

Chapter Title: La relation professionnelle L'intervention professionnelle

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.ctv5j01t2.7>

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>



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

CHAPITRE 2

La relation professionnelle

L'intervention professionnelle

OBJECTIFS

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

- *reconnaître différentes conceptions de l'intervention professionnelle ;*
 - *comprendre pourquoi le législateur québécois a limité la reconnaissance d'un ordre professionnel à la pondération de trois critères principaux;*
 - *comprendre l'importance du « jugement professionnel » et de l'autonomie professionnelle dans l'exercice d'une profession;*
 - *comprendre les principales critiques formulées à l'égard de l'autonomie et du « jugement professionnel ».*
-

Le mouvement de professionnalisation révèle comment les transformations économiques, engendrées par les créations techniques, ont permis d'ouvrir d'autres champs de services comme activité occupationnelle rémunérée. Mais cette professionnalisation des services n'aurait pas été possible sans la mise en action de découvertes en sciences humaines. On peut toutefois s'interroger sur la relation de service qu'est la relation professionnelle. Y a-t-il vraiment quelque chose qui la caractérise à ce point pour la distinguer des autres relations de service ? Cette question se pose de plus en plus dans notre société parce que la perception de ce qu'est une profession s'est modifiée avec les transformations du système de production et de vente. Ainsi, un nombre croissant de compagnies ne mettent plus en évidence le produit, mais le service rendu. On relève la même tendance dans la publicité d'organismes gouvernementaux. Les CLSC, par exemple, vous présentent la gamme des services qu'ils peuvent fournir.

Afin de mieux comprendre les caractéristiques de la relation professionnelle, nous pouvons nous appuyer sur deux éléments provenant de l'histoire des professions. Le premier consiste à examiner les critères que le législateur québécois a jugés utiles à l'Office des professions pour prendre une décision concernant la reconnaissance légale des professions (section 1 : Les caractéristiques de la relation professionnelle retenues par le législateur). L'autre élément nous fait remonter plus loin dans l'histoire des professions. Cette fois, il s'agit de voir comment l'idée que l'on se fait de la relation professionnelle s'est modifiée dans le temps et se transforme encore.

Il suffit de discuter avec des professionnels européens du domaine de la santé pour réaliser comment une même relation professionnelle est pensée et vécue, sur le plan conceptuel, de manières différentes. Pour nous, Nord-Américains, soutenir que la relation professionnelle est « paternaliste » prend un sens péjoratif. Pourtant, en Europe, il en va autrement (section 2 : La dimension symbolique de la relation professionnelle).

1. LES CARACTÉRISTIQUES DE LA RELATION PROFESSIONNELLE RETENUES PAR LE LÉGISLATEUR

Lorsque le législateur québécois a rédigé, en 1973, le Code des professions, il se devait de fournir des critères suffisamment précis pour que l'Office des professions puisse les appliquer afin de distinguer, parmi les différentes demandes, celles qui méritent la reconnaissance sociale et les autres. En fait, l'Office des professions ne se prononce pas, à strictement parler, sur la question de la profession mais seulement sur la nécessité de créer un nouvel ordre professionnel dans notre société. Comme on a pu le réaliser avec le mouvement de professionnalisation, plusieurs critères interviennent dans la transformation d'un service en profession. Certaines personnes sont surprises d'apprendre, par exemple, que les huissiers de justice ont été reconnus comme des professionnels, alors que les enseignants et enseignantes de tous les ordres d'enseignement ne le sont pas. D'autres encore s'étonnent que l'Office des professions ait reconnu les technologues en radiologie. Pour bien comprendre ces décisions de l'Office des professions, il faut distinguer deux aspects du processus de l'application de la loi : les critères prévus dans le Code des professions et la manière de les appliquer dans une situation donnée.

C'est l'article 25 du Code des professions qui précise les facteurs à considérer pour constituer ou non un ordre professionnel. Étant donné son importance, citons-le au complet.

Pour déterminer si un ordre professionnel doit ou non être constitué, il est tenu compte notamment de l'ensemble des facteurs suivants :

1. les connaissances requises pour exercer les activités des personnes qui seraient régies par l'ordre dont la constitution est proposée ;

2. le degré d'autonomie dont jouissent les personnes qui seraient membres de l'ordre dans l'exercice des activités dont il s'agit, et la difficulté de porter un jugement sur ces activités pour des gens ne possédant pas une formation et une qualification de même nature ;
3. le caractère personnel des rapports entre ces personnes et les gens recourant à leurs services, en raison de la confiance particulière que ces derniers sont appelés à leur témoigner, par le fait notamment qu'elles leur dispensent des soins ou qu'elles administrent leurs biens;
4. la gravité du préjudice ou des dommages qui pourraient être subis par les gens recourant aux services de ces personnes par suite du fait que leur compétence ou leur intégrité ne seraient pas contrôlées par l'ordre;
5. le caractère confidentiel des renseignements que ces personnes sont appelées à connaître dans l'exercice de leur profession¹.

Cet article 25 propose ainsi à l'Office des professions plusieurs critères qu'il doit considérer au regard de chacune des requêtes reçues. L'analyse de chacun d'eux permet de préciser la spécificité de la relation de service qu'est la relation professionnelle, du moins telle qu'elle est conçue dans la loi. Analysons plus en détail chacun de ces facteurs.

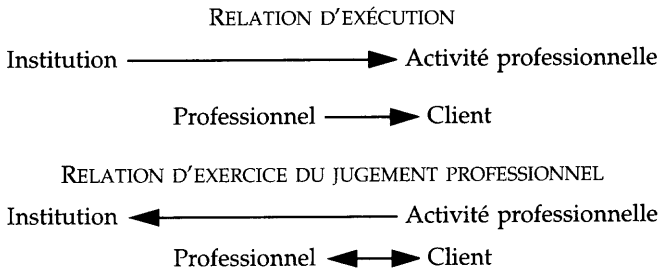
Le premier est très précis, car il vise les connaissances requises pour exercer la profession. Ce premier facteur a été retenu parce que, comme nous l'avons vu avec le mouvement de la professionnalisation des services, c'est l'application des connaissances en sciences humaines à la relation de service qui rend possible le phénomène. Ce critère vient confirmer en quoi une profession est différente d'un job et d'un métier par son exigence de la maîtrise de connaissances théoriques abstraites pour être exercée. Cependant, cet alinéa ne précise pas la nature générale de l'activité professionnelle.

Le second alinéa de cet article présente deux éléments qui ont joué un rôle capital dans le mouvement de la professionnalisation, du moins au temps fort de ce mouvement. Nous aurons l'occasion de voir, dans les chapitres suivants, comment les transformations engendrées par la bureaucratisation des services publics et celles de la

1. Code des professions, L.R.Q., chapitre C-26, art. 25.

symbolique des professions entraînent une contestation de ces éléments. Cet alinéa révèle en outre la façon dont la relation professionnelle était conçue dans le cadre d'une société libérale où la scolarisation de la population n'était pas ce qu'elle est aujourd'hui. Au temps fort de la professionnalisation, le professionnel qu'était le médecin, l'avocat ou le notaire ne travaillait pas pour une compagnie ou une institution. Il avait son bureau privé et une pratique privée, et il recevait des honoraires et non pas un salaire. Évidemment, il existe aujourd'hui bien des professionnels salariés mais, au début, la relation professionnelle était conçue comme une activité essentiellement autonome. Ce premier élément montre donc que la profession se distingue des activités encadrées par un contrat de travail. Dans un contrat salarié, la tâche est définie par l'employeur et l'entreprise est en mesure de contrôler la qualité des actes posés. Plus un contrat de travail est précis quant aux tâches de l'employé, moins il existe d'autonomie.

Quel est le degré d'autonomie nécessaire pour exercer une activité professionnelle ? Ce critère variera selon la transformation des services dans une société. Au temps fort de la professionnalisation, l'autonomie était presque absolue dans la mesure où le professionnel exerçait une pratique privée et où il n'existait aucun mécanisme de contrôle de ses actions dans la relation professionnelle. Même si aujourd'hui plusieurs professionnels sont salariés, il n'en demeure pas moins que la relation professionnelle exige toujours une autonomie d'exécution. Le schéma suivant peut aider à comprendre pourquoi, en distinguant la relation d'exécution de la relation d'exercice du jugement professionnel. Lorsqu'un professionnel est un salarié d'une institution, il est confronté à une situation difficile car ou bien il se perçoit comme un exécutant des décisions de l'institution, ou bien il se perçoit au service des personnes, ses clients.



Le sens des flèches indique bien la différence entre ces deux types de relation. Dans la relation d'exécution, le professionnel soumet au client ce qui vient d'en haut, ce qui est décidé ailleurs. L'autonomie, c'est-à-dire la liberté de décision du professionnel, est restreinte par les décisions venant du sommet de l'institution. Dans la relation d'exercice du jugement professionnel, l'institution reconnaît au professionnel l'autonomie d'exercice de son jugement dans sa relation. En d'autres termes, la décision provenant de la relation professionnelle est acceptée par l'institution.

La relation d'exécution peut cependant mettre en cause la relation de service. Se pose alors la question suivante : Au service de qui travaille le professionnel ? Plusieurs conflits éthiques proviennent actuellement de cette situation du professionnel en institution. Concilier les exigences de la performance des institutions et la qualité de la relation de service est, comme nous l'analyserons plus en profondeur, l'un des principaux enjeux de l'éthique professionnelle aujourd'hui.

Il faut bien comprendre ici que l'autonomie de décision est importante pour le professionnel, car elle résulte de sa formation théorique et pratique. Voilà le sens du second élément de cet alinéa. Comment peut-on juger si un professionnel a bien agi dans telle ou telle circonstance ? Puisque l'exercice d'une profession repose sur un savoir théorique et pratique, seules les personnes ayant une telle formation peuvent juger de la qualité de la relation et déterminer si les décisions autonomes étaient fondées. Cet élément est important puisqu'il précise justement la nature de l'autonomie professionnelle. D'une part, la décision d'un professionnel dépend de son jugement professionnel : appliquer les connaissances théoriques et pratiques au cas unique qui se présente à lui. D'autre part, elle n'est pas sans raison. Le jugement professionnel est susceptible d'être expliqué à des pairs qui peuvent en évaluer le bien-fondé.

Ce deuxième alinéa souligne donc le fait qu'un professionnel n'est pas un exécutant. Au contraire, il doit, dans une situation donnée, avec tel client, mettre à son service la connaissance dont il dispose pour l'aider. La nature complexe du jugement professionnel est une caractéristique fondamentale qui aide à comprendre l'autonomie du professionnel et sa responsabilité à l'égard du client.

Le troisième alinéa met en évidence certains éléments concernant la nature particulière de la relation professionnelle. D'abord, il s'agit du caractère personnel des rapports. On voit encore une fois la différence entre une activité rémunérée basée sur la fabrication d'un produit et la relation professionnelle qui s'établit à travers la fourniture d'un service à une personne. Le législateur insiste sur un aspect essentiel à la compréhension du professionnalisme : cette relation exige une confiance particulière que les gens doivent témoigner aux professionnels. Mais pourquoi une telle confiance est-elle si nécessaire ? L'alinéa 3 n'en donne pas directement les raisons, mais il est possible d'interpréter la suite du texte à la lumière des deux premiers alinéas. La relation professionnelle est une relation entre deux parties où le professionnel met à la disposition des personnes qui le consultent son jugement professionnel. Or, ce jugement aura un effet immédiat sur la vie des personnes en cause. Dans les professions axées sur les soins, c'est la qualité de vie physique et psychique qui est en cause. Dans les professions axées sur les biens, c'est la qualité de vie matérielle des gens qui est en jeu. De mauvaises décisions affecteront donc ces personnes. Ce qui rend plus périlleuse cette relation, c'est que le client n'a pas la connaissance requise pour évaluer le jugement porté par le professionnel. Nous consultons des professionnels parce que nous avons besoin d'eux et, comme nous ne pouvons pas évaluer leur jugement professionnel, nous sommes toujours dans un lien de dépendance à leur égard. Si nous ne faisons pas confiance au professionnel consulté, jamais nous n'accepterons ses analyses, ses jugements, voire ses recommandations.

Le quatrième alinéa de l'article 25 rappelle le motif invoqué par le législateur pour réglementer et instaurer une reconnaissance légale des professions dans la société. La relation professionnelle est « dangereuse », car les clients peuvent subir des préjudices graves. S'il n'y avait pas de mécanismes pour assurer la protection du public, plusieurs risqueraient d'être victimes de charlatans qui n'ont pas la formation requise, de professionnels incompetents dans leur jugement clinique ou, encore, de professionnels qui abusent de la relation de confiance établie. C'est sur ce dernier élément que l'article 25 conclut en précisant que la relation professionnelle exige de dévoiler des renseignements confidentiels qui pourraient être utilisés contre le client.

Les cinq alinéas de l'article 25 peuvent être condensés en trois caractéristiques essentielles d'une relation professionnelle. Toute relation professionnelle est une relation au savoir ; sans ce savoir théorique et pratique appliqué dans la relation, on ne peut parler de profession; toute relation professionnelle est une relation où un service est fourni à l'autre personne. En d'autres termes, la relation professionnelle est une relation de dépendance dans laquelle le professionnel, grâce à sa relation au savoir, peut rendre service à la personne et lui assurer une qualité de vie personnelle par des soins ou par l'administration de ses biens matériels. En outre, la relation au savoir s'inscrit dans la relation à l'autre dans l'autonomie du jugement professionnel. Les professions se caractérisent donc par cette relation particulière au savoir, à l'autre et dans l'exercice d'une autonomie.

2. LA DIMENSION SYMBOLIQUE DE LA RELATION PROFESSIONNELLE

Pourquoi Hippocrate, père de la médecine, a-t-il obligé ses disciples, qui voulaient être médecins, à prêter serment ? Pourquoi les nouveaux médecins prononcent-ils encore aujourd'hui un tel serment ? Depuis que le savoir a été mis à la disposition des services aux autres, le caractère « dangereux » des professions a toujours été présent. Chaque profession et chaque société ont veillé à neutraliser cette menace potentielle afin de protéger la relation de confiance. La confiance entre un client et son professionnel n'est possible que si le sens même de la relation professionnelle est garanti, et quel est ce sens sinon que le professionnel est au service du client avant toute chose.

Dans toute société, il existe des serments, des codes et des réglementations² qui n'ont qu'une raison d'être : assurer le sens de la relation professionnelle. La nature des dispositifs proposés varie selon la culture d'une société. Si l'on revient au serment d'Hippocrate, toute sa force réside dans le sens que la société grecque donnait au serment. « Je jure par Apollon, médecin, par Esculape, par Hygie et Panacée, par tous les dieux et toutes les déesses, les prenant à témoin que je

2. Guy Bourgeault, « Depuis le serment d'Hippocrate... des codes, des modèles, des repères », dans « Éthique professionnelle », *Cahiers de recherche éthique*, n° 13, Montréal, Fides, 1989.

remplirai, suivant mes forces et ma capacité, le serment et l'engagement suivant [...] » Ce serment, qui prend les dieux à témoin, n'a de force que si, dans la symbolique personnelle et sociale, la prise à témoin des dieux est signifiante. Jurer par tous les dieux, alors qu'on est incroyant, n'exerce pas beaucoup d'emprise.

Mais il existe aussi d'autres moyens de « neutraliser » la menace potentielle de la relation professionnelle. En effet, on peut réduire la menace en modifiant certains aspects de la relation de pouvoir qui en est le centre. C'est ce qui a marqué, et marque encore, les discussions actuelles sur la relation professionnelle.

Il est possible de relever cinq catégories de relations professionnelles³ en tenant compte des variables suivantes : a) le degré de dépendance de la personne qui consulte compte tenu de la nature du service dans la société; b) le niveau de connaissances spécialisées requises ; c) le degré d'engagement du professionnel dans l'exercice de sa profession et d) le degré d'autonomie de la personne qui consulte. Le schéma suivant illustre ces cinq catégories sur lesquelles nous nous attardons par la suite.

Catégorie de relation professionnelle	Degré de dépendance	Niveau de connaissances	Degré d'engagement du professionnel	Degré d'autonomie des personnes
Sorcier	Totale	Ésotériques	Total	Nulle
Bon père de famille (paternaliste)	Presque totale	Spécialisées	Presque total	Presque nulle
Expert	Relative à l'expertise	Expertes	Relatif à l'expertise	Presque totale
Consommateur	Nulle	Expertes mais discutables	Nul	Presque totale
Coopération	Relative	Expertise	Partagé	Partagée

3. Ce tableau est inspiré de Guy Bourgeault, *op. cit.*

Il serait intéressant de mener une enquête sur le terrain pour chercher à savoir quel sens les gens donnent en fait à la relation professionnelle. D'après des discussions avec des professionnels, nous retrouverions très probablement ces cinq catégories symboliques chez les personnes qui consultent. Il n'y a pas en soi et pour toujours une meilleure façon de vivre symboliquement la relation professionnelle ; il y a celle que nous vivons et celle que la société reconnaît comme souhaitable dans le contexte qui est le sien. À diverses époques, certains modèles ont primé et on ne se tromperait pas en affirmant qu'un des débats en éthique professionnelle a été justement la critique du modèle paternaliste qui dominait la culture québécoise jusqu'à la Révolution tranquille. Si le modèle du sorcier n'est plus une référence parmi les professionnels, les quatre autres catégories subsistent; un retour du modèle paternaliste serait même souhaité par certains.

Chaque catégorie possède ses forces et ses faiblesses, et est pensée à l'intérieur de toute une dynamique de la société. L'analyse de chacun des types nous permet de mieux saisir l'importance de la dimension symbolique pour définir le professionnalisme tout en relevant certains facteurs qui expliquent l'ambiguïté du statut du professionnel dans notre société actuelle.

2.1. Le sorcier

Le sorcier peut servir de modèle pour la relation professionnelle dans la mesure où il exerce, dans une société donnée, un pouvoir énorme ; il a la possibilité de guérir ou de nuire grâce à son « savoir » magique. Le sorcier est presque le dépositaire de toutes les professions de service : on le consulte pour les soins et pour les biens (chasse, guerre, etc.). La relation entre le sorcier et celui qui le consulte est marquée par une dépendance totale. Imaginez un instant ce que pourrait signifier dans une telle société le refus de suivre les directives du sorcier. L'autonomie de la personne qui consulte n'existe pas. Le savoir est ésotérique, car il ne peut s'acquérir que par une initiation et non par l'expérience, l'observation ou l'apprentissage. Cependant, l'engagement et la responsabilité du sorcier envers les personnes et la société sont entiers. Il ne peut pas se permettre d'agir par caprice personnel ni de vouloir profiter, pour lui seul, de cette situation de pouvoir, car la vie sociale peut être menacée. Le sorcier doit donc utiliser son savoir de son mieux pour remplir sa mission sociale.

2.2. Le « bon père de famille »

Le modèle du « bon père de famille », mieux connu sous l'appellation « paternalisme », est souvent perçu par les critiques de ce modèle comme n'étant pas différent du modèle du sorcier. Il existe pourtant des différences intéressantes, compte tenu des transformations des sociétés. Le modèle du « bon père de famille » s'inscrit dans une conception de l'autorité parentale, masculine, il va sans dire. Cette conception de l'autorité parentale se retrouve dans la pensée grecque comme une référence symbolique importante de la gestion. Il n'y a pas de différence entre gérer sa vie, gérer sa famille et gérer la cité, puisque nous sommes toujours devant l'exercice de l'autorité dans une visée de ce qui est meilleur pour le « nous ». Le sage prend ainsi les meilleures décisions pour soi, sa famille et la cité. Le modèle paternaliste exige des personnes touchées par les décisions du « bon père de famille » une dépendance, car c'est lui qui décide pour l'ensemble de la collectivité. Ce modèle suppose aussi, et c'est là que réside sa facette machiste, que les hommes possèdent ou peuvent acquérir cette sagesse qui leur est réservée. Si les décisions prises demeurent incontestables par les autres membres de la famille élargie, il n'en demeure pas moins que les hommes peuvent critiquer entre eux la « sagesse » d'une décision prise par un pair. On retrouve ainsi plusieurs des éléments du modèle du sorcier bien qu'ils soient atténués par la nature particulière du savoir pratique concerné. Évidemment, ce modèle lorsqu'il est utilisé comme référence pour la relation professionnelle suppose que le professionnel s'engage à mettre son savoir spécialisé au service du bien-être de la personne qui le consulte.

2.3. L'expert

La critique du modèle paternaliste amorcée par le féminisme, la révélation de scandales dans la recherche sur les humains et l'engouement pour l'approche technique ont amené, depuis les années 1960 aux États-Unis⁴, une redéfinition de la relation professionnelle. La relation de service à autrui devient une relation d'expert. Ce modèle est différent du modèle paternaliste parce qu'un expert est celui qui dit la « vérité » sur un sujet donné. Le modèle d'expert vient modifier la

4. Hubert Doucet, *Au pays de la bioéthique. L'éthique médicale aux États-Unis*, Genève, Labor et Fides, 1996.

relation de dépendance entre le professionnel et son client dans la mesure où la notion d'expert permet de distinguer deux moments de la relation professionnelle : la relation au savoir et la décision d'agir. Alors que le modèle paternaliste fusionnait ces deux moments dans le jugement professionnel, le modèle de l'expert réserve au jugement professionnel exclusivement la relation au savoir. Le médecin expert ne dit pas ce qu'il faut faire, il présente son avis scientifique sur le cas : diagnostic et thérapeutiques possibles, tout en indiquant pourquoi, scientifiquement, telle thérapeutique est la plus efficace pour obtenir le résultat souhaité, à savoir la guérison. Le modèle d'expert se conçoit dans un univers non pas interpersonnel mais technique. On consulte un professionnel parce qu'on a un problème qui peut se résoudre d'une façon technique; il suffit de cerner le problème et de proposer les solutions techniques possibles, le reste relevant du client. Le modèle de l'expert limite ainsi la dépendance du client aux résultats de l'avis professionnel. Bien que l'avis de l'expert soit incontestable, le client est libre de suivre ou non cet avis. La décision finale ne relève donc plus de la relation professionnelle elle-même. Dans un modèle d'expert, l'autonomie du client est totale. Contrairement à ce qui se produit avec les autres modèles, la décision finale lui appartient. Il ne faut pas oublier la nature de l'avis professionnel qui ne porte pas sur la meilleure décision pour le client, mais bien sur la meilleure solution sur le plan technique. L'engagement du professionnel demeure, ici, à l'égard de son avis professionnel: c'est là qu'il engage toute sa responsabilité.

À la faveur de la montée des droits de la personne dans les années 1960, on assiste à une revendication de l'autonomie décisionnelle face aux choix personnels, familiaux, etc. Le modèle d'expert n'aurait pas eu de sens dans une société axée sur la collectivité, mais il prend tout son sens dans une société valorisant les droits individuels et la liberté de choix.

2.4. Le consommateur

Y a-t-il vraiment une différence entre acheter un produit et acheter un avis professionnel ? Peut-on magasiner pour son professionnel comme on cherche un autre service ? Cette question qui pouvait à une époque paraître ridicule pour les personnes qui conçoivent la relation professionnelle comme une relation d'expertise ne l'est plus. Pourquoi ? Tout simplement parce que la nature même du jugement

d'expertise est contestée. Le modèle d'expert suppose qu'il existe une vérité suffisamment accessible pour un cas donné et que, si l'on met plusieurs experts ensemble, ils devraient trouver sensiblement le même diagnostic et pronostic et, finalement, s'entendre sur la meilleure thérapeutique sur le plan technique. Or, à quoi les poursuites judiciaires nous ont-elles habitués sinon à ce que les « experts », de chaque partie, se contredisent ?

Lorsque la polémique entre experts d'un même domaine domine le débat rationnel entre les pairs d'une même communauté scientifique, cela discrédite l'expertise. Si les avis professionnels d'experts peuvent tellement différer, pourquoi alors ne pas «magasiner » cet avis afin d'obtenir le résultat souhaité? Avec le modèle du consommateur nous assistons à la fin de la relation professionnelle, car la relation au savoir n'est plus déterminante de l'exercice de la profession. Le consommateur de service professionnel est complètement libre de consommer ou non un service. Mais si l'avis professionnel présente une expertise, le consommateur sait que, s'il cherche bien, il trouvera quelqu'un pour émettre un avis professionnel différent. Dans un tel contexte, le professionnel est un instrument technique au service du client. Le modèle du consommateur constitue l'aboutissement de la réaction au modèle paternaliste dans la mesure où il suit la logique de la pensée technique inhérente au modèle d'expert.

2.5. La coopération

Parler du modèle coopératif au moment où le modèle d'expert et celui de la consommation font rage dans notre société peut apparaître une «vue de l'esprit » plutôt qu'une réalité vécue; nul ne le contestera. Mais il ne faut pas oublier que nous traitons, dans cette section, de la fonction symbolique. Or, la transformation du sens des relations professionnelles s'effectue dans la culture avant de devenir effective dans une société donnée. Les mentalités ne changent pas si facilement : il faut que la culture subisse une transformation et que celle-ci traverse diverses institutions, dont celles de l'enseignement et de la recherche, avant qu'elle soit suffisamment reconnue pour être acceptée comme mœurs dans une société. Le modèle paternaliste s'est transformé sur le plan de la culture avant que ce changement devienne graduellement réalité dans la société.

Le modèle d'expert et celui de la consommation qui en résulte dans la logique technicienne ont été l'objet de critiques depuis longtemps aux États-Unis. Les travaux d'Argyris et Schön, en 1973, montraient clairement les limites du modèle technique en tant que représentation de la relation professionnelles. La profession médicale, compte tenu de son importance dans la qualité de la vie des personnes, a encore été la première ciblée. En effet, on accusait, il n'y a pas si longtemps, les médecins de paternalisme et, aujourd'hui, on demande que la relation médicale soit humanisée. Ce slogan « Humaniser la médecine » est une critique fondamentale à la relation d'expertise qui a remplacé la relation paternaliste. Or, comment peut-on humaniser la médecine ? Pour cela, il faudrait savoir en quoi la relation d'expert nie l'humain dans la relation professionnelle.

La relation d'expert déshumanise la relation professionnelle parce qu'elle réduit cette dernière exclusivement à une relation au savoir et non à l'autre. L'autre n'est pas un autre, un humain avec un choix existentiel à faire, il est un « cas ». L'autre est perçu comme le porteur d'un problème technique, maladie ou problème légal, et il a besoin d'un professionnel pour lui proposer une solution technique à un problème technique. Nous sommes loin des personnes réelles avec des problèmes humains et des problèmes de vivre-ensemble dans une société. L'expert réduit toute décision humaine à la décision technique.

L'autre déshumanisation que suscite le modèle d'expert réside dans la croyance que le client est capable, dans la situation existentielle dans laquelle il vient consulter, de prendre sans aide la meilleure décision possible dans les circonstances. Peut-on vraiment croire qu'un malade qui souffre est capable, sans aide, de prendre la meilleure décision pour lui et pour sa famille ? La diminution de ses capacités physiques, l'état de souffrance et de vulnérabilité ne sont pas considérés dans les modèles d'expert.

Cependant, est-ce que l'humanisation de la médecine, comme celle de toute relation professionnelle, nous oblige à revenir au paternalisme ? Le modèle de la coopération semble une réponse aux limites du modèle d'expert et de consommation tout en évitant le retour au paternalisme. Plusieurs auteurs font rapidement allusion

5. C. Argyris et D.A. Schon, *Theory in Practice : Increasing Professional Effectiveness*, San Francisco, Jossey-Bass Publishers, 1974.

aux caractéristiques très générales d'une relation professionnelle où les responsabilités seraient partagées et où le professionnel reviendrait à un souci de l'autre sans pour autant décider pour l'autre.

Peu d'auteurs, à notre connaissance, ont poussé plus loin les caractéristiques de cette relation de coopération. Un tel modèle exige que soient redéfinies, de manière plus précise, les différentes variables. Le modèle de la coopération doit être conçu comme une association entre deux personnes : le professionnel et le client. Le modèle de coopération humanise la relation professionnelle en remettant l'accent sur la nature du service rendu à la personne. Comment pourrait-on définir le service rendu dans le cadre de nos sociétés libérales ? Les professionnels ne nous prennent pas en charge, ils n'administrent pas, pour nous, notre santé ou nos biens comme dans le modèle paternaliste. À quoi pourrait donc servir leur savoir professionnel ?

La relation professionnelle dans un modèle de coopération, tel que nous le concevons, est une relation de service où le savoir pratique d'un professionnel est mis au service du « projet de vie » de la personne. La personne qui consulte le professionnel n'a pas un « problème technique » de santé ou d'affaires, elle a un projet de vie qu'elle ne peut pas réaliser sans les services d'un professionnel. Que je désire vivre en santé ou bien vivre ma mort, je formule deux projets humains qui ont besoin des services des professionnels de la santé pour se réaliser. Nous voyons là toute la différence avec le modèle technique, car, pour ce dernier, la maladie est un problème technique de la santé et la mort, l'échec de la relation professionnelle.

La relation professionnelle est une relation de coopération où le professionnel met son expertise au service de mon projet à condition que je m'engage à clarifier avec lui la nature de ce projet de vie. En poursuivant avec la relation médicale, l'expertise professionnelle du médecin se manifeste dans son savoir et dans sa dynamique puisqu'il participe à faire préciser l'état de santé désiré. Tant que la « demande » n'est pas précisée, il est difficile de trouver la meilleure réponse. Toute relation professionnelle reposerait sur la précision de la demande, des attentes du service, afin de déterminer si le professionnel peut répondre à cette demande. La personne qui consulte est responsable de sa demande ainsi que des informations qu'elle livre pour aider à établir le jugement professionnel. Elle peut en tout temps demander des explications sur les fondements du jugement du professionnel qui pourra l'avoir aidée à formuler sa demande; l'unicité de son cas fait

que la demande d'une autre personne ne sera jamais la même. Le professionnel sollicite une expertise en tenant compte des paramètres tracés du cas et il est prêt à justifier son expertise sur demande.

Le plus bel exemple de modèle de coopération que nous avons pu observer est celui que proposent plusieurs sages-femmes dans leur relation professionnelle. Les personnes au fait du dossier des revendications des sages-femmes au Québec savent que ce mouvement réclame, entre autres, l'humanisation de la médecine. Remettre la femme au centre de la maternité, voir l'enfantement comme un processus de vie et non comme une maladie sont des moyens pour y parvenir. En discutant avec les sages-femmes au Québec, nous avons pris conscience à quel point l'approche que plusieurs d'entre elles véhiculent recoupe des éléments de la relation de coopération en opposition à la relation d'expert. En effet, pourquoi des sages-femmes au Québec sinon pour permettre à des personnes de vivre autrement un projet de maternité et de parentalité. Avec les maisons de naissance, la société nous permet, pour un même projet de parentalité, de choisir entre deux façons de procéder : d'une part, le projet médical, qui voit l'enfantement comme une occasion importante pour les parents et qui propose de mettre au service de la femme enceinte tous les moyens techniques disponibles pour assurer une naissance avec le minimum de risques tant pour la vie de la mère que pour celle de l'enfant; d'autre part, un projet de parentalité dans lequel mettre au monde un enfant est une expérience de vie et de croissance pour la mère, son enfant, le couple et la famille. Dans chacun des cas l'expertise, ce savoir en action, sera utilisée de façon différente. Autrement dit, c'est à la personne qui consulte de définir son « projet » et si le professionnel ne peut pas réaliser ce projet, alors il doit la diriger vers quelqu'un d'autre. De même, le modèle de coopération exige que la personne s'engage dans un processus. Si la personne refuse de suivre les démarches nécessaires à la réalisation du projet, il est normal que la relation professionnelle cesse. Dans le modèle de coopération, l'engagement est réciproque, la coopération étant la seule garantie d'une relation de qualité. Cet engagement réciproque évite de réduire la relation professionnelle à une consommation de service.

La relation de coopération a aussi des conséquences sociales. En ce sens, le projet des personnes doit être acceptable socialement. Tant que la relation professionnelle est pensée comme une relation d'expert visant un problème technique, on déshumanise encore en sortant la relation professionnelle de son contexte social. Dans le

domaine médical, par exemple, on revient constamment, depuis des années, sur l'utilisation excessive des médicaments et des examens ainsi que sur leur coût social. Il est normal, lorsqu'on conçoit la maladie comme un problème technique, de vouloir prendre tous les moyens techniques existants pour s'assurer du diagnostic; il en va de même pour les traitements. Mais à partir du moment où la relation est perçue comme une relation de coopération dans le contexte d'une mission sociale, il est clair que certaines demandes pourront faire l'objet de discussions, parce qu'elles seront jugées déraisonnables du point de vue social.

Un autre exemple est le modèle technique appliqué par certains avocats et qui discrédite le droit. L'exemple de l'alcool au volant est frappant. A votre avis, que conseillerait-on à une personne qui aurait heurté un piéton alors qu'elle conduisait sous l'effet de l'alcool ? Techniquement, elle mettrait plus de chances de son côté en commettant un délit de fuite. Autrement dit, un avocat pourrait techniquement conseiller une action antisociale pour le bénéfice de son client. Tout le discours consistant à louer l'avocat qui a su « sortir du pétrin » un client en utilisant le texte de la loi contre son esprit démontre bien les craintes de la déshumanisation de cette profession et la perte du sens de la mission sociale.

Conclusion

Comme l'indique le titre de ce chapitre, nous pourrions dire que la relation professionnelle est une « intervention ». En effet, nous consultons un professionnel pour qu'il mette son savoir en action afin que l'on puisse obtenir une aide face à nos attentes. La relation professionnelle n'est pas une relation aux objets mais plutôt aux personnes à travers leur santé et leurs biens. Le professionnel intervient dans nos vies en influençant nos projets et nos manières de vivre.

Depuis le début des professions, avec le développement de la profession médicale, en particulier, on assiste à l'émergence d'un nouveau type de travail rémunéré qui met au service de quelqu'un un savoir. Dès le début, on relève le caractère « dangereux » de ce savoir qui est, en fait, un pouvoir sur l'autre. La relation au savoir, l'autonomie du professionnel et le rapport de dépendance à l'autre sont vites

reconnus comme des éléments constitutifs de la relation professionnelle. Le mouvement de professionnalisation n'a fait qu'étendre à d'autres services ce qui existait déjà dans la tradition médicale.

Notons que les caractéristiques essentielles de la relation professionnelle sont connues depuis l'Antiquité. Ce qui a changé dans la culture, c'est la façon de neutraliser la « dangerosité » de cette relation. Si, dans certaines sociétés marquées par l'intégration collective, la question du « pouvoir » ne constitue pas un problème, dans d'autres, comme dans la Grèce antique, le problème doit être résolu. Le serment d'Hippocrate permet, par l'engagement sur l'honneur, d'assurer que la relation de service à l'autre sera garantie. Dans une telle culture, la confiance dans le professionnel est absolue et sa décision est reçue comme celle de « tout bon père de famille ». Cependant, les abus de ce modèle et l'importance du développement technique vont favoriser, au XX^e siècle, l'émergence d'un modèle d'expert. L'expert donne son avis, et il revient à la personne qui le consulte de décider ce qu'elle fera. À la limite, rien ne nous empêche de « magasiner » l'expert pour en trouver un qui dira ce que l'on veut entendre. C'est que la relation d'expert débouche sur une relation de consommation de services. Actuellement, la critique du modèle de l'expert et de celui de la consommation de services nous incite à renouer avec une identité professionnelle plus forte où le savoir en action est mis au service de projets humains compatibles avec une société démocratique; c'est le modèle de la coopération.

L'étude de la professionnalisation a permis de comprendre les principales caractéristiques de la relation professionnelle, de même que les raisons pour lesquelles toute relation professionnelle doit être régie par un dispositif social. L'appel au « professionnalisme » est l'une des façons pour les sociétés d'essayer de limiter les abus possibles de la relation professionnelle. La conception que l'on se fait du « professionnalisme » ou de l'éthique professionnelle varie ainsi d'une époque à l'autre dans une culture, selon la transformation du sens de la relation professionnelle, et selon la fonction symbolique des professions.