

Chapter Title: Le professionnalisme

Book Title: Professionnalisme et délibération éthique

Book Author(s): Georges A. Legault

Published by: Presses de l'Université du Québec. (1999)

Stable URL: <https://www.jstor.org/stable/j.ctv5j01t2.8>

JSTOR is a not-for-profit service that helps scholars, researchers, and students discover, use, and build upon a wide range of content in a trusted digital archive. We use information technology and tools to increase productivity and facilitate new forms of scholarship. For more information about JSTOR, please contact support@jstor.org.

Your use of the JSTOR archive indicates your acceptance of the Terms & Conditions of Use, available at <https://about.jstor.org/terms>



JSTOR

Presses de l'Université du Québec is collaborating with JSTOR to digitize, preserve and extend access to *Professionnalisme et délibération éthique*

CHAPITRE 3

Le professionnalisme

OBJECTIFS

Après avoir lu ce chapitre, vous devriez être en mesure de :

- *comprendre que le professionnalisme est la valeur éthique par excellence dans la relation professionnelle;*
 - *saisir, à la lumière des chapitres précédents, les différentes manières d'assurer le professionnalisme dans une société*
 - *les mœurs ou l'ethos professionnel,*
 - *la loi et le contrôle pénal,*
 - *les valeurs partagées,*
 - *la responsabilité sociale.*
-

Nous pouvons maintenant revenir aux questions initiales de cette première partie : Qu'attendez-vous d'une professionnelle ou d'un professionnel ? Lorsque vous consultez un professionnel de la santé (médecin, infirmière, travailleur social, psychologue, etc.) ou un professionnel pour administrer vos biens (avocat, notaire, comptable agréé, etc.), est-ce que vous attendez d'eux plus que des autres personnes avec qui vous entrez en relation de service? Vos attentes à l'égard d'une professionnelle ou d'un professionnel sont-elles identiques à celles que vous avez envers une personne dont le travail est un métier (plombier, électricien, garagiste, etc.) ?

Les attentes que vous avez reflètent votre conception de la relation professionnelle. Une personne qui préfère vivre la relation professionnelle selon le mode paternaliste n'aura pas les mêmes attentes qu'une autre qui opte pour un modèle de consommation. Chacun des modèles propose une façon d'être au service du client. Le client, lui, s'attend à ce que le professionnel agisse en « vrai professionnel » ; autrement dit, il s'attend à ce que le professionnel exerce ses fonctions avec professionnalisme.

Deux questions sont souvent soulevées concernant le professionnalisme. D'abord celle de sa définition. Qu'est-ce que le professionnalisme? En quoi est-ce différent des caractéristiques de la relation professionnelle? (section 1: Définition du professionnalisme). La seconde vise la manière dont se développe le professionnalisme chez les membres d'un groupe. Quels sont les moyens dont la société dispose pour assurer que les professionnels agissent avec professionnalisme ? (section 2 : Mœurs (ethos), droit et éthique).

1. DÉFINITION DU PROFESSIONNALISME

Certaines personnes ont tendance à confondre le professionnalisme avec la professionnalisation ou, encore, avec les caractéristiques essentielles d'une profession. Une façon simple de les distinguer consiste à rattacher chacun de ces termes à un élément spécifique dans l'étude des professions. La professionnalisation est l'étude sociologique des causes expliquant la transformation des métiers en professions. Étudier la professionnalisation, c'est chercher à découvrir les raisons qui nous ont amenés à reconnaître les professions comme des services importants pour la vie personnelle et sociale. La sociologie peut aussi étudier les causes de la perte d'importance des professions ou déprofessionnalisation. En effet, comment expliquer que les professions ne soient plus aussi reconnues ?

Définir les professions est une autre activité qui consiste à répertorier les caractéristiques qui font qu'une profession se distingue d'un métier ou d'un job. Une telle étude n'est pas explicative mais descriptive. Il s'agit d'une activité typologique par laquelle on cherche à classer des phénomènes. Dans un tel classement, seules interviennent des caractéristiques factuelles. Les éléments retenus décrivent de quoi est constituée la profession, sans poser de jugements de valeur sur celle-ci.

Pour le professionnalisme, c'est autre chose. Définir le professionnalisme, c'est entrer dans l'univers de « ce qui devrait être » et non de ce qui est. En effet, lorsqu'on cherche à préciser nos attentes à l'égard d'un professionnel, on ne décrit pas ce qu'il fait, mais ce qu'il devrait faire parce qu'il est un professionnel. Préciser le professionnalisme, c'est identifier les différentes qualités qui devraient animer l'exercice de la profession.

L'étude du professionnalisme nous situe dans le domaine du souhaitable, de l'idéal, dans une relation professionnelle. Comme tout phénomène normatif, le professionnalisme propose des valeurs et des comportements idéaux compte tenu du rôle à exercer. Le professionnalisme n'étant pas une question de fait mais d'idéal proposé aux conduites professionnelles, il renvoie à l'éthique. Il n'y a peut-être pas de consensus sur une définition de l'éthique, mais on s'entend généralement pour reconnaître que l'éthique cherche à guider l'action humaine pour le mieux-être de l'humanité.

Le phénomène de la professionnalisation a démontré comment, depuis l'Antiquité, la relation professionnelle a toujours été perçue comme « dangereuse ». La relation professionnelle, comme beaucoup d'autres relations entre les humains, est dangereuse parce qu'elle est le lieu où peut s'exercer une domination d'une personne sur l'autre. Au lieu d'être au service de l'autre, un professionnel peut très bien utiliser celui-ci comme un objet pour parvenir à ses propres fins. Nous savons que l'humain utilise la force de domination pour régler plusieurs situations, nous en avons des témoignages chaque jour dans la presse écrite ou au téléjournal. Existe-t-il des moyens pour minimiser ce rapport de domination ? Depuis le début de l'humanité, les religions, le droit, la philosophie, l'éthique, la psychologie ont proposé différentes manières de canaliser ces comportements antisociaux. Avec les transformations dans les moyens de production et d'échange, nous sommes constamment obligés de redéfinir nos comportements si nous voulons éviter que seuls règnent les rapports de domination.

Chaque société, tout comme chaque groupe et chaque association, doit veiller à favoriser le vivre-ensemble et à diminuer les rapports de domination : la survie du groupe en dépend. Mais quelles sont les manières qui ont été utilisées jusqu'à présent pour assurer le vivre-ensemble et limiter les abus de pouvoir ? Le retour de l'éthique, en général, et de l'éthique professionnelle, en particulier, peut ici servir de guide pour comprendre les forces et les limites des approches retenues pour assurer le professionnalisme.

2. MŒURS (ETHOS), DROIT ET ÉTHIQUE

Depuis plus de 30 ans, les débats sociaux, notamment autour de questions portant sur la recherche et la pratique médicale, ont amorcé un retour de l'éthique. Ce retour, plus récent au Québec et au Canada, se manifeste par la création de codes, chartes et autres dispositifs. Le législateur québécois a exigé lors de la réforme des services de santé et des services sociaux que toutes les institutions de santé se dotent d'un code d'éthique. Il existe des codes d'éthique pour des institutions, des codes de déontologie pour les professions, des chartes de valeur ou des philosophies d'entreprise pour les organismes. Tous ces dispositifs semblent se rattacher à l'éthique d'une façon ou d'une autre en proposant un idéal de pratique et en cherchant à guider les actions.

On peut dépasser le simple constat de la prolifération de dispositifs éthiques pour mieux saisir la dynamique propre des différents dispositifs en examinant la manière dont chaque dispositif essaie d'assurer le professionnalisme.

2.1. Les moeurs (ethos)

Dans des sociétés homogènes, comme le furent la plupart de nos sociétés jusqu'au milieu de notre siècle, c'est la culture dominante qui façonnait les mentalités et les attitudes. Que la société fût majoritairement protestante, comme aux États-Unis, ou catholique, comme au Québec, dans chacun des cas la vie sociale était inspirée des valeurs religieuses qui guidaient l'action. L'éthique professionnelle ne se différencie pas beaucoup de la morale religieuse. Certes, des codes ou des serments peuvent préciser dans certains cas des « obligations » professionnelles précises mais, au fond, il s'agit toujours d'une application des « obligations morales » de tout bon chrétien.

Une étude publiée en 1977 pour l'Office de professions sur la déontologie professionnelle au Québec est explicite à ce sujet :

On peut aussi parler de fondement de la déontologie en se référant à la pierre d'angle qui garantit la connexion entre les normes fondamentales et leur aboutissement concret, à savoir l'acte singulier, la situation concrète. Ce point d'appui, c'est la *conscience professionnelle*. C'est en présumant son intervention, sa vigueur et son efficacité que les codes, dans leur teneur actuelle, sont élaborés et promulgués. La conscience professionnelle, c'est *l'intériorisation des normes objectives communément reconnues*, grâce à l'appui des traditions, des impératifs sociaux, de l'éducation reçue dans la famille et dans certaines institutions (collèges privés voués à la formation des élites). Dans cette optique, *le professionnel est d'abord guidé, surveillé et stimulé par sa propre conscience*. Les codes, les comités de discipline et les sanctions jouent une fonction supplétive. Pour juger de l'efficacité des codes, il faudra donc se rappeler qu'ils s'adressent en principe à des individus éduqués dans une tradition morale particulière¹.

1. Cahiers de l'ISSH, *La déontologie professionnelle au Québec* (passages soulignés dans le texte).

Cette conception montre bien que la « force morale » des acteurs dans une société dépend essentiellement du phénomène d'intégration des normes communes. La vie en société est réglée par des normes, des obligations basées sur une conception commune de la vie sociale. Une telle approche est possible lorsqu'une société est relativement homogène sur le plan culturel. Un renforcement de l'idéal de vie personnel, familial et social se fait dans toutes les institutions. Cependant, il ne faudrait pas que cela laisse croire que ce modèle était parfait et qu'il garantissait la conduite morale des personnes. Le dévoilement de scandales sexuels dans les orphelinats dirigés par des religieux démontre toujours que la « chair est faible ».

La force des mœurs réside justement dans cette intégration de normes communes. L'intégration, lorsqu'elle est pleinement réussie, amène la personne à ne plus se poser de questions. Tout va de soi. C'est normal d'agir ainsi, puisque c'est le gros bon sens. Vivre un ethos commun est certes un moyen idéal pour assurer un vivre-ensemble avec un minimum de domination. A l'époque où les professions se vivaient comme des confréries et des milieux de vie professionnelle, il était possible de parler d'un ethos professionnel. C'est d'ailleurs ce que la formation par tutorat vise encore à assurer. Apprendre avec un patron, le voir agir auprès des autres est l'occasion d'intégrer la « meilleure manière d'agir » dans les circonstances.

Aujourd'hui, il existe peu de lieux où l'ethos professionnel est au cœur de la formation de l'éthique professionnelle. En effet, pour que cela soit possible, il faudrait que les personnes partagent une telle proximité de leur expérience professionnelle qu'elles se sentent former une grande famille professionnelle. L'ethos commun relève davantage d'un regroupement de personnes dans une société, d'un mode associatif intense que d'un ordre professionnel regroupant des personnes anonymes. A certains égards, les sages-femmes au Québec possèdent un tel ethos, mais elles voient la difficulté réelle d'intégrer de nouvelles sages-femmes provenant d'autres milieux culturels.

La perte des références religieuses, la revendication de l'autonomie personnelle au regard des contraintes sociales, la critique des modèles de la bourgeoisie dont font partie les professionnels sont des facteurs qui amenuisent l'éthos professionnel. Il n'est donc pas étonnant qu'avec le Code des professions la société soit passée d'un modèle moral à un modèle légal.

2.2. Le droit

Avec le Code des professions, le législateur québécois est intervenu clairement dans le domaine du professionnalisme, c'est d'ailleurs son principal objectif. Plusieurs personnes sont étonnées d'apprendre quelle est la fonction d'un ordre professionnel. L'article 23 du Code des professions est explicite sur ce point : « Chaque ordre a pour principale fonction d'assurer la protection du public. À cette fin, il doit notamment contrôler l'exercice de la profession par ses membres. » En se dotant du système professionnel, le Québec voulait s'assurer que le professionnalisme, ce qui assure la protection du public, soit garanti par la voie légale.

L'ordre professionnel au sens du Code des professions n'est plus le milieu de vie professionnel de jadis, ni une confrérie, ni une corporation qui défend les intérêts économiques de ses membres sur le marché. Dans un document que l'Office des professions remet aux membres sollicités pour former un comité de réflexion sur des requêtes de reconnaissance professionnelle, on est explicite sur « ce que n'est pas un ordre professionnel ». On y retrouve mentionnées les catégories suivantes : un syndicat, un porte-étendard, un cercle savant ou d'élite, une association de solidarité, un courtier de service, un registraire, un préfet de discipline ou un ombudsman. Autrefois, toutes ces fonctions appartenaient à une profession qui s'organisait autour d'une association forte des membres. Le Code des professions vient donc souligner une différence essentielle entre une association de professionnels et un ordre professionnel, ce dernier étant un organisme de contrôle et de surveillance des membres d'une profession.

Pour assurer sa fonction de contrôle, l'ordre professionnel dispose du pouvoir de réglementer la pratique et de sanctionner tout manquement aux règlements. Ces règlements délimitent les conditions d'admission, de formation et d'équivalence de formation à la profession. Sur la pratique elle-même, le Code de déontologie assure les devoirs du professionnel envers le public, le client et sa profession. De même, des règlements sur la tenue de dossier, la publicité ou même les standards de la pratique établissent les comportements attendus du professionnel.

En outre, l'ordre professionnel vote les règlements conformément à la loi-cadre qu'est le Code des professions et gère la procédure relative aux plaintes, au jugement et à la sanction éventuelle. Le Code

des professions propose ainsi une approche pénale pour assurer la qualité du professionnalisme. Étant donné la difficulté de juger de l'acte professionnel, ce sont les professionnels en comité de discipline qui auront la tâche d'autogérer le professionnalisme. Évidemment, la radiation d'un membre de l'ordre constitue la peine capitale pour tout professionnel.

La fonction contrôle des membres fait souvent apparaître l'ordre comme étant essentiellement un système policier dans la profession. Mais il est plus que cela : il doit faire en sorte, par la surveillance, que les services rendus soient de la plus grande qualité professionnelle possible. C'est par l'inspection professionnelle que l'ordre s'assure ici de vérifier sur le terrain la qualité des interventions professionnelles. Par ailleurs, il ne faut pas oublier que la formation continue ainsi que des garanties d'assurance professionnelle servent de mesures préventives plutôt que curatives.

Avec le Code des professions, le législateur a voulu combler les insuffisances au professionnalisme résultant du fait qu'on ne peut plus se fier au seul ethos professionnel dans une société en transformation. Cette approche punitive s'est répandue dans bien des secteurs et constitue souvent la façon de voir le rôle des codes d'éthique ou de déontologie. Dans son étude sur l'éthique de la recherche dans les universités, Diane Duquet refait le même cheminement intellectuel que le législateur, pour conclure à la nécessité de gérer l'éthique de manière punitive. Au départ, elle constate que plusieurs facteurs ont contribué à « modifier l'institution universitaire et à occulter les valeurs fondamentales auxquelles elle est traditionnellement associée (désintéressement, recherche de la vérité, équité, rigueur, etc.) ». Autrement dit, l'ethos des chercheurs ne suffit plus pour garantir le « professionnalisme ». Que faire alors ?

Le recours à des codes apparaît comme une solution pour refléter les valeurs que tous les chercheurs ou personnes du groupe devraient partager. « Et c'est là qu'interviennent les codes d'éthique, règlements internes, ou énoncés de mission, quand il importe de s'assurer que les décisions ou les comportements d'un groupe composé d'individus distincts refléteront un même idéal, le partage des mêmes valeurs. » Contrairement à la position que O'Neil développait à l'IHSS, cette auteure soutient que les codes visent à assurer le respect de valeurs qui ne peuvent plus être partagées sur le plan moral. La suite de sa pensée est claire à ce sujet : « On peut être d'accord avec

Etchegoyen et se dire que l'adoption de règles visant à assurer le respect de l'éthique est un symptôme d'une carence morale; toutefois, si l'on accepte la pluralité des individus, des formations et des cultures, on voit mal comment il est possible de s'en passer au strict plan opérationnel². » L'approche à privilégier sera donc répressive. La répression ici devient le nouveau moteur de la conscience professionnelle. Pour l'auteure, l'approche répressive a fait ses preuves : « Il est toujours embarrassant d'utiliser une terminologie associée à la répression, d'autant plus que la société démocratique nord-américaine répugne généralement à recourir à des mesures répressives. Toutefois, l'impact de telles mesures est incontestable quand il s'agit d'intervenir rapidement et concrètement pour signifier qu'une situation est intolérable et ne sera pas tolérée plus longtemps³. »

Cependant, on peut se demander jusqu'à quel point l'approche légale peut effectivement garantir le professionnalisme. Certes, la crainte est peut-être le début de la sagesse, mais, comme l'énonce ce dicton, c'est seulement le début. Les limites de l'approche légale punitive résident dans les contraintes légales du jugement. Tout comité de discipline, comme tout comité qui sanctionnerait un manquement à un code de déontologie, doit suivre les règles de justice habituelle de nos tribunaux. Il faut être en mesure de prouver que le manquement a bel et bien eu lieu, que la personne était bel et bien la responsable de cette faute professionnelle, etc. On connaît déjà la lourdeur du système judiciaire, d'une part, et, d'autre part, les difficultés de produire une preuve prépondérante d'un manquement. Le résultat de ces limites dans les procédures de l'application du droit est simple : seuls les manquements les plus graves pourront être contrôlés par l'application des codes. L'approche légale ne peut assurer le « professionnalisme » que dans des situations extrêmes. Elle ne peut donc pas assurer le « professionnalisme » au quotidien : les manquements à la discrétion qui n'ont pas fait de dommages importants, les manquements au respect du client soit par des paroles, soit par des actes, etc. Ainsi, l'approche répressive ne peut seule assurer la qualité des relations professionnelles, c'est pourquoi le retour de l'éthique apparaît, dans certains milieux, comme une manière d'assurer le « professionnalisme » au quotidien.

2. Diane Duquet, *L'éthique dans la recherche universitaire: une réalité à gérer*, Études et recherches, Conseil supérieur de l'éducation, novembre 1993, p. 14-15.

3. *Ibid.*, p. 66.

2.3. L'éthique

L'ethos professionnel ainsi que le droit assurent le professionnalisme en privilégiant les obligations d'agir d'une manière précise dans un contexte donné. D'ailleurs, le mot « déontologie » renvoie étymologiquement aux « devoirs ». L'approche éthique dont il est question dans ce manuel se distingue de l'approche morale ou légale dans la mesure où l'élément normatif n'est pas l'obligation, mais la valeur. Dans cette approche, le professionnalisme est la valeur par excellence de toute profession. Les comportements ne pourront pas être inspirés par le professionnalisme si les futurs professionnels ne sont pas mis en présence des valeurs fondatrices de leur pratique. Ces valeurs fondatrices ne peuvent provenir de l'extérieur, mais seulement des professionnels eux-mêmes.

Comme nous avons pu le voir dans les chapitres précédents, les transformations sociales exigent des professionnels qu'ils se redéfinissent périodiquement. Ne serait-il pas important pour un ordre professionnel d'amorcer une réflexion sur la mission sociale de sa profession, sur le sens de la relation professionnelle, sur la nature du jugement professionnel et des rapports interpersonnels vécus dans la relation ? Les valeurs de la profession ne sont pas abstraites, elles sont, certes, un produit de l'histoire, mais elles sont à renouveler pour faire l'histoire.

Identifier et nommer les valeurs fondatrices de la relation professionnelle est une première étape visant à assurer le professionnalisme. Cette étape peut très bien conduire à l'élaboration de chartes sur les valeurs fondatrices de la pratique. Mais ces valeurs peuvent demeurer générales et abstraites des contextes. L'éthique est au travail lorsque, dans des circonstances particulières, des personnes essaient de s'entendre sur la meilleure façon d'agir comme professionnel. Dans des situations particulières, on s'aperçoit que les valeurs entrent souvent en conflit, provoquant un dilemme. Contrairement aux codes de conduite et aux codes de déontologie qui imposent des comportements spécifiques ou généraux dans tous les contextes analogues, les codes de valeurs ne précisent jamais les comportements qui pourraient en être la manifestation. En effet, des comportements différents dans des situations différentes peuvent effectivement actualiser les mêmes valeurs. L'approche éthique déplace essentiellement la question morale puisqu'il ne s'agit plus de déterminer quel comportement

respecte l'obligation morale ou légale dans les circonstances, mais bien quelle action pourrait être considérée comme la plus raisonnable pour nous, professionnels, dans les circonstances.

Le retour de l'éthique dans les débats publics a favorisé l'émergence de nouveaux dispositifs ou a renouvelé la pratique de certains dispositifs issus du modèle légal. On peut penser entre autres à l'apparition de comités d'éthique clinique dans les centres hospitaliers⁴ et à certains comités d'éthique dans les services sociaux-. Ces dispositifs sont destinés à assurer la qualité de la relation professionnelle au quotidien et à aider les personnes à prendre les meilleures décisions possible dans des circonstances parfois déchirantes. En ce sens, l'approche éthique est complémentaire au droit, puisqu'elle permet de stimuler la qualité maximale de la relation professionnelle. Le droit apparaît, en fait, comme un moyen de contrôle externe visant à réduire le nombre de cas inacceptables, c'est-à-dire les personnes qui ne veulent pas entrer dans la sphère éthique.

Conclusion

Il ne s'agit plus, avec le professionnalisme, de décrire les professions et de les regarder comme des produits sociaux. Dès que l'on se prononce sur le professionnalisme, on propose aux membres de la profession un idéal professionnel inscrit dans une mission sociale. C'est le sens même de la relation professionnelle qui est inspiré par des valeurs fondatrices. Sans ces valeurs et sans mécanismes pour assurer le professionnalisme de ses membres, une profession peut rapidement perdre toute crédibilité. En effet, lorsque les professionnels abusent de leur pouvoir pour dominer l'autre dans la relation professionnelle, ils détruisent la confiance nécessaire à son exercice.

Comme les transformations du professionnalisme vont de pair avec celles de la société, il n'est pas étonnant que nous soyons passés d'un modèle axé sur les mœurs et la morale à un modèle légal punitif pour assurer le professionnalisme. Le retour de l'éthique dans la

4. M.H. Parizeau (sous la direction de), *Hôpital et éthique*, Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval, 1996.

5. Johane Patenaude et Georges A. Legault (sous la direction de), *Enjeux de l'éthique professionnelle, Codes et comités d'éthique*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec, Collection Éthique, 1996, introduction, p. 19-32.

culture contemporaine et l'inscription de l'éthique appliquée dans des comités ou des groupes de réflexion ne sont pas étrangers aux limites de l'approche juridique. Il s'agit de renouveler la pensée de l'autre et de la collectivité sans pour autant s'inscrire dans une démarche aliénante comme celle qui consiste à imposer les normes de la majorité. Cet effort en vue de concilier le « je » et le « nous » constitue un gage de renouvellement de l'éthique professionnelle.

Nos sociétés évoluent à un rythme accéléré. De découvertes en découvertes, d'une production technique à une autre, les changements sont tellement rapides qu'il est opportun de se demander ce que sera un professionnel de l'an 2000. Et, plus encore, si la notion de profession sera encore utile.