



Anesm

Agence nationale de l'évaluation  
et de la qualité des établissements  
et services sociaux et médico-sociaux

L'Anesm a pour mission d'élaborer des recommandations de bonnes pratiques professionnelles prises en compte dans les démarches d'évaluation interne et externe.

Une recommandation de bonnes pratiques a pour vocation d'éclairer les professionnels dans leurs actions et les institutions dans leur organisation.

Le thème de la mise en place d'une démarche éthique est inscrit dans le programme de travail 2009 de l'Agence.

Ce thème s'inscrit en outre dans le cadre du 10<sup>e</sup> objectif du Plan Métiers de février 2008. Il fait par ailleurs l'objet d'une mesure spécifique dans le cadre du Plan Alzheimer (mesure 38), qui a abouti à la création d'un espace de réflexion éthique sur la maladie d'Alzheimer au sein du CHU de Reims.

## LETTRE DE MISSION DESTINÉE AUX MEMBRES DU GROUPE DE TRAVAIL

### Recommandation de bonnes pratiques professionnelles

## L'éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux

### Problématique

Le champ du questionnement éthique est parfois difficile à appréhender pour les professionnels du secteur social et médico-social car il traverse et interroge différents domaines, en particulier :

- le droit des usagers
- la bientraitance ou la prévention de la maltraitance
- la démarche qualité ou l'évaluation.

Ainsi, la spécificité du champ de l'éthique pose question, et donc, par voie de conséquence, la vocation d'une démarche éthique et ses modalités.

La réflexion éthique émerge avec une acuité particulière **au sein d'un conflit de valeurs d'égale légitimité**. Par exemple, la question éthique se pose lorsque, à l'occasion d'une situation concrète, le droit à la liberté se heurte à l'impératif de sécurité ; ou encore, lorsque la nécessité du partage de l'information rentre directement en conflit avec le devoir de confidentialité ; une autre configuration classique est celle de l'écart possible entre le respect de la volonté de la personne et l'impératif d'intervention.

Dans ce contexte, l'éthique consiste en une **pratique de la distanciation** et de la réflexion pour une **prise de décision collégiale**, cherchant à concilier au mieux des impératifs juridiques, déontologiques et humains dans une **décision par définition singulière**. Ainsi Paul Ricœur écrira-t-il que la mise en œuvre

de l'éthique « consiste à inventer les comportements justes et appropriés à la singularité des cas »<sup>1</sup>.

De façon plus spécifique, pour le champ social et médico-social, Brigitte Bouquet indiquera au sujet de l'éthique : « Voisine de la morale mais aussi de la déontologie, nous dirons que l'éthique, contrairement à celles-ci, ne donne pas de réponse visant à l'universalité, qu'elle ne forme pas des principes mais plutôt met en question la façon dont ces derniers sont actualisés ou réactualisés dans les situations rencontrées. »<sup>2</sup>

Cette actualisation ou réactualisation des principes dans les situations rencontrées prend tout son sens au regard des deux éléments propres aux accompagnements dans le secteur social et médico-social :

- La vulnérabilité des populations accueillies ou accompagnées, qui donne à chaque décision un poids et une portée particulière, et appelle une responsabilité des professionnels en conséquence.
- La complexité croissante des situations auxquelles les professionnels se trouvent confrontés, qui rend bien souvent impraticables les impératifs juridiques et déontologiques sans une réflexion permettant des ajustements dans la pratique.

Adaptée aux spécificités du travail social et médico-social, l'éthique peut être appréhendée au sein d'un établissement ou service sous forme d'une approche globale de questionnement du sens de ses missions.

<sup>1</sup> Paul Ricœur, *Soi-même comme un autre*, Paris : Seuil, 1990.

<sup>2</sup> Brigitte Bouquet, *Éthique et travail social*, Paris : Dunod, 2004, p. 17.

« Réflexion inlassable sur le sens de ce que l'on fait, sur le rapport à l'autre et la capacité à être sans cesse en situation d'imagination, d'invention (...) », pour reprendre les propos de Didier Sicard, ancien Président du Comité Consultatif national d'éthique, l'éthique ne se limite pas aux comités, ateliers, séminaires ou chartes qui sont censés l'incarner ; l'éthique peut, bien au contraire, être insufflée dans un établissement ou un service qui n'a pas choisi ou pensé de la nommer en tant que telle.

En conséquence, la vocation de la recommandation est la suivante : permettre aux établissements et services d'entreprendre et/ou développer une démarche éthique, quel que soit le degré de formalisation qu'ils choisissent, d'identifier quels bénéfices ils peuvent en attendre et les repères méthodologiques pertinents en la matière.

## Enjeux

La promotion du questionnement éthique est l'une des préconisations de la recommandation de l'Anesm : *La bientraitance, définition et repères pour la mise en œuvre*<sup>3</sup> et est inscrite au premier plan des réflexions de la commission *Ethique et déontologie* du CSTS.

En articulation avec ces travaux, la recommandation aura pour but de proposer un éclaircissement sur la nécessité d'une démarche éthique au sein d'un établissement ou d'un service, les bénéfices que cette démarche apporte aux usagers, à leurs proches et aux professionnels, et les modalités de mise en œuvre qui facilitent le déploiement d'une réflexion éthique sereine et distanciée.

L'un des enjeux sera donc de proposer au sein de la recommandation une approche de l'éthique conforme aux spécificités qui la caractérisent et la différencient des normes juridiques, morales et déontologiques susceptibles d'être formalisées a priori et de constituer un cadre d'action en amont.

Ceci induit que :

- la notion même d'éthique fera l'objet d'une « définition » au sein de la recommandation ;
- les préconisations relatives à l'éthique chercheront à promouvoir le questionnement des pratiques professionnelles et la recherche collégiale de décisions éclairées ;
- la vocation par définition singulière de toute décision « éthique » trouvera son illustration dans la recommandation au sein de « cas pratiques », plutôt que de longs développements théoriques sur telle ou telle dimension de la réflexion éthique : elle éclairera les professionnels sur la méthode qui pourra être utilisée pour aborder ces situations le plus justement possible.

## Principales questions

### 1) Quels sont les points de « définition » pertinents de la notion d'éthique ?

- Quelle différenciation établir entre l'éthique, la déontologie, la morale, les bonnes pratiques professionnelles ?
- Quelle articulation entre le champ de l'éthique et celui du droit ?
- Quelles sont les références théoriques qui peuvent éclairer la définition de l'éthique pour le secteur social et médico-social ?

### 2) Quelle est la vocation d'une démarche éthique ?

- A quels besoins la démarche éthique peut-elle légitimement répondre ?
- Quel type de conflit ou de difficulté la réflexion éthique peut-elle prétendre éclairer ?
- En quoi la réflexion éthique permet-elle une construction identitaire au niveau institutionnel ?
- Quel modèle de relations professionnelles la réflexion éthique vise-t-elle à promouvoir ?
- Dans quelle mesure la réflexion éthique permet-elle une production de sens de la pratique et sur ce point, quels sont ses apports spécifiques par rapport à d'autres formes de suivi ou d'analyse de la pratique (supervision par exemple) ?

### 3) A quelles conditions la démarche éthique peut-elle contribuer à l'amélioration continue des pratiques ?

- Comment articuler la mise en valeur du processus de questionnement avec la recherche légitime de formalisation des valeurs et des résultats de la réflexion ?
- Quel type de formalisation la réflexion éthique (avis, charte...) peut-elle engendrer sans perdre sa vocation de processus de questionnement ?
- Une démarche éthique peut-elle être menée sans mobilisation d'apports extérieurs ?

“ La recommandation aura pour but de proposer un éclaircissement sur la nécessité d'une démarche éthique au sein d'un établissement ou d'un service. ”

<sup>3</sup> Recommandation Anesm sur la bientraitance, Repère 4, Préconisation 2.5.

## Cadre méthodologique envisagé

Pour la rédaction de cette recommandation l'Anesm souhaite retenir la méthode du consensus simple. Cette méthode consiste à faire formaliser une recommandation par un groupe de travail, en tenant compte lors de cette élaboration des résultats d'une analyse critique des données disponibles, le thème étant vaste, l'absence de controverse ne nécessitant pas de consensus formalisé à ce stade et les données étant multiples et dispersées.

Dans ces conditions, l'élaboration de la recommandation pourrait se dérouler comme suit.

### Etape 1 Travaux préliminaires et cadrage de la recommandation

Le cadrage de la recommandation est effectué à partir d'une première analyse de données bibliographiques et d'entretiens exploratoires avec des personnes ressources. Le travail de réflexion permet de cadrer le questionnement, de préciser et d'affiner les attendus de la recommandation, son champ exact et les questions incontournables qu'elle devra aborder.

Une fois ce travail effectué, la lettre de mission à l'intention des membres du groupe de travail qui précise ces éléments est soumise à l'avis des instances de l'Anesm (Comité d'orientation stratégique et Conseil scientifique).

### Etape 2 Revue de littérature et enquête préalable par questionnaires

Une revue de littérature sera menée suivant les axes suivants :

- En terme de *corpus exploité*, des travaux français et internationaux seront examinés (à la fois des études, des ouvrages, des articles).
- Etant donné le champ extrêmement large du sujet, un angle restrictif a été retenu pour ce qui est des *thématiques abordées* : il s'agit d'explorer toutes les formes de démarches éthiques initiées à la demande des professionnels et usagers, leurs bénéfiques et leurs modalités concrètes.
- Des ouvrages permettant de comprendre le sens de ces démarches dans le champ social et médico-social seront également étudiés. En revanche, l'ensemble du corpus de philosophie morale et d'éthique permettant une exploration approfondie des concepts ne sera pas exploré, cela n'étant pas nécessaire au vu du cadrage de la recommandation.

Parallèlement, une enquête par questionnaires sera conduite auprès de professionnels identifiés grâce aux membres du Comité d'orientation stratégique de l'Agence. Cette enquête permettra d'identifier un certain nombre de questions clé et de sites ressources pour l'enquête qualitative ultérieure.

### Etape 3 Etude qualitative

Une étude qualitative sera réalisée auprès de professionnels d'établissements et services sociaux et médico-sociaux ainsi qu'auprès des usagers.

Cette étude qualitative sera réalisée selon la méthodologie suivante :

1/ Identification d'une dizaine de structures ayant engagé une démarche éthique, sur la base de certains critères de base (représentativité des secteurs couverts par l'Agence, type de démarche mis en place, niveau d'aboutissement du projet, destinataires directs et indirects). Inclusion de quelques structures repérées comme impliquant directement les usagers dans la mise en œuvre de leur démarche éthique.

#### 4) Quelles sont les modalités pratiques d'une démarche éthique ?

- Comment initier et pérenniser l'interrogation des pratiques ?  
Peut-on établir une typologie des démarches existantes ?
- Quelles sont les spécificités de fonctionnement d'une instance consacrée à l'éthique au regard de sa vocation (par exemple : confidentialité, neutralité, pluridisciplinarité...)?
- Qui peut être porteur de la démarche et au nom de quelle légitimité ?
- Quels sont les acteurs qu'il peut être intéressant d'y associer (au sein de la structure, pour que les professionnels en tirent le plus grand parti, ou à l'extérieur, pour enrichir les débats) ?
- Quels sont les bénéfiques respectifs d'une réflexion interne à une structure ou au contraire transversale à plusieurs structures ?
- Quelles sont les précautions méthodologiques permettant de garantir la qualité des échanges ?
- Quelles sont les méthodes et les lieux ressources pour pérenniser la démarche ?
- Quels sont les moyens d'articuler la réflexion éthique avec les démarches de formation continue des professionnels ?

#### 5) Quelles sont les dimensions « incontournables » du questionnement éthique au regard des populations accompagnées ?

- Quels sont les moyens d'identifier les thématiques pertinentes pour les débats (notamment retour sur des problèmes éthiques déjà rencontrés, ou au contraire anticipation en amont de difficultés ultérieures possibles) ?
- Quels sont les cas concrets permettant d'illustrer ce questionnement selon les différents modes d'accompagnement ?

#### 6) Quelle démarche d'évaluation permet d'identifier les points forts et les points faibles du dispositif mis en œuvre ?

#### 7) Quels sont les éléments utiles pour l'appropriation de la recommandation par les professionnels ?

2/ Au sein de ces structures, identification de professionnels représentant plusieurs corps de métier qui ont participé à la démarche éthique. Réalisation d'entretiens individuels et semi-directifs, confidentiels.

Un test de méthode sera réalisé en amont afin d'explorer l'efficacité d'interviews collectives (*focus group*) auprès de groupes homogènes de professionnels.

3/ Pour les démarchés éthiques impliquant directement les usagers, prise de contact avec les associations ou les représentants des usagers et de leurs familles. Recueil de données par entretien individuel ou collectif semi-directif ou par une participation à des actions ponctuelles.

4/ Synthèse écrite des données recueillies dont les grandes lignes seront exposées aux membres du groupe de travail.

Cette étude qualitative a notamment pour objectif de :

- comprendre les raisons qui ont motivé la création d'une démarche éthique au sein de la structure ;
- comprendre les difficultés qui ont entouré la création et la pérennisation de cette démarche ;
- analyser les raisons qui ont permis le succès de la démarche ;
- identifier les bénéfiques qu'ont identifiés les participants à cette démarche à la fois au niveau collectif et individuel ;
- identifier des exemples concrets de « cas éthiques » susceptibles de figurer au sein de la recommandation.

## Etape 4

### 1<sup>re</sup> réunion du groupe de travail

Réunion du groupe de travail composé d'une quinzaine de personnes :

- l'équipe projet Anesm (chef de projet et chef de projet junior)
- des membres du COS de l'Agence
- 15 autres personnes qualifiées dont les profils sont les suivants : directeurs d'association et de structures, professionnels, ayant participé à une démarche éthique quelle qu'elle soit, formalisée ou non.

Le groupe a pour mission lors de sa première réunion d'amorcer une réflexion sur la vocation d'une démarche éthique au sein d'une structure sociale ou médico-sociale, et d'échanger autour des résultats de la revue de littérature.

## Etape 5

### Elaboration de la recommandation par le groupe de travail

A partir des travaux d'appui, le groupe de travail élabore l'architecture de la recommandation. Le groupe de travail corrige, amende et enrichit la première version de recommandation proposée par l'équipe projet lors de plusieurs séances de travail. Il élabore également des exemples de cas éthiques à vocation pédagogique, en ateliers réunissant les professionnels d'un secteur particulier (personnes âgées, enfance protégée...).

Une seconde version de la recommandation est rédigée à la suite des échanges.

## Etape 6

### Relecture de la recommandation par des experts et professionnels

La seconde version de la recommandation est soumise par voie de courriel à une vingtaine de relecteurs (professionnels de terrain, usagers, personnes qualifiées). Les remarques recueillies aboutissent à la troisième version de la recommandation.

## Etape 7

### Validation et Publication

Le projet de recommandation est soumis pour validation aux instances de l'agence : Comité d'orientation stratégique et Conseil scientifique.

Elle est ensuite mise en forme et publiée.