



CONSTRUIRE UNE DÉMARCHE ÉTHIQUE AVEC LES VOLONTAIRES



PISTES DE RÉFLEXION

- › Comment agir face à un bénéficiaire qui demande une aide supplémentaire ?
- › Comment adopter une démarche éthique ?
- › Que faire lorsqu'il n'y a pas de bonne solution ?
- › Être éthique face à ses volontaires, qu'est-ce que cela implique ?

LE TRAVAIL DU RÉSEAU

Un volontaire se trouve face à un bénéficiaire qui demande plus d'aide que prévu: il demande des suppléments à son colis alimentaire. Il évoque sa situation dramatique, il "joue" sur la corde sensible.

Deux bénéficiaires se disputent... et le ton monte dans la file d'attente. Doit-on exclure les bénéficiaires en cause? Un seul? Tous?

Dans notre service de soutien à domicile, l'échange de numéros de téléphone entre volontaire et bénéficiaire est permis, avec l'accord des deux parties. C'est ainsi qu'un jour, un volontaire a été contacté à 22h par un bénéficiaire qui ne parvenait pas à accéder à son armoire à médicaments dont il avait perdu la clé. Il lui a demandé de l'aide... Le volontaire s'est senti obligé de lui venir en aide, mais il savait que ce n'était pas prévu dans le cadre du volontariat.

Un volontaire n'a pas su dire non à un bénéficiaire qui lui demandait un petit coup de main supplémentaire pour autre chose... Une chose entraînant une autre, le volontaire s'est mis à donner beaucoup de coups de main supplémentaires au point de se sentir envahi par les demandes, de ne plus se sentir respecté et de mettre fin à son volontariat chez cette personne.

Dans ces différentes situations, le volontaire peut se sentir mal à l'aise... Quoi qu'il fasse, il n'est pas sûr d'avoir « bien » fait. Son souci de bien faire est sacrifié. En première ligne, bien des difficultés éprouvées par les volontaires (comme par les professionnels) peuvent être éclairées par une « démarche éthique ». En tant qu'organisation, nous pouvons nous demander comment amener nos volontaires à adopter ce raisonnement. Des questions éthiques peuvent également surgir dans l'encadrement des volontaires et nous pouvons également adopter une démarche éthique dans ce contexte.



- *Faire de l'éthique ?*, Longneaux J-M, 2017. Accessible sur www.levolontariat.be

- Jean-Michel Longneaux, conseiller en éthique à l'UNESSA et Professeur de Philosophie à l'Université de Namur: jean-michel.longneaux@unamur.be, T. 081 32 76 82.

- Sur la notion de souffrance éthique (des travailleurs sociaux en France): *De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux*, Melchior J-Ph, Informations sociales, 2011/5 (n° 167), p. 123-130.

Pour aborder ces épineuses questions, nous avons fait appel à Jean-Michel Longneaux, Docteur en Philosophie, Conseiller en éthique à l'Unessa et Chargé de cours à l'Université de Namur. Lors d'une première rencontre, il a expliqué en quoi consiste un raisonnement éthique et il a proposé un outil concret pour mener une démarche éthique. Il a également passé en revue les difficultés à mettre en place une telle démarche.

Lors d'une deuxième rencontre, les participants ont eu l'occasion d'expérimenter cette méthode sur un cas problématique, en sous-groupe. Les sous-groupes ont envisagées à quelques détails près les mêmes solutions et sont arrivés aux mêmes conclusions, alors qu'il ne paraissait pas évident au départ d'identifier la « meilleure » (ou « moins mauvaise ») solution.

Autre constat positif: la méthode n'a pas paru difficile à mettre en œuvre et le tour de la question a été fait en approximativement une heure. Avec l'expérience, il est possible de traiter une problématique en 20 minutes. Certains participants ont toutefois davantage souligné l'intérêt de la méthode pour les travailleurs que pour les volontaires. Ces réflexions nous interpellent et nécessitent, nous semble-t-il, d'être approfondies à l'avenir.

DES IDÉES INSPIRANTES

La méthode Doucet en 6 étapes d'après Jean-Michel Longneaux



1 LA QUESTION OUVERTE

Décrire la situation et nommer l'impasse, dire son désarroi ou sa colère... pour formuler la question de départ sur laquelle va porter le travail. La situation de départ comprend parfois plusieurs questions, il faut veiller à choisir la question sur laquelle travailler. Une situation éthique, c'est lorsqu'on ne sait plus quoi faire pour bien faire, on est coincé. Ce qu'on devrait faire ne marche pas ou risque de « faire mal » (soit parce que toutes les règles ne peuvent pas être respectées, soit parce qu'il risque d'y avoir des conséquences négatives quoique l'on fasse).

2 A - B - C - ...

Envisager toutes les solutions possibles et imaginables, qu'on les aime ou qu'on ne les aime pas. Minimum trois solutions (en moyenne : quatre à six solutions).

3 RISQUES

Identifier les risques pour chaque solution. Dans un problème éthique, il y a toujours un risque : quoique vous allez faire, vous allez mal faire. Si l'une des solutions ne comporte aucun risque, elle doit être choisie.

4 VALEURS + ET -

Pour chaque solution, identifier les valeurs en jeu (autonomie de l'utilisateur, secret professionnel, sécurité des volontaires, confort de l'utilisateur...). Ai-je une bonne raison de prendre ce risque (+)? Comment justifier ce choix? Est-ce qu'il y a une valeur que je vais sacrifier (-)?

5 DÉCISION

Plusieurs alternatives : choisir une solution, essayer simultanément plusieurs solutions, les mettre en cascade (j'essaie A, si échec, j'applique B, ...).

Construire l'argumentation (pour pouvoir justifier et assumer sa décision).

Qui décide? La majorité, les personnes qui engagent leurs responsabilités, les deux...? Vraisemblablement, il n'y aura pas de consensus.

6 ORGANISATION

Qui va le faire? Comment limiter la casse? Peut-on éviter que ceux qui sont opposés à la décision soient impliqués dans la mise en œuvre?

La méthode Doucet présente plusieurs **avantages** :

- › Apaiser les débats et faciliter les échanges (la méthode sert de tiers) ;
- › Apprendre à écouter les gens avec qui nous ne sommes pas d'accord ;
- › Clarifier la pensée et la décision (là où une discussion à bâton rompu peut nous donner l'impression d'être plus confus à la fin qu'au début) ;
- › Passer de l'intuition au rationnel: pouvoir expliquer et assumer un choix.

Quelques suggestions :

- › Pour l'utiliser en équipe: avoir un soutien de la direction, un porteur du projet, permettre la liberté de parole (attention aux enjeux de pouvoir et tensions), garder l'exigence de déboucher sur une solution, faire face aux émotions au sein de l'équipe.
- › Si les personnes sont réfractaires à ce type d'outil, il est possible d'utiliser la méthode sans forcément la détailler au groupe pour soutenir la discussion et synthétiser les échanges avant de prendre une décision.
- › Il est possible de faire de l'éthique a posteriori: j'ai pris une décision avec laquelle je suis mal à l'aise. Soit la démarche permettra de me dire que j'ai pris la « meilleure » solution, soit elle me permettra d'envisager ce que je ferai à l'avenir.
- › Il est également possible de demander aux participants de préparer à l'avance la réflexion.



Pourquoi les cas éthiques peuvent être si difficiles à affronter ?

L'éclairage de Jean-Michel Longneaux

Trois attitudes peuvent court-circuiter le débat: **la fuite, la colère ou la dépression.**

La fuite, c'est dire « il n'y a pas de problème ». Cela peut se traduire par la sur-occupation, l'insensibilité, la rationalisation, l'humour et la dérision... La colère, peut se traduire par de la violence contre soi (culpabilité) ou de l'agressivité envers l'autre. Il faut permettre l'expression de cette colère pour éviter l'explosion en différé (et réfléchir comment l'accueillir). La dépression, tristesse ou épuisement se traduisent parfois par « ça ne sert à rien ». Pourquoi ces émotions surgissent dans un cas éthique ? Car un cas éthique vient questionner trois de nos désirs existentiels :

- › Un désir de toute puissance > être à la hauteur de la mission,
- › Un désir de fusion > être sur la même longueur d'onde que l'autre (= l'équipe ou l'utilisateur),
- › Un désir que tout nous soit dû > or, on a le sentiment de manquer de reconnaissance, ou que la situation est injuste.

Les situations éthiques contrarient nos désirs... et nous confrontent à notre finitude humaine. Quoique je fasse, je ne peux pas bien faire et je suis limité. **Plus j'accepte cette finitude et plus je vais pouvoir faire face aux situations difficiles sans en souffrir.**