence du comité de discipline; la Cour d'appel du Québec fait de même, quelques mois plus tard³.

Les deux tribunaux, après avoir examiné un à un les chefs contenus dans la plainte (regardant la tenue des dossiers, l'étendue de l'obligation de confidentialité et l'obligation de garder le secret professionnel), jugent qu'il n'existe aucune incompatibilité entre l'application ou les effets des dispositions fédérales et provinciales pertinentes et que, par conséquent, le travailleur social se devait de respecter les deux régimes, et ce, de façon concomitante. Cependant, on faisait observer que, s'il y avait eu un réel conflit de règles, et que par conséquent l'observance de l'une entraîne l'inobservance de l'autre, le principe de prépondérance ou la hiérarchie des règles ferait que la loi fédérale prévaudrait sur la loi provinciale.

Les deux tribunaux ont aussi rejeté l'argument du travailleur social voulant que le comité de discipline n'était pas le tribunal compétent pour évaluer sa conduite, s'étant inscrit au tableau de l'Ordre de sa propre initiative, sur une base volontaire, son appartenance à l'Ordre n'étant ni obligatoire ni indispensable à l'exercice de ses fonctions (profession à titre réservé). Selon la juge Hélène Poulin de la Cour supérieure du Québec, il devait plutôt présumer que, en s'inscrivant de sa propre initiative à l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec, il acceptait les modalités pertinentes de ce domaine d'activité réglementé et qu'il s'engageait à assumer les conséquences de cette responsabilité. Les juges France Thibault, Louise Otis et Marie-France Bich, de la Cour d'appel du Québec, adhéraient sans hésiter à cette analyse :

« M. Breton a lui-même reconnu qu'il s'était inscrit à l'Ordre afin d'avoir le droit d'exercer sa profession après avoir quitté les Forces. On ne peut s'inscrire au tableau d'un ordre professionnel à la seule fin d'assurer la validité de son permis d'exercice professionnel. L'adhésion à un ordre professionnel confère des privilèges, mais elle entraîne également des obligations; on ne peut réclamer des

droits et prétendre se soustraire aux devoirs (paragraphe 20 du jugement). »

Après ce circuit complexe devant la Cour supérieure et la Cour d'appel, le dossier a finalement été entendu sur le fond par le comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec. En janvier 2006, le comité a déclaré le travailleur social coupable des quatre chefs qui pesaient sur lui. L'examen de ce cas d'école permet de mieux saisir les subtilités visant les pouvoirs d'enquête d'un syndic, les règles d'établissement de la preuve, les documents admis en comité de discipline, l'obligation pour le professionnel de faire un examen approfondi avant de déterminer sa conduite. En effet, le cas Breton nous entraîne dans une troisième dimension : le devoir de procéder à une démarche analytique et éthique complète.

Problématique du praticien réflexif : la déontologie et son ouverture à l'éthique

Lors du Colloque national du 30^e anniversaire du *Code des professions* et du système professionnel québécois, tenu à Montréal en novembre 2004, l'un des conférenciers posant la question de savoir si l'encadrement professionnel constituait un obstacle à l'intégration du professionnel dans son milieu de travail, affirmait : « Un professionnel est un travailleur comme un autre au sein d'une organisation. » Cette affirmation fit bondir un professionnel dans l'auditoire qui déclara :

« Un professionnel n'a pas seulement une responsabilité face à son client. Il a une responsabilité globale au niveau de la société. C'est son devoir de changer ses manières et de changer le système, d'influencer les professionnels du patronat, de proposer des solutions pour changer des systèmes qui peut-être coûtent trop cher et qui fonctionnent mal. C'est cela que nous avons comme responsabilité sociale globale. »

Cette conception s'oppose radicalement aux implications de la déclaration du conférencier cité ci-dessus. Prenons à témoin deux des principaux penseurs du pluralisme normatif. Jean-Guy Belley nous rappelle que la modernité avancée entend se présenter comme une société d'organisations plutôt que d'individus :

« Dans la société gouvernée selon les principes de l'interconnexion juridique et

normative des pouvoirs publics et privés, seules les organisations peuvent prétendre au statut! de "sujets de droit". Les êtres humains y sont réduits au statut "d'individus": leur individualisme social prend ou bien la forme de l'aliénation par intégration conformiste aux ensembles organisationnels ou bien celle de l'exclusion par sublimation délinquante ou festive de leur non-pouvoir radical (Belley, 2004). »

Ainsi, advenant l'abrogation de lois d'ordre public, comme le *Code des professions*, on aurait le choix entre devenir un simple salarié obéissant ou un être marginal. Le sociologue suisse Jean-François Perrin montre aussi les conséquences de l'aliénation où conduisent ces statuts de « salariés », de « marginaux » :

« La part de l'autonomie réelle des sujets est de plus en plus réduite car la facilité consiste à se soumettre sans résistance à ces systèmes de normes qui prévoient tout. L'individu social devient dès lors, dans les faits, une mécanique qui, par nécessité ou par paresse, dans le meilleur des cas, par gain de paix ou par souci d'efficacité, se plie et conforme sa volonté aux desiderata normatifs posés par ces systèmes. La liberté consiste à vouloir au bon moment ce que veut l'organisation, ou à s'abstenir (Perrin, 2004 : 7). »

Si le social menace de régresser sous la pression mercantiliste du capitalisme financier global, c'est pourtant au sein même de ces rationalités particulières des organisations que l'on peut voir, empiriquement, se frayer la critique, survenir la confrontation des rationalités et des pratiques, bref observer comment l'application concrète du principe de responsabilité vient soutenir la rénovation du concept de personne. Un très bel exemple nous en est fourni par l'article 2.01 du *Code de déontologie des travailleurs sociaux*, qui rappelle l'obligation pour les professionnels de réfléchir aux conséquences sociales des décisions.

Art. 2.01. « 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. »

Cet article repose en quelque sorte sur un principe ouvert de responsabilité des professionnels en travail social à l'endroit du corps social ambiant. Le travailleur social doit prévoir les impacts de sa pratique dans son milieu plus ou moins immédiat. Il ne lui suffit plus de s'interroger sur la conformité à une démarche préétablie, à un ensemble déjà déterminé de règles. Il y a dans cet article 2.01 une obligation, un devoir de faire l'éthique, de contribuer au progrès social. Il en va de l'honneur de la profession et de la protection du public. Cet article montre que le code de déontologie reconnaît qu'existe sur un autre plan la délibération personnelle du travailleur social, forcément impliqué dans des questions éthiques générales.

Cet article et d'autres qui lui ressemblent en tout point dans d'autres codes de déontologie professionnelle (administrateurs agréés, agronomes, ingénieurs) nous paraissent signaler la reconnaissance en milieu organisationnel, public ou privé, de ces praticiens réflexifs (Simard, Morency et Boivin, 2006). En effet, le sociologue, le juriste, l'éthicien, le déontologue peuvent y déceler le schéma de pratiques en émergence dans le milieu de la gestion et de l'intervention; on peut y voir concrètement s'inventer, se renouveler sans cesse le concept d'un rôle actif des agents sociaux, des acteurs individuels, comme porteurs et animateurs des représentations, des croyances, des pratiques, dans leur vie de tous les jours. La personne (et son quotidien) fait irruption dans l'organisation et s'y développe, si elle réussit son intégration et si l'organisation respecte cet apport de créativité. Le sociologue Georg Simmel (1999) invitait les praticiens à reconnaître les idées douteuses, fragiles ou fausses qu'il appelait joliment « des halos d'implicites », c'est-à-dire ces idoles de la pensée qui déforment nos pratiques quotidiennes et qui nouent la trame des désastres sociaux si facilement observables de nos jours. Il s'agit pour l'intervenant de déconstruire les fausses évidences du sens commun fabriquées par l'organisation ou le milieu ambiant. Bref, dans cette logique, il lui revient de rechercher la cohérence, de contester, de réfuter et de s'engager en pleine connaissance de cause, et avec courage, dans la solution de quelque problème bien identifié.

À cet égard, il convient de citer en exemple le dilemme éthique et déontologique auquel eut à faire face une infirmière et qui mit à rude épreuve son rôle de praticien réflexif. Ayant à soigner un nouveau-né atteint du syndrome de Down, elle s'interrogea sur le plan de soins établi par le médecin traitant et les parents de l'enfant, lequel prévoyait que celui-ci s'éteindrait graduellement, pour finalement décéder de lui-même. À l'occasion de ce réexamen, l'infirmière fit de nombreuses démarches auprès des médecins traitants et du père, et communiqua avec l'organisme chargé de la *Loi de la protection de la jeunesse*. À son avis, un autre plan de soins pouvait sauver la vie de l'enfant. C'est alors qu'elle fit l'objet de plaintes auprès du comité de discipline de son ordre professionnel. On lui reprochait de ne pas avoir sauvegardé son indépendance professionnelle et de s'être mise dans une situation de conflit d'intérêts en faisant primer ses convictions personnelles sur les soins et les traitements à administrer au bébé (Infirmières et infirmiers (Corp. Professionnelle des) c. McLeod-Doucet, 1992). Le comité de discipline rejeta en grande partie la plainte et souligna avec force le principe de responsabilité et d'indépendance de l'infirmière professionnelle :

« À l'heure où notre société s'interroge sur des questions fondamentales dans le domaine des soins à apporter aux malades tels que l'acharnement thérapeutique, l'arrêt de traitement, etc., il apparaît au comité qu'une infirmière doit s'interroger et même a le devoir de rapporter des faits qui selon son expérience, sa formation, lui apparaissent discutables; c'est cela l'indépendance professionnelle.

L'intimée ici a fait preuve d'une autonomie professionnelle remarquable qui ne peut être mise en doute. »

Dans le même esprit, le comité de discipline des travailleurs sociaux du Québec dans l'affaire Breton (précitée) a reproché au travailleur social (qui n'avait pas alors été valablement relevé de son secret professionnel par son client) d'avoir dénoncé une certaine consommation de drogue de son client à son supérieur. Selon le comité, en agissant de manière intempestive, l'intervenant a manqué de discernement. Dans les circonstances, le travailleur social se devait d'évaluer

plus attentivement la question et tenter de la résoudre lui-même de manière satisfaisante (c'est d'ailleurs une prérogative reconnue par le *Code militaire*), et à tout le moins de faire les vérifications d'usage auprès des supérieurs et des collègues de travail de son client quant à son comportement au travail et à son rendement.

En d'autres termes, le comité de discipline reproche à ce travailleur social de ne pas avoir suffisamment pris le temps de réfléchir, de ne pas avoir fait une démarche analytique et éthique appropriée dans de telles circonstances. En agissant de la sorte, il portait atteinte à la dignité et à la réputation des travailleurs sociaux.

En guise de conclusion

Si les codes de déontologie définissent des normes de bonne pratique, de compétence, de contrôle et de sanction en cas de contravention, ils s'ouvrent aussi aux problèmes généraux en matière d'éthique qui impliquent des choix de valeurs ou de principes; ces choix doivent être faits en vue des conséquences des actes professionnels sur l'ensemble de la société et son développement. Ainsi les professionnels sont-ils appelés, même comme salariés, à entrer dans des rapports où se confrontent les normes et les valeurs, et à se réaliser comme personnes, dans et en dehors des organisations où ils travaillent. Ils ne peuvent éviter de participer aux dialogues professionnels et interprofessionnels par où les innovations éthiques peuvent être portées à existence. Le statut de salarié, nous l'avons vu dans plusieurs cas, ne saurait entraver l'expression créative des personnes et la réalisation de leur équilibre dynamique, c'est-à-dire leur *surordination* personnelle au bien commun. Si nos constats sont justes, et tout porte à le croire, la situation des professionnels au Québec les place dans une perspective interventionniste de développement collectif analogue à celle qui a cours en Europe, plutôt que dans un contexte éthique individualiste comme le voudrait la tendance en Amérique du Nord.

Descripteurs :

Déontologie professionnelle // Travailleur social - Rôle social

Professional ethics // Social worker - Social role

Notes

- 1 Les auteurs tiennent à remercier M. Éric Pilote, t.s., professeur à l'UQAC, et Mme Sylvie Jockems, professeure à l'Université du Québec à Montréal, pour leurs judicieuses remarques. Nous remercions aussi la Fondation de l'Université du Québec à Chicoutimi pour son soutien financier ainsi que M. Roger de la Sablonnière, conseiller à la bibliothèque Paul-Émile-Boulet, pour sa précieuse collaboration en matière documentaire. M. Roland Bourdeau nous a fait bénéficier de ses compétences en matière linguistique.
- 2 Bonneau c. Breton, Décision sur culpabilité, 19 janvier 2006, (comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec).
- 3 Breton c. Comité de discipline de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, AZ-50159106, J.E. 2003-623, [2003] R.J.Q. 914 (Cour supérieure); Breton c. Comité de discipline de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, AZ-50297463, J.E. 2005-465, [2005] R.J.Q. 432 (Cour d'appel).

Table de la législation citée

- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., chap. C-12
- Code civil du Québec, L.R.Q., chap. C-1991
- Code des professions, L.R.Q., chap. C-26
- Code criminel, L.R.C., 1985, c. C-46
- Loi sur les architectes, L.R.Q., chap. A-21
- Loi sur les normes du travail, L.R.Q., chap. N-1.1
- Loi sur la protection de la jeunesse, L.R.Q., chap. P-34.1
- Loi sur la santé et la sécurité au travail, L.R.Q., chap. S-2.1
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., chap. S-4.2

Table des jugements cités

Bonneau c. Breton, Décision sur culpabilité, 19 janvier 2006, (Comité de discipline de l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec).

Breton c. Comité de discipline de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, AZ-50159106, J.E. 2003-623, [2003] R.J.Q. 914 (Cour supérieure).

Breton c. Comité de discipline de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, AZ-50297463, J.E. 2005-465, [2005] R.J.Q. 432 (Cour d'appel).

Centre hospitalier de Lachine c. Syndicat canadien de la fonction publique, AZ-99145262, D.T.E. 2000 T-197, (sentence arbitrale).

C.L.S.C. des Trois-Vallées c. Diane Veilleux, AZ-00029050, 2000, (Cour supérieure).

Syndicat des physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique du Québec c. Le Centre local des services communautaires de la Municipalité régionale de comté Etchemin, AZ-03145064, A.A.S. 2003A-68, 18 mars 2003, (sentence arbitrale).

Centre d'accueil les Cèdres c. Le Syndicat des travailleuses et travailleurs du Centre d'accueil les Cèdres, AZ-02145228, A.A.S. 2002A-247, 30 octobre 2002, (sentence arbitrale).

Centre hospitalier régional de Trois-Rivières c. Syndicat professionnel des diététistes nutritionnistes du Québec, AZ-04145085, 12 mars 2004, (sentence arbitrale).

Dembri c. Psychologues (Ordre professionnel des), AZ-99041006, [1999] QCTP 13, D.D.E. 99D-28, (Tribunal des professions).

Guimond c. Université de Montréal, [1985] C.S. 360, (Cour supérieure).

Infirmières et infirmiers (Corp. professionnelle des) c. McLeod-Doucet, AZ-92041026, [1992] D.D.C.P. 93, (Comité de discipline).

Médecins (Collège des) c. Cloutier, AZ-50336221, 20 septembre 2005, (Comité de discipline).

Médecins (Collège des) c. Lavoie, 24-01-00526, 17 décembre 2002, (Comité de discipline).

Pauzé c. Gauvin, [1954] R.C.S. 15, (Cour suprême du Canada).

Picard c. Pichette, AZ-99021357, [1999] R.J.D.T. 473 (Cour supérieure).

Syndicat des physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique du Québec c. Centre local des services communautaires de la Municipalité régionale de comté Etchemin, AZ-03145064, A.A.S. 2003A-68, 18 mars 2003, (Tribunal d'arbitrage).

Travailleurs sociaux (Ordre professionnel des) c. Valfer, AZ-50297927, D.D.E. 2005D-65, (Comité de discipline).

Références

- Bélanger, G. (2005). *L'Économie de la santé et l'État providence*. Coll. Sur le vif, Montréal : Éditions Varia.
- Belley, J.-G. (1997). La pratique professionnelle du droit comme prudence politique, dans Claude Nélisse. *L'intervention : les savoirs en action* : 45-59. Sherbrooke : Productions G.G.C. Itée.
- Belley, J.-G. (2004). Pluralisme juridique et société d'organisations, dans *Sessions du CR03 au Congrès de Tours*. Le résumé est disponible sur le site Internet suivant : http://www.univ.tlse2.fr/aislf/cr3/cr3/_T_prs.htm.
- Bich, M-F. (1994). Le professionnel salarié. Considérations civiles et déontologiques, dans André Poupard. *Le défi du droit nouveau pour les professionnels. Le Code civil et la réforme du Code des professions* : 45-72. Montréal : Éditions Thémis.
- Fortin, P. (1995). *Guide de déontologie en milieu communautaire*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Lamoureux, H. (2003). Responsabilités professionnelles et dilemmes éthiques : l'exigence de la cohérence, *Intervention*, 117, 15-23.
- Lavoie, P.-P. (2005). Éthique et dilemmes dans les organisations. *Allocution au 60^e Congrès des relations industrielles de l'Université Laval*.
- Paquette, R. (1998). La norme de conduite des institutions d'enseignement et des professionnels à leur service. *Développements récents en droit de l'éducation*, Cowansville : Éditions Yvon Blais, 97-147.
- Perrin, J.-F. (2004). L'autonomie de la volonté et le pluralisme juridique aujourd'hui. *Sessions du CR03 au Congrès de Tours*. Le texte est disponible sur le site Internet suivant : http://www.univ.tlse2.fr/aislf/cr3/cr3/_T_prs.htm.
- Schön, D. (1994). *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, trad. par J. Heynemand et D. Gagnon, Montréal : Éditions Logiques.
- Simard, J. et Morency, M.-A. (2002). Droit, déontologie et éthique : distinctions et applications en gestion, *Organisations et territoires*, 11, 13-18.
- Simard, J., Morency, M.-A., et Boivin, A. (2006). *Commentaires sur le Code de déontologie des administrateurs agréés du Québec*, Cahier de la Chaire de responsabilité sociale et de développement durable, Montréal : École des sciences de la gestion de l'UQÀM, 3-2006. Le texte est disponible sur le site Internet suivant : <http://www.crsdd.uqam.ca/publication/?page=cahier>.
- Simmel, G. (1999). *Philosophie de l'argent*. Trad. de l'allemand par Sabine Cornille et Philippe Ivernel. Philosophie des Geldes, Paris : Presses universitaires de France.