

Ethique et déontologie

Aide à domicile auprès des familles

« Quand nous nous sentirons responsables de la douleur d'autrui, notre engagement donnera à notre vie un sens qui nous fera dépasser la fatalité de l'histoire. »

Ernesto Sabato

Préambule

Le présent document interne a pour objet d'essayer de concilier l'éthique et la déontologie pour équiper les professionnels de l'aide à domicile d'un outil de travail et de réflexion qui puisse les aider à toujours articuler les dimensions technique et relationnelle dans leurs interventions ; bref, les aider aussi à chercher et donner en permanence un sens à celles-ci.

Définir des règles éthiques et déontologiques dans le domaine de l'aide à domicile auprès des familles suppose tout d'abord que les acteurs concernés parviennent à construire une approche de cette question qui soit partagée.

Ce travail indispensable de construction peut être tenté à partir d'une réflexion sur les trois mots essentiels suivants : aide, domicile, famille.

De quoi parle-t-on, en effet, lorsque nous utilisons ces trois termes ?

L'aide, tout d'abord. Elle ne s'improvise pas dans le cadre d'une approche qui se veut professionnelle. Elle s'appuie sur des compétences techniques acquises par l'expérience ou par la formation et ne se limite pas aux seuls actes de la vie quotidienne. Elle s'appuie aussi sur des compétences relationnelles qui permettent de mettre en œuvre une démarche d'accompagnement qui soit utile aux personnes qui demandent de l'aide. Celle-ci peut prendre des formes diverses selon les situations rencontrées qui sont toutes singulières.

Le domicile, ensuite. C'est encore aujourd'hui le lieu d'intervention principal des professionnels du domicile. Espace protégé des échanges domestiques et de l'intimité, le domicile n'est pas pour autant un « *sanctuaire inviolable* ». C'est aussi une porte d'accès vers l'extérieur : le domicile est donc tout à la fois ouvert et fermé, l'aide à domicile se situant à l'intersection de l'espace privé et de l'espace public. Espace d'ouverture et de protection, le domicile s'inscrit toujours dans une histoire, celle de ses habitants, présents ou absents, une histoire toujours chargée de drames, de passions et d'émotions, de rêves aussi. Pour François Vigouroux, la maison « *est protectrice, et nous essayons de retrouver en elle la sécurité et la permanence. Mais elle est en même temps un lieu d'affrontements et de risques qui contraint au changement et à la transformation. L'âme de la maison est toujours un reflet de la nôtre* ». ¹

La famille, enfin. Il est difficile, aujourd'hui, de la définir de manière exhaustive car elle connaît des mutations considérables, à la fois sur le plan de sa constitution et sur le plan de son fonctionnement. Sans doute la plus ancienne des institutions humaines, elle n'a cessé d'évoluer au fil des siècles, témoignant ainsi de son adaptabilité aux transformations de la société. Si le modèle nucléaire est remis en cause, il reste encore dominant dans les représentations.

¹ Vigouroux François, *L'âme des maisons*, Paris, PUF, 1996.

Il n'est sans doute pas souhaitable, cependant, d'enfermer la famille dans une définition unique et définitive, tant sont nombreuses les configurations qui peuvent être observées.

La famille est devenue plurielle et n'échappe pas, non plus, aux interrogations qui traversent notre société contemporaine. La promotion progressive de l'individualisme, qui a marqué durablement les trois siècles précédents, se traduit par une revendication légitime d'indépendance. Cela accentue paradoxalement les multiples dimensions de la précarité et renforce la nécessité de cohésion sociale, dont la famille ne peut s'abstraire.

La personne auprès de laquelle nous intervenons se situe au sein d'un corps social et revendique légitimement plusieurs mondes d'appartenance, internes ou externes à la famille, que nous devons prendre en compte et respecter.

Nous faisons donc le choix de définir la famille selon une acception assez large, incluant également les relations intergénérationnelles, afin de prendre en compte la diversité de sa composition : familles dans leurs formes classiques, diversifiées, monoparentales, recomposées, avec enfant, sans enfant...

Nous pourrions d'ailleurs parler plutôt de groupe familial afin de dépasser le risque s'enfermement sémantique contenu dans le terme « famille ».

L'éthique

Conduire une réflexion sensée sur l'éthique en aide à domicile présuppose que nous soyons au clair sur la définition même du mot « éthique ». En grec, « ethos » signifie la coutume, l'habitude (au sens de « la manière de conduire sa vie au quotidien »). Il s'agit moins ici de la loi ou d'une norme de comportement que d'une pratique. En ce sens, l'éthique n'est jamais donnée, elle est toujours évolutive, toujours à conquérir et à construire. Elle vise donc avant tout - et cela peut prendre du temps - à acquérir une forme de sagesse pratique. Les chemins de l'éthique sont toujours sinueux, faits de doutes et de multiples interrogations qui restent parfois sans réponse, un parfait antidote, en tout cas, contre la toute puissance qui guette parfois le travailleur social. Celui-ci, immergé dans une société qui ne cesse d'être traversée par de profonds bouleversements économiques, sociaux et culturels, est de plus en plus conduit, dans ses actes professionnels quotidiens, à s'interroger sur les valeurs qui les sous-tendent, voire à les remettre en question.

Paul Ricoeur, philosophe, est sans doute celui qui a développé, sur cette question de l'éthique, une pensée à la fois féconde et proche des principes du travail social que nous entendons défendre. Paul Ricoeur distingue en effet trois moments importants dans la visée éthique, que nous reprenons ici :

« Le premier moment est celui de **la relation à soi-même** : c'est la croyance dans la liberté, c'est opposer l'initiative de la liberté à la résignation, aux déterminismes naturels et sociaux. C'est l'acte par lequel le cours des choses, les fatalités sont rompues.

Le deuxième moment est celui de **la relation à l'autre proche** qui impose le respect et la reconnaissance de sa liberté. « Toute éthique naît de ce redoublement de la tâche : faire advenir la liberté de l'autre comme semblable à la mienne. » L'éthique ne transige pas sur le respect de l'être humain. Elle est le face à face de proximité, l'interaction dans laquelle la sollicitude est porteuse de responsabilités réciproques.

Le troisième moment est celui de **la relation aux tiers anonymes** qui exige la médiation d'institutions justes. La dimension sociale est constitutive de l'identité du sujet, le tiers est constitutif du lien, et les institutions (famille, communautés, Etat) sont les médiations nécessaires sur le chemin de sa liberté. »²

² Bouquet Brigitte, *Ethique et travail social*, Paris, Dunod, 2003.

Nous pouvons du même coup prolonger cette réflexion pour faire émerger les valeurs essentielles sur lesquelles fonder le travail social :

La personne est sans conteste la première valeur, ouverte dans sa dimension collective : l'homme et son environnement social sont liés et ne peuvent progresser l'un sans l'autre.

L'humanisme constitue également une valeur essentielle, fondée sur l'égalité de dignité de tout homme en tant qu'homme, dignité telle que l'homme n'a pas un prix ou une valeur marchande.

La démocratie, enfin, est au fondement du travail social, articulée avec les autres valeurs que sont la solidarité, la citoyenneté et la justice sociale comme moteurs de l'engagement des professionnels.

Ces trois valeurs essentielles, qui sont au cœur de l'action des travailleurs sociaux, s'appuient bien sûr sur l'histoire mais aussi sur un certain nombre de textes fondamentaux qui sont autant de sources d'inspiration dans l'accompagnement des usagers au quotidien :

- ✓ La « Déclaration des droits de l'homme et du citoyen » du 26 août 1789.
- ✓ La « Déclaration universelle des droits de l'homme » du 10 décembre 1948.
- ✓ La « Convention relative aux droits de l'enfant » du 20 novembre 1989.
- ✓ La « Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne » du 7 décembre 2000.

Pour conclure notre approche de l'éthique et avant de déployer notre réflexion sur la déontologie, il nous semble utile, comme une source possible d'inspiration dans notre pratique, de rappeler ici les principes éthiques rappelés et validés en 2004 par la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux et l'Association Internationale des Ecoles de Travail Social :

1) Droits de l'homme et dignité humaine

Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque personne et des droits qui en découlent. Les travailleurs sociaux doivent faire respecter et défendre l'intégrité et le bien-être physique, psychologique, émotionnel et spirituel de chaque personne. Cela signifie :

- ✓ Respecter le droit à l'autodétermination : les travailleurs sociaux doivent respecter et promouvoir le droit des personnes à faire leurs propres choix et à prendre leurs propres décisions, quelles que soient leurs valeurs et leurs choix de vie, à condition que cela ne menace pas les droits et intérêts légitimes des autres.
- ✓ Promouvoir le droit à la participation : les travailleurs sociaux doivent promouvoir l'implication et la participation totales des personnes utilisant les services de façon à leur permettre d'assumer de façon autonome tous les aspects décisionnels et d'actions affectant leur vie.
- ✓ Traiter chaque personne dans sa globalité : les travailleurs sociaux doivent s'occuper de la personne dans sa globalité, au sein de la famille, de la communauté et des environnements sociaux et naturels et doivent chercher à prendre en compte tous les aspects de la vie d'une personne.

- ✓ Identifier et développer des forces : les travailleurs sociaux doivent se concentrer sur les compétences de tous les individus, groupes et communautés et promouvoir ainsi leur autonomisation.

2) Justice sociale

Les travailleurs sociaux ont la responsabilité de promouvoir la justice sociale par rapport à la société en général et aux personnes avec lesquelles ils travaillent. Cela signifie :

- ✓ Contester la discrimination négative : les travailleurs sociaux ont la responsabilité de contester la discrimination négative sur la base de caractéristiques comme les capacités, l'âge, la culture, le genre et le sexe, le statut matrimonial, le statut socio-économique, les opinions politiques, la couleur de la peau, les caractéristiques raciales ou autres caractéristiques physiques, l'orientation sexuelle ou bien les croyances spirituelles.
- ✓ Reconnaître la diversité : les travailleurs sociaux doivent reconnaître et respecter la diversité ethnique et culturelle des sociétés dans lesquelles ils travaillent, en tenant compte des différences individuelles, familiales du groupe et de la communauté.
- ✓ Distribuer les ressources de façon équitable : les travailleurs sociaux doivent veiller à ce que les ressources mises à leur disposition soient distribuées de façon équitable, selon les besoins.
- ✓ Contester les règles et pratiques injustes : les travailleurs sociaux ont le devoir d'attirer l'attention des employeurs, des responsables, des politiques et du grand public sur les situations où les ressources sont inadéquates ou bien où la distribution de ressources, les règles et pratiques sont abusives, déloyales ou nocives.
- ✓ Travailler dans un esprit de solidarité : les travailleurs sociaux ont l'obligation de contester les conditions sociales qui contribuent à l'exclusion sociale, à la stigmatisation ou à la subjugation et de travailler à une société inclusive.

Déontologie

Avant d'aller plus loin pour développer les règles déontologiques que l'association Domicile Action Trégor entend promouvoir, il convient en quelques lignes de préciser la définition du mot « déontologie ». Celui-ci contient en fait l'ensemble des règles ou devoirs qui régissent la conduite à tenir pour les membres d'une profession, tant à l'égard des usagers que dans les rapports des professionnels entre eux.

Il convient ici de réaffirmer également que dans l'ordre naturel des choses, l'éthique se situe au-dessus de la déontologie. Il s'ensuit que le professionnel, confronté à une situation complexe et à un choix difficile, peut et doit s'appuyer sur l'éthique pour opérer le choix le plus adapté dans la circonstance où il se trouve : sa liberté de professionnel, par le détour de l'éthique, peut le conduire plus aisément sur le chemin de la responsabilité.

Cela veut dire aussi que la norme AFNOR, qui s'appliquent aux services aux personnes à domicile et s'inscrit dans la démarche qualité de notre association, constituent pour les promoteurs de cette dernière un cadre de travail à l'intérieur duquel les salariés doivent pouvoir trouver leur autonomie d'exercice de leur profession. Si les règles déontologiques se trouvent en contradiction avec les principes éthiques, il convient de réinterroger les premières pour les conformer aux seconds.



Ceci étant dit, il convient ici aussi de rappeler les deux principaux domaines dans lesquels l'association déploie actuellement son action autour de logiques qui sont certes différentes mais trouvent néanmoins leur cohérence au sein de son projet associatif :

✓ **Le domaine des interventions sociales auprès de familles qui s'inscrivent dans une mission d'action sociale.**

Les interventions dont il est question ici s'inscrivent dans une logique de travail social et dans le cadre des politiques d'action sociale et familiale développées sur le plan national ou local. Elles concourent pleinement aux missions d'intérêt général et d'utilité sociale définies par les textes législatifs, que ce soit en matière de prévention, d'accompagnement à la parentalité, de protection de l'enfance et de la famille, d'action éducative et médico-éducative, de suppléance, de soutien et d'accompagnement, de lutte contre toute forme d'exclusion.

✓ **Le domaine des activités de service familial.**

Les activités de service familial sont multiples et se développent dans une finalité à but non lucratif qui les distingue du secteur marchand. Elles répondent aux besoins exprimés par les familles. Ces activités s'inscrivent davantage dans une logique de relation de service et visent d'abord à satisfaire une demande précise. Elles sont en général financées intégralement par les familles bénéficiaires qui délèguent un certain nombre de tâches de la vie quotidienne à un intervenant professionnel.

En référence à son projet associatif, à l'éthique développée plus haut mais aussi au cadre de la norme AFNOR, l'association entend conduire son action autour des principes déontologiques suivants :

- ✓ **Le respect de la personne.** Ce principe, qui s'inscrit dans la réciprocité des relations humaines pour engager les acteurs de l'association et les usagers, implique réserve et discrétion mais aussi la prise en compte de la singularité intime de chacun et de ses potentialités pour viser la promotion de la personne.
- ✓ **L'intervention individualisée.** Celle-ci doit prendre appui sur une approche globale de la personne et veiller à l'ajustement permanent de la prestation à ses besoins et attentes. Cette intervention individualisée ne peut produire pleinement ses effets que si elle est réellement conduite dans le cadre d'une méthodologie rigoureuse dont les axes principaux, qui doivent être adaptés aux logiques mentionnées plus haut, sont les suivants :
 - a) Une expertise autour de l'évaluation : diagnostic, suivi, évaluation, synthèse.
 - b) Une co-construction de l'intervention à domicile, fondée sur une démarche participative qui associe l'utilisateur ainsi que le groupe familial environnant.
 - c) Une approche par projet et par objectif qui assure une véritable fécondité sociale.
 - d) Le développement d'un partenariat diversifié pour favoriser une meilleure prise en compte des besoins de l'utilisateur mais aussi la place du travail social dans les dynamiques territoriales.
 - e) Une vigilance particulière à l'égard des problèmes de maltraitance et des situations qui peuvent mettre en danger physique ou psychologique les personnes concernées : l'association veillera particulièrement à tout mettre en œuvre pour prévenir ces situations



mais aussi, lorsque cela s'avèrera nécessaire, à réaliser un signalement auprès des autorités compétentes.

- ✓ **La relation triangulaire.** Celle-ci, mise en œuvre pour protéger l'utilisateur et l'intervenant, concerne ces deux derniers ainsi que le « référent » qui représente l'association. Le caractère triangulaire de cette relation assure plusieurs fonctions :
 - a) Une fonction de protection de l'utilisateur par le référent face à d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.
 - b) Une fonction de protection de l'intervenant en l'aidant à distinguer une relation professionnelle d'une relation interpersonnelle, à maintenir une juste distance professionnelle et à éviter autant une relation excessivement centrée sur l'affectivité qu'une relation trop indifférente, excessivement centrée sur la technicité.
- ✓ **La professionnalité.** Ce principe particulier, inscrit dans le projet associatif, va bien au-delà de la seule « conscience professionnelle » pour s'appuyer sur des compétences en mouvement, assises sur une déontologie et un savoir. La mise en œuvre de ce principe, qui appartient à la fois à l'association et à l'intervenant dans le cadre de l'élaboration d'un dispositif évolutif de construction partagée des compétences, a pour finalités de garantir le bien-être de l'intervenant dans son travail mais aussi d'assurer les conditions d'un ajustement permanent des réponses aux besoins de l'utilisateur.

Pour conclure, nous croyons nécessaire de préciser de nouveau que les principes éthiques et les règles déontologiques qui ont été longuement développés ci-dessus, ont pour but de permettre à l'intervenant d'entrer avec humilité dans une relation professionnelle avec l'utilisateur mais aussi avec confiance dans une rencontre authentique et humaine.

N'oublions pas, en effet, ces paroles prémonitoires d'Antoine de Saint-Exupéry qui disent en quelques mots le défi qui attend tout travailleur social, professionnel de la relation : « **La grandeur d'un métier est peut-être, avant tout, d'unir des hommes : il n'est qu'un luxe véritable, et c'est celui des relations humaines** ».

En complément de cette contribution, il nous semble utile également, dans cette partie consacrée à la déontologie, d'insister sur le rôle des acteurs de l'association dans l'architecture générale et sur les exigences qui sont attendues de leur part sur le plan éthique et déontologique.

- ✓ **Les administrateurs :** Ils font preuve d'une grande disponibilité en donnant de leur temps. Ils s'engagent personnellement et réellement. Ils déterminent avec le président, la politique de l'entité et veillent à sa mise en place. Ils sont garants de la bonne gestion de l'association. Ils examinent avec un esprit d'ouverture les projets de la direction à qui ils fixent des objectifs clairs.
- ✓ **La direction et les membres du personnel administratif :** par un travail en équipe, ils visent toujours la qualité du service et recherchent une compétence professionnelle pour eux-mêmes et pour les intervenants au domicile, au moyen notamment de la formation continue.
- ✓ **Les intervenants auprès des usagers :** Ils visent aussi la professionnalité à l'aide de la formation initiale et continue, mais aussi par la mobilisation des ressources internes. Dans le cadre de leurs interventions à domicile ils doivent avoir intégré les principes fondateurs de la relation usager /intervenant, à savoir l'honnêteté et la discrétion, tout en développant leur capacité d'écoute et de dialogue, ainsi que leur technicité.



La déontologie de Domicile Action Trégor, ainsi que cela a été dit plus haut, s'exprime autour d'une attitude générale de respect, d'une intervention individualisée de la personne et d'une relation triangulaire qui protège à la fois l'utilisateur et l'intervenant. Par ailleurs l'association s'engage à prendre en compte et à faire connaître aux intervenants les recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées notamment par l'Agence nationale de l'évaluation sociale et médico-sociale : par exemple, sur « l'expression et la participation des usagers dans les établissements relevant du secteur de l'inclusion sociale » (mars 2008) et sur « la bientraitance » (juin 2008).

Enfin, notre structure s'engage, à partir des principes éthiques et déontologiques qui viennent d'être développés, à ce que ses services soient accessibles à tous et que les droits de la personne aidée soient respectés sans réserve, notamment :

- ✓ Le droit de choisir à l'aide de tous les éléments d'information nécessaires à un jugement et à l'exercice du libre choix de la personne aidée ;
- ✓ Le droit de regard sur l'aide qui lui est apportée ;
- ✓ Le droit de s'exprimer et d'être informée sur la vie du service ;
- ✓ Le droit d'entretenir avec le personnel des relations de type professionnel ;
- ✓ Le droit au respect de sa vie intime et de son espace de vie privée ;
- ✓ Le droit de garder la maîtrise de ses ressources et de son patrimoine ;
- ✓ Le droit de protection vis-à-vis d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes.