



1

Dans le cadre du décret Education Permanente

**La Plate-forme francophone du Volontariat  
présente :**

## **ANALYSE**

(11 074 signes espaces compris)

**Le volontariat et ses limites dans le  
secteur social et des soins de santé**

*Existe-t-il une juste place  
pour le volontaire dans la structure ?*





## Introduction

Beaucoup d'associations évoluant dans le secteur social ou des soins de santé se posent aujourd'hui de plus en plus la question de la juste place du volontaire au sein d'une structure : que peut-il faire et ne pas faire ? Faut-il poser des limites à son action ? Comment poser des limites entre l'action du volontaire et celle du professionnel ? Toutes ces interrogations renvoient à une question fondamentale : celle de l'éthique. Nous allons donc, dans cette analyse, aborder la question des limites posées aux actions volontaires sous l'angle de l'éthique. Cette analyse fait suite à l'intervention de Benoit Van Cutsem dans le cadre d'un séminaire qui a eu lieu fin décembre 2012 au sein de la Plate-forme francophone du Volontariat. Avant d'aller plus loin, nous tenons à insister sur le fait que les structures concernées par cette analyse sont celles évoluant dans le secteur social et des soins de santé. En effet, la question des limites du volontariat ne se pose pas forcément en termes éthiques dans d'autres secteurs. Il est important de garder cette précision à l'esprit.

2

### 1) L'éthique, autre visage de la morale ?

Dans le langage courant, bon nombre de personnes ont tendance à confondre les notions d'éthique et de morale. Ces deux termes sont-ils réellement synonymes ? En réalité, dans notre réflexion, ces deux notions recouvrent des réalités différentes.

Qu'est-ce que la morale ? Nous faisons nôtre l'une des définitions données par Benoit Van Cutsem : « *La morale est l'ensemble des règles de conduite considérées comme bonnes, admises et pratiquées dans l'ensemble de la société* ». La morale a donc une fonction normative : il s'agit, au final, d'un ensemble de principes d'action ou de règles de conduite à respecter pour vivre en harmonie avec les valeurs jugées bonnes dans la société. Par exemple, on ne peut pas





tirer la langue aux passants dans la rue. Toutefois, la morale n'est pas universelle : ainsi, s'il n'est pas admis de tirer la langue aux passants dans nos régions, cela est pourtant un moyen de se dire bonjour au Tibet ! La morale se situe donc à un niveau général et est liée au bon fonctionnement de la société dans son ensemble. Néanmoins, comme nous l'avons vu, la morale étant non-universelle et générale, elle ne règlera pas les cas particuliers et des problèmes peuvent voir le jour. Utilisons un exemple : le bénéficiaire de l'action peut être amené à confier au volontaire certaines informations qu'il ne veut pas voir divulguées. Le volontaire peut alors être tiraillé entre, d'un côté, le fait de respecter sa parole et de garder ces informations pour lui afin de ne pas trahir la confiance de l'autre personne ; de l'autre, il peut juger que ces informations sont très importantes et que les autres membres de l'association devraient être mis au courant. La morale ne peut résoudre cette question : c'est alors que la notion d'éthique intervient.

L'éthique, quant à elle, est plutôt une direction imprimée dans les décisions d'un individu, une mise en perspective, dans des circonstances particulières, de principaux moraux. La notion d'éthique est liée à des valeurs, mais également à l'échelle de ces valeurs, véhiculées tant par la structure, que par l'individu. Le problème éthique, entre autre chez le volontaire, est souvent lié à cette échelle de valeurs. Il ne s'agit dès lors pas de conflit entre valeurs, mais très souvent de conflit de priorité des valeurs face à des circonstances précises.

Il est très important de pouvoir poser tout problème éthique dans son contexte. Notamment, le volontaire doit inscrire son action dans le cadre du système dont il fait partie. Rappeler ce cadre, resituer la question ou le problème du volontaire dans son contexte est un des rôles centraux des responsables qui encadrent les volontaires.

Le volontaire, pour faire face à ces questionnements éthiques, a donc besoin d'un cadre.





## 2) La question des limites à l'action du volontaire

Jusqu'où peuvent aller les volontaires tout en restant à leur place ? L'humain étant capable du meilleur comme du pire, faut-il imposer des limites aux volontaires et si oui, lesquelles ? Plutôt que de parler de limites, nous préférons utiliser cette notion de « cadre ». Néanmoins, il est important de nuancer ce terme : un cadre n'est pas vu ici comme quelque chose de figé, qu'il faut absolument respecter, mais au contraire comme un outil d'aide des volontaires au quotidien. Le cadre permettra aux volontaires de mieux appréhender certaines situations et donc d'être mieux armés pour y répondre. Par exemple, certaines tâches demandées aux volontaires ne font pas toujours partie de ce que lesdits volontaires considèrent comme faisant partie de leur rôle. Nous pouvons donner l'exemple d'un volontaire brancardier devant courir dans tous les sens et qui n'a plus le temps d'accompagner Mr X, de l'attendre durant son examen, de le remonter calmement et pourquoi pas même de prendre une petite tasse de café avec lui. Or, cette situation peut arriver si cela reste exceptionnel. Le cadre permettra alors de faire comprendre à tous qu'il s'agit bel et bien d'une situation exceptionnelle.

Ce cadre permet en fait de faire face aux différentes impasses auxquelles le volontaire peut être confronté.

## 3) Quelques pistes pour poser un cadre éthique

Nous voyons donc que dans toutes ces dispositions, la présence d'une structure d'encadrement peut être une solution pour décomplexifier la situation. Nous allons maintenant donner quelques pistes permettant de poser un cadre éthique à l'action des volontaires. Nous allons structurer ces pistes autour de deux questions primordiales :





- La première est celle des informations qui doivent être mises à disposition du volontaire : quelle(s) information(s) peut-on partager avec le volontaire ? Le secret professionnel peut-il être partagé entre l'équipe et le volontaire ?
- La seconde question tourne autour de la différenciation des rôles entre professionnels et volontaires et le respect de ces rôles.

5

### ➤ *Partage des informations avec les volontaires et secret professionnel*

Le volontaire est légalement tenu au secret professionnel. Le secret professionnel couvre non seulement les confidences, mais également tout ce qui a pu être vu, connu, appris, constaté, découvert ou même surpris dans l'exercice de l'activité volontaire. Le secret professionnel couvre également les documents qui concernent la personne : dossier médical ou social, courrier ou autres. Illustrons cela par un exemple : dans le cas d'un projet de soins autour d'un patient dans une structure hospitalière, il peut arriver qu'un volontaire assiste à des réunions où le secret professionnel est de mise.

Il existe aussi la notion de secret professionnel partagé, basé sur quatre critères :

- La personne soumise au secret professionnel peut partager un secret si la personne à qui il dit les informations est également tenue au secret professionnel.
- Il faut que la personne à qui il confie le secret professionnel ait le même objectif que lui. A titre d'exemple, si un policier demande à une infirmière des renseignements sur le patient, l'infirmière ne doit pas briser le secret professionnel auquel elle est tenue car le policier et l'infirmière sont tous deux soumis au secret professionnel, mais ne sont pas liés par le même objectif.





- On ne peut partager que ce qui est utile dans le cadre de la tâche à réaliser. C'est à discuter au cas par cas.
- Il faut obtenir le consentement du patient ou du bénéficiaire de l'action du volontaire dans la mesure du possible. Mais le consentement dans ce cadre n'est pas à sens unique, et ne va pas seulement dans le sens du consentement du bénéficiaire vers le volontaire. Très simplement, le volontaire lui-même doit consentir à divulguer les informations qu'il a lui-même recueillies.

6

### ➤ *La différenciation des rôles entre professionnels et volontaires*

- Le respect des rôles de chacun

Dans le cadre du volontariat dans le secteur des soins de santé, le volontaire assurera des missions principalement d'ordre relationnel. Les volontaires ne sont pas des salariés et il est important que volontaires et salariés aient tous deux leur territoire à respecter et faire respecter. Attention : cela ne signifie pas que les volontaires soient cantonnés à l'aspect relationnel et les salariés à l'aspect dit professionnel. Mais il est important de garder à l'esprit, quitte à le rappeler régulièrement, le rôle de chacun et tout spécialement le rôle du volontaire, ses droits et ses devoirs. Dans beaucoup de structures, le volontaire est le représentant de la société civile, ce qui est souvent rassurant pour les citoyens qui bénéficient de l'action volontaire.

- Le rôle du responsable

Avoir une personne responsable, une personne de référence est un élément central. C'est cette personne qui va aider le volontaire à comprendre le cadre qui lui est proposé. Le volontaire peut aussi vivre des situations extrêmes : il peut, par exemple, être témoin d'abus, de vols, de violences ou encore de confidences





importantes. Le volontaire doit sentir et savoir qu'il sera soutenu dans ce type de situation au travers de lieux de dialogue et auprès de sa personne de référence. Il est important de faire la différence ici entre positionnement hiérarchique et écoute. Le glissement peut rapidement se faire. Le responsable doit avoir une capacité d'écoute et de recul dans le cadre du rôle qu'il occupe mais aussi par rapport à son rôle lui-même.

7

### ➤ *La mise en place de lieux de parole ou de dialogue*

L'objectif d'un lieu de parole, d'un lieu de dialogue ou encore appelé « intervision » est de pouvoir sortir le « trop plein émotionnel ». Ce lieu ou moment doit être fiable et les personnes doivent se sentir en confiance, même s'il s'agit de moments spontanés. Il s'agit bien d'analyser les faits et non des personnes. La personne responsable de ces moments doit savoir poser des limites et ramener les personnes en supervision individuelle et interpersonnelle.

## Conclusions : une éthique spécifique du volontaire ?

La vision de l'éthique du volontaire et celle du travailleur permanent sont globalement les mêmes : tous deux visent le « bien » et partagent surtout l'objectif de bien-être du bénéficiaire de l'action et le respect de la qualité de la vie. Il reste néanmoins primordial de ne pas trop cadrer le volontariat, lieu d'innovation et de créativité essentiel. Toutefois, comme nous avons pu le voir à de nombreuses reprises, professionnaliser le cadre dans lequel le volontaire évolue devient une nécessité : le soutien, l'accompagnement, l'accueil du volontaire, etc.

C'est ici que les pouvoirs publics ont un rôle à jouer : ils peuvent par exemple fournir un soutien financier aux associations pour soutenir et former les volontaires. Des outils sur la gestion des ressources humaines volontaires doivent être développés et rendus disponibles. Attention tout de même : les pouvoirs publics doivent





jouer un rôle, certes, mais ce rôle doit rester limité pour préserver la liberté associative et la liberté des volontaires.

Amandine Tiberghien et Lucie Dugardin

8







## Sources

- BLAIS Martin. « *Morale, mot à réhabiliter* », in Réinventer la morale. Montréal : Fides, 1997, p. 15-19.
- FUCHS Eric. « *La morale, l'éthique: de quoi s'agit-il? Pour commencer, une histoire où la morale n'est pas seulement à la fin...* », dans Comment faire pour bien faire? Introduction à l'éthique, Genève : Labor et Fides, 1995, p. 15-20.
- MÉTAYER Michel. « *Qu'est-ce que la morale?* », dans La philosophie éthique : enjeux et débats actuels (3e édition). Montréal : ERPI, 2008, p. 3-7.
- RICOEUR Paul, « *Éthique et morale - Soi-même comme un autre* », Le Seuil, Paris, 1990

