

Introduction

«L'éthique est la mise en question
de ma spontanéité par la présence d'autrui»

Emmanuel Lévinas¹

«Éthique» vient du grec *êthos* signifiant l'habitat, le gîte, le repaire. L'éthique a donc pour vocation première de rendre la société humainement habitable, d'être un refuge d'humanité. C'est elle qui rend les services sociaux hospitaliers, qui en fait un repaire – et pas seulement un repère, dans la cité ; c'est bien ce type d'asile qu'offrent entre autres les centres d'accueil de demandeurs d'asile (CADA), les centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), etc.

Le deuxième sens d'*êthos* désigne l'habitude sociale, l'*habitus*, les mœurs. Cicéron traduit *êthikos* par *moralis* ; historiquement, la notion de morale vient après celle d'éthique. Mais l'éthique n'est pas la morale. L'éthique est une théorie des fins de l'existence, un ensemble de principes philosophiques et universels qui visent le bien ou le bonheur : le «souverain bien», tandis que la morale désigne un ensemble de valeurs et de règles de conduite qui fonctionnent comme des normes sociales et culturelles particulières.

Principe éthique et règle morale sont radicalement distincts : le premier est universel, nécessaire, inconditionnel et pose une fin, la seconde est particulière, contingente, conditionnelle et pose des moyens. De plus, les principes eux-mêmes ne sont pas révisables mais permettent la révision des règles. C'est pourquoi il sera question ici de dégager des principes essentiels de l'éthique, plutôt que des règles de (bonne) conduite.

1. E. Lévinas, *Totalité et infini, essai sur l'extériorité*, La Haye, M. Nijhoff, 1961.

Aujourd'hui, l'éthique concerne une communauté et un mode d'être ensemble dans des situations particulières, la morale concerne la personne indépendamment des situations. L'éthique s'entend dans une perspective téléologique – elle vise une fin (*télos*) –, la morale dans une perspective déontologique – elle vise un devoir (*deôn*). La première relève d'une sagesse pratique qui applique des principes au cas par cas, selon le contexte, en fonction de ce qui est *juste ou injuste*, la seconde applique des règles indépendamment du contexte, en fonction de ce qu'elle juge relever du *bien ou du mal*. Notre société se préoccupait autrefois d'une éthique téléologique, donnant la primauté au bien entendu comme bienfaisance et charité ; elle se soucie aujourd'hui d'une éthique déontologique qui fait primer l'autonomie et les droits individuels.

Je considère que la justice prime sur la morale, et prends ici le parti, avec Lévinas et contre la tendance de notre société moderne, d'une éthique sociale qui pose la justice au-dessus de la liberté individuelle.

Il convient par ailleurs de se méfier d'une tendance actuelle de contrôle social et de mise en place d'un ordre moral sous couvert d'éthique, ainsi que d'une tendance à récupérer l'éthique afin qu'elle serve de prétexte pour légitimer le pouvoir des institutions ; les chartes et les codes prolifèrent souvent pour donner une image « propre » aux institutions. Mais il ne faut pas oublier que les institutions n'ont pas de sentiment, et l'éthique n'est ni un moyen ni un ensemble d'instruments ou de recettes dont on se servirait pour travailler avec plus de sécurité ou pour justifier son indépendance dans le métier. Non, l'éthique ne dit justement pas toujours ce que l'on doit faire, sinon c'est une morale. Elle est situationnelle et permet de fonder un choix – indépendamment de la loi morale, en évaluant au mieux le juste, au pire le préférable.

Le présent ouvrage commence par définir ce que « conseiller » veut dire, puis propose trois grands principes de l'éthique en travail social, subordonnés à l'impératif de justice, principes éthiques qui sont distingués des règles de déontologie. Dix premières situations d'analyse sont exposées, comme cas d'application concrets de ces principes, rencontrés sur le terrain par des conseillères en économie sociale familiale (CESF). Après une distinction conceptuelle entre bienveillance, bienfaisance et bientraitance, la réflexion porte sur les limites de la contractualisation sociale et les problèmes liés à la notion de consentement, afin de circonscrire brièvement le champ de l'aide à la décision. Dix nouvelles situations pratiques viennent illustrer des cas de conscience vécus par des travailleurs sociaux. L'aide à la décision autonome de l'utilisateur suppose de nuancer entre ce qui relève de sa dignité, de son estime de soi et de son image de soi. Comme le travailleur social le représente dans certaines institutions, et exerce un

1. Qu'est-ce que « conseiller » ?

« Conseiller » signifie recommander, guider, orienter, donner des suggestions ou des avis sur ce qu'il convient de faire, des résolutions pour engager à faire (ou ne pas faire). Le terme provient du latin *consilium* : délibération, consultation, *consulere* : consulter et de *consiliator* : conciliateur. Et le conseiller pratique en effet la conciliation, la négociation et la médiation.

Mais un conseiller n'est pas un conseiller, il ne se contente pas de donner des conseils ; le proverbe « les conseillers ne sont pas les payeurs » veut dire qu'il est aisé de conseiller les autres sans être responsable ni impliqué par les conséquences de ses conseils. Or justement, le conseiller n'est en rien un conseiller car bien conseiller autrui est chose difficile et délicate : cela suppose de bien le connaître, dans la mesure du possible.

« Il est difficile de se connaître soi-même, facile de conseiller les autres », disait Thalès. On entend déjà derrière cet aphorisme la critique du conseil facile et lointain, qui ne s'engage pas. Évidemment, c'est contre cette représentation commune du conseil qu'il faut concevoir l'acte véritable de conseiller.

Dans l'Antiquité grecque, le conseiller se dit *sumboulos* : le bouleute est celui qui conseille pour les affaires publiques, et assure *au quotidien* la gestion de la communauté ; il prépare le travail de l'assemblée du peuple (*démos*) en faisant des *propositions de résolutions (probouleuma)*. Ce sens ancien du terme retient particulièrement notre attention : le conseiller a un rôle éminent dans la Cité : il est celui qui fait à l'usager des propositions de résolutions – qui l'aide à se résoudre, à décider par lui-même et pour lui-même.

Plusieurs problèmes sont liés à l'acte de conseiller tel qu'il vient d'ores et déjà d'être défini :

– Donner un avis sur ce qu'il « convient » de faire ou non suppose un risque de normaliser le comportement de l'autre. « Conseiller » n'est pas neutre. Il s'agit de conseiller et d'accompagner la personne sans la diriger

en fonction d'un idéal moral, social, religieux ou autre. Mais pouvons-nous guider l'autre sans le diriger en vertu de nos valeurs ? Notre idéal n'est-il pas le moteur profond de notre action ? Comment conseiller sans normaliser ? Cette dernière question est triple car la norme peut désigner une moyenne, un critère ou un idéal.

– Conseiller autrui, est-ce se mettre à sa place ? Se mettre à sa place est littéralement impossible : il faut l'empathie, non la fusion. Il est même douteux de vouloir se mettre à sa place, car il est beaucoup plus facile de nous mettre à la place de celui qui est dans la misère qu'à celle de l'homme heureux : « Il n'est pas dans le cœur humain de se mettre à la place des gens qui sont plus heureux que nous, mais seulement de ceux qui sont le plus à plaindre¹ », écrit Rousseau. En revanche, s'imaginer à la place de l'autre semble essentiel. L'imagination nous humanise. Les riches sont impitoyables envers les pauvres *parce qu'ils n'imaginent pas* qu'ils pourraient devenir pauvres un jour. Ce qui importe, c'est notre capacité de reconnaissance imaginative d'autrui. Cela rejoint même un principe d'Emmanuel Kant : la maxime de la « mentalité élargie » qui nous invite à nous mettre à la place de l'autre pour le « com-prendre ». Sans ce principe, on trouve l'inhumanité de celui qui est incapable d'accéder au point de vue d'autrui, et parce qu'il se prive de son propre pouvoir d'imagination, il est même incapable d'imaginer qu'autrui a un point de vue.

– Conseiller n'est pas agir sur la volonté de l'utilisateur. C'est plutôt l'encourager à vouloir, tout en sachant que la véritable volonté veut de l'involonté et passe par bien des détours et des moyens avant d'atteindre sa fin. Elle est patiente et dialectique, la forcer peut être un manque de respect ; sa teneur et son rythme appartiennent à son auteur et l'autonomie de l'utilisateur réside principalement dans l'exercice de sa libre volonté.

– Comment conseiller quelqu'un d'ambivalent ? L'ambivalence consiste à vouloir à la fois une chose et son contraire, à osciller sans cesse entre des choix contradictoires. Demeurer dans l'ambivalence, c'est souvent éviter d'explorer ce qui permettrait de se résoudre à un choix, ou bien éviter d'assumer ses choix. Freud définit l'ambivalence comme une juxtaposition plus ou moins simultanée de deux affects opposés, c'est un conflit de sentiments entre l'amour et la haine, ou entre deux pulsions opposées, ou entre activité et passivité, entre transfert positif et transfert négatif, etc.

La coexistence de deux affects contraires n'est bien sûr possible que par leur caractère inconscient. Refléter l'ambivalence de certaines personnes avec empathie peut contribuer à créer un échange de confiance :

1. J.-J. Rousseau, *Émile ou de l'éducation*, Flammarion, 2009.

en se sentant acceptée dans ses contradictions, la personne peut mieux les accepter elle-même – et mieux tolérer celles des autres.

Savoir conseiller autrui, tout comme bien se conseiller soi-même, est un savoir-faire. Mais savoir user d'un bon conseil en est un également : c'est l'une des maximes de La Rochefoucault : « Il n'y a pas moins d'habileté à savoir profiter d'un bon conseil qu'à se bien conseiller soi-même ».

Même si la notion d'expertise est très à la mode, bien conseiller ne se réduit pas à être un bon technicien ni un expert. Cette distinction est présente dans les référentiels de formation et par exemple dans l'intitulé du DC1 du référentiel du DECESF (Conseil et expertise à visée sociale et éducative dans les domaines de la vie quotidienne). Pourquoi le conseiller ne doit-il pas se réduire à un expert et quelles sont les limites de l'expert (et donc de l'« expertise sociale ») ?

L'expert est considéré comme la figure intermédiaire entre le savant et le politique – distinction classique depuis Max Weber ; il détient un savoir utilisé en vue d'une décision politique. Son problème majeur est alors celui de son indépendance politique ou économique : il ne doit pas être à la fois juge et partie, comme le préconisent les règles déontologiques européennes en matière d'expertise sanitaire par exemple. Ces règles ne sont pas respectées (ou pas toujours, loin s'en faut), comme l'ont constaté les enquêteurs de l'Inspection générale des affaires sociales dans l'affaire du Mediator.

L'expert, celui qui sait faire et est reconnu pour cela, est quelqu'un qui est entendu (par exemple dans un tribunal) et qui *de jure* ne doit pas se substituer au décideur. Pourtant *de facto*, il prend souvent sa place de façon plus ou moins avouée, plus ou moins visible. « L'importance croissante du rôle joué par l'expertise dans notre société est un symptôme inquiétant de l'incertitude croissante des décideurs² », écrit Hans Georg Gadamer. La société, dans les domaines notamment social, politique et juridique, a tendance en effet à confier de plus en plus ses décisions à l'expert – en vertu du principe de précaution. Mais il n'est pas évident pour l'expert de subir une telle pression des attentes de la société, qui lui donne un pouvoir qui le dépasse, lié au seul argument d'autorité. Il peut même être tirailé entre sa conscience scientifique, sa conscience professionnelle et sa conscience de citoyen. L'expert risque d'apparaître alors comme la voix de la raison, la voix de la science et la voix de la sagesse tout à la fois. Alors que ce sont trois voix différentes, qui ne s'accordent pas souvent à l'unisson. Les trois sont-elles même conciliables ? « À supposer que nous fassions tout selon la science, le ferions-nous bien et en serions-nous

2. H.G. Gadamer, *L'Héritage de l'Europe*, trad. P. Ivernel, Payot & Rivages, 1996, p. 123.

heureux³? », interrogeait déjà Socrate. L'expert est celui à qui nous offrons notre confiance parce que nous le créditons d'un savoir juste, ou plus précisément : nous lui donnons l'autorité d'un savoir. Mais dans quelle mesure n'est-ce pas pour nous déresponsabiliser? Il y a un risque démocratique à ne pas partager nos décisions d'importance avec les autres. H.G. Gadamer précise que : « Il est dans la logique propre aux limites de l'expert, que nous puissions y discerner aussi nos propres limites, et sachions ce qu'à travers les décisions que nous prenons en tant qu'êtres humains nous assumons nous aussi, sans nous en décharger sur aucun expert⁴ ».

Le conseil nous met donc un peu plus à l'abri du pouvoir que l'expertise. Un avis d'expert est un argument d'autorité contraignant, tandis qu'un conseil est une suggestion bienveillante fondée sur l'échange d'arguments, qu'on donne à l'autre en le laissant autant que possible libre, autonome et responsable de ses choix. Et cette suggestion bienveillante gagne à se nourrir de l'expérience humaine, personnelle et professionnelle : « Le conseil, quand il est tissé dans l'étoffe de la vie vécue, est sagesse⁵ ».

3. Platon, *Charmide* 173a, in *Œuvres complètes*, trad. E. Chambry, t. 1, Garnier, 1959, p. 338-339.

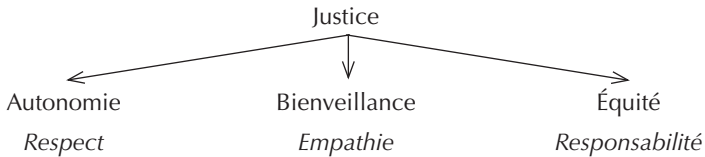
4. H.G. Gadamer, *ibid.*

5. Walter Benjamin, *Expérience et pauvreté*, trad. C. Cohen Skalli, Payot & Rivages, 2011, p. 61.

2. La justice et les trois principes éthiques

La justice est l'impératif qui gouverne les trois principes éthiques de l'action sociale que sont l'autonomie, la bienveillance et l'équité.

L'impératif de justice se situe au-dessus des principes éthiques, qui lui sont subordonnés et relatifs. Il en est la source inspiratrice et les contient en lui, car la justice elle-même ne peut en aucun cas se réduire à un principe complémentaire ou supplémentaire : sans la justice, ni l'autonomie ni la bienveillance ni l'équité ne seraient possibles. À chacun de ces trois principes correspond un sentiment.



La justice n'est pas réductible au droit institué, ni à la gestion économique des services sociaux. La justice ne saurait se réduire au droit institué parce qu'être juste n'est pas seulement respecter le droit. L'histoire a montré qu'il y a parfois des situations où la loi peut être injuste et le droit inique. Il est d'une absolue nécessité de distinguer la loi juridique et l'éthique. La distinction doit à tout prix être maintenue, même si le droit tente, souvent pour rattraper les mœurs de la société civile derrière lesquelles il ne cesse de courir, de légiférer sur les questions éthiques – ce qui risque de l'entraîner vers une inflation des lois. Mais on sait aussi de sinistre mémoire que le droit peut inféoder l'éthique en prétendant l'absorber de façon à devenir total et totalitaire : « L'État doit ignorer toute différence entre loi et éthique¹ », recommandait Hitler à ses juristes en 1933.

1. Voir A. Supiot, *Homo juridicus*, essai sur la fonction anthropologique du droit, Le Seuil, coll. « Points Essais », 2005, p. 109.

Le légal n'étant pas toujours légitime, il est donc nécessaire de placer l'idée de justice au-dessus des justices institutionnelles, afin d'éviter les dérives d'un légalisme qui peut parfois être perçu à juste titre comme injuste. Par exemple, l'application mécanique d'un formulaire de consentement ou d'un projet personnalisé peut être légale mais vécue par l'utilisateur comme injuste ou faisant preuve d'un défaut de justesse. Se contenter de respecter le droit qui a cours ne suffit évidemment pas à être juste en matière éthique.

La gestion économique des biens et services médico-sociaux n'est pas, loin s'en faut, toujours juste ; on voit mal comment une justice qui s'y réduirait mériterait de s'appeler telle. Au mieux, une telle organisation relève de considérations de convenance, pas de justice. Une société dans laquelle plus personne ne souffrirait du manque de reconnaissance sociale serait une société décente, mais sans doute pas encore juste².

On voit bien alors que l'impératif de justice est un idéal, une fin vers laquelle il faut tendre sans relâche, un *télos*, une idée directrice, une visée constante, difficile mais nécessaire.

Le principe d'autonomie et son sentiment afférent : le respect

L'*autonomie* (*auto-nomos*) est la capacité à se donner à soi-même (*auto*) sa loi (*nomos*), ses propres principes de conduites – par opposition à l'*hétéronomie* du sujet qui applique la loi venant des autres. L'autonomie est « cette propriété qu'a la volonté d'être à elle-même sa loi³ ». Le principe d'autonomie pose le devoir de valoriser la capacité de la personne de décider par elle-même et pour elle-même. C'est un principe qui considère donc l'utilisateur comme un agent, un acteur à part entière, qui n'agit sous aucune pression ni répression et qui consent de façon libre et éclairée.

Le problème essentiel que pose ce principe est le suivant : jusqu'où doit-on laisser une personne prendre une décision qui nuirait à son propre intérêt, pour respecter sa liberté ?

Aborder cette question présupposera au préalable de se demander ce que signifie « aider à la décision » (voir *infra*, chapitre 7). Pour l'heure, il convient juste de remarquer qu'il existe deux interprétations de l'autonomie, qui correspondent à deux théories politiques opposées :

2. Voir A. Margalit, *La société décente*, Flammarion, coll. « Champs », 2007.

3. E. Kant, *Fondements de la métaphysique des mœurs*, II^e section, trad. V. Delbos, Delagrave. 1986, p. 169.

– la théorie anglo-saxonne met l'accent sur le « auto » de « auto-nomie » : la liberté individuelle, l'autodétermination du sujet. Dans cette conception héritée du protestantisme, les droits de l'individu valent contre l'État, qui n'a pas à prescrire les valeurs de la conscience intime. La valeur est donnée au contrat, la priorité à la liberté ;

– à l'opposé, la théorie romano-germanique met l'accent sur le « nomos » : la loi, l'exercice législatif. Depuis le droit romain, les droits de l'individu sont garantis par l'État, un État providence régulateur et protecteur (voire paternaliste). Dans cette conception héritée du catholicisme, la valeur est donnée à la communauté et la priorité à l'égalité.

Comme nous héritons en France de cette seconde conception, les problèmes éthiques relatifs à l'autonomie nous apparaissent plutôt sous le rapport du législatif – que nous dit la législation lorsque l'usager ne jouit plus de ses facultés cognitives et volitives ? Le « et » peut d'ailleurs s'entendre ici au sens inclusif, ce qui redouble le dilemme car certaines personnes comprennent mais ne veulent pas et d'autres peuvent vouloir sans comprendre.

Le sentiment afférent au principe d'autonomie est le respect. Qu'est-ce que le respect ? C'est le sentiment éthique par excellence, qui porte à traiter autrui avec tous les égards et lui donne « la conscience d'avoir en sa personne maintenu l'humanité dans sa dignité, de l'avoir honorée, de n'avoir pas de raison de rougir de lui-même à ses propres yeux et pour craindre le spectacle intérieur de l'examen de conscience⁴ ». Le respect est un sentiment *sui generis* spécifique : le principe de l'humanité considérée comme fin en soi en chaque personne oblige au respect dû à la personne humaine, sans condition. Le respect est la considération que je témoigne à l'autre dans sa dignité, et le sentiment qui par là même m'élève au-dessus de tous les autres sentiments, penchants, tendances et inclinations. Il est d'abord le sentiment qui nous humanise.

Le principe de bienveillance et son sentiment afférent : l'empathie

Le principe de bienveillance dicte de vouloir le bien de l'usager. La bienveillance est la disposition favorable de la volonté envers autrui ; elle consiste à être « bien-voulant », sans pour autant être « bienveillant » (il ne s'agit ni d'angélisme ni de vœux pieux ou naïfs). Un problème récurrent est qu'on ne peut pas vouloir le bien d'autrui malgré lui. Au XVII^e, Spinoza

4. E. Kant, *Critique de la raison pratique*, trad. F. Picavet, PUF, 1965, p. 92-93.

définit cette notion ainsi : « La bienveillance est un désir de faire du bien à celui pour qui nous avons de la commisération⁵ ». Il est important de souligner que ce désir est au principe, car que signifierait le fait de vouloir le bien de l'usager sans désir ?

Aristote disait déjà que : « La bienveillance semble un commencement d'amitié⁶ » mais n'est pas elle-même de l'amitié. Elle est un préalable nécessaire à l'amitié, mais non réciproquement : « Il n'est pas possible d'être amis sans avoir d'abord éprouvé de la bienveillance l'un pour l'autre, tandis que les gens bienveillants ne sont pas pour autant liés d'amitié⁷ ». C'est bien sûr en ce sens que nous l'entendons : maintenir une juste distance est nécessaire avec l'usager, qui n'est pas un ami. Mais tout comme la véritable amitié, la bienveillance n'est fondée ni sur l'utilité, ni sur le plaisir, ni sur un motif intéressé, précise Aristote. La bienveillance suppose en effet de faire preuve du sens de la justice.

La bienveillance n'est pas la bienfaisance, on le verra (voir *infra*, chapitre 4). Elle est bien plus proche de la sollicitude. La sollicitude est le souci pour l'autre. Dans le terme « sollicitude », on entend « solliciter », l'acte de s'adresser aux capacités de l'autre. La sollicitude est la disposition qui nous fait considérer l'homme souffrant comme un homme *capable*, même dans la perte et le déficit. Le principe de bienveillance suppose en effet que nous parions sur les ressources intrinsèques de la personne. La sollicitude est l'effort de re-susciter des capacités chez l'autre, de ressusciter ses propres possibles – en lesquels bien souvent il ne croit plus lui-même, c'est la tentative d'ouvrir chez lui des potentialités qu'il ne soupçonne pas lui-même. La sollicitude a pour but de « compenser la dissymétrie initiale⁸ » entre l'autre et moi, entre l'usager qui demande et le travailleur social qui sait (ou qui en tout cas est mis à la place de celui qui est supposé savoir). Le principe de bienveillance vise donc à corriger l'inégalité statutaire entre le professionnel et l'usager. Paul Ricoeur définit ainsi la sollicitude comme « une spontanéité bienveillante » et précise que c'est là « le trait de l'éthique fondamentale⁹ ».

5. B. Spinoza, *Éthique*, trad. C. Appuhn, Flammarion, coll. « GF », 1988.

6. Aristote, *Éthique à Nicomaque* IX-5, trad. J. Tricot, Vrin, 1994.

7. *Ibid.*

8. P. Ricoeur, *Soi-même comme un autre*, Le Seuil, coll. « L'ordre philosophique », 1990.