



*L'ÉTHIQUE DANS LE TRAITEMENT DES
PLAINTES : THÉORIES ET
CONCEPTS*

Colloque annuel de l'Association des
responsables de la gestion des plaintes du
Gouvernement du Québec, le 21 novembre 2017

André Lacroix



L'éthique dans le traitement des plaintes

- 1. Présentation de l'atelier et du responsable*
- 2. Qu'est-ce que l'éthique?*
- 3. Éthique, déontologie et droit*
- 4. L'éthique, la norme juridique et la déontologie*
- 5. Le respect des normes*
- 6. Complémentarité et subsidiarité*
- 7. La compétence éthique*
- 8. La médiation comme outil éthique*
- 9. L'institution comme « milieu capacitant »*
- 10. Conclusion*

1. Présentation de l'atelier et du responsable (1/2)

■ *Les objectifs :*

1) Présenter la spécificité de l'éthique

2) Expliquer la complémentarité du droit et de l'éthique

3) Sensibiliser les participants à une utilisation judicieuse de l'éthique

1. Présentation de l'atelier et du responsable (2/2)

■ *Le responsable :*

1) Prof de philosophie et d'éthique à l'université de Sherbrooke

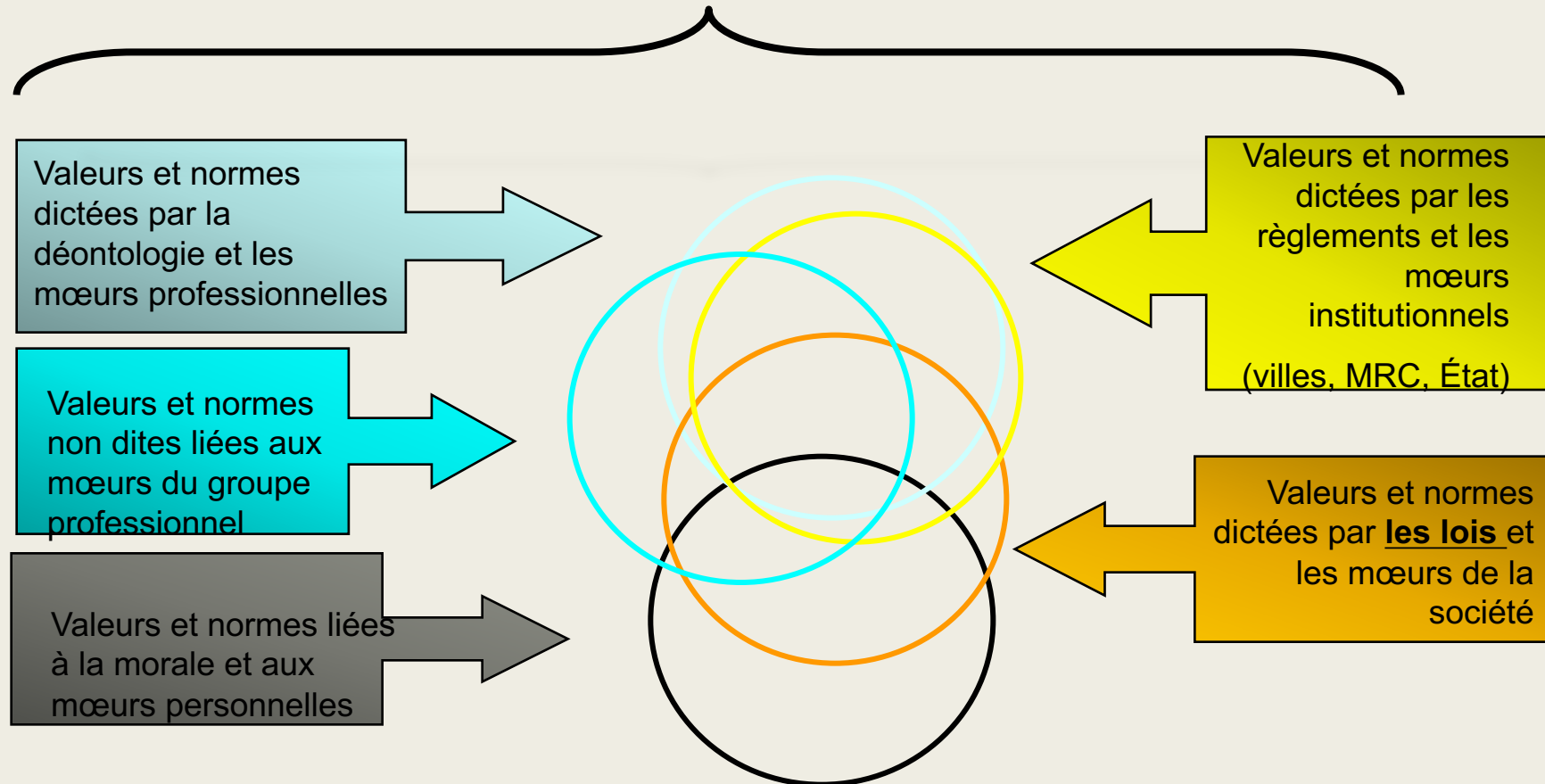
2) Juriste de formation...

3) Interveniant par nature...

4) Philosophe de profession...

2. *Qu'est-ce que l'éthique?* (1/3)

... une question de contexte d'abord



2. *Qu'est-ce que l'éthique?* (2/3)

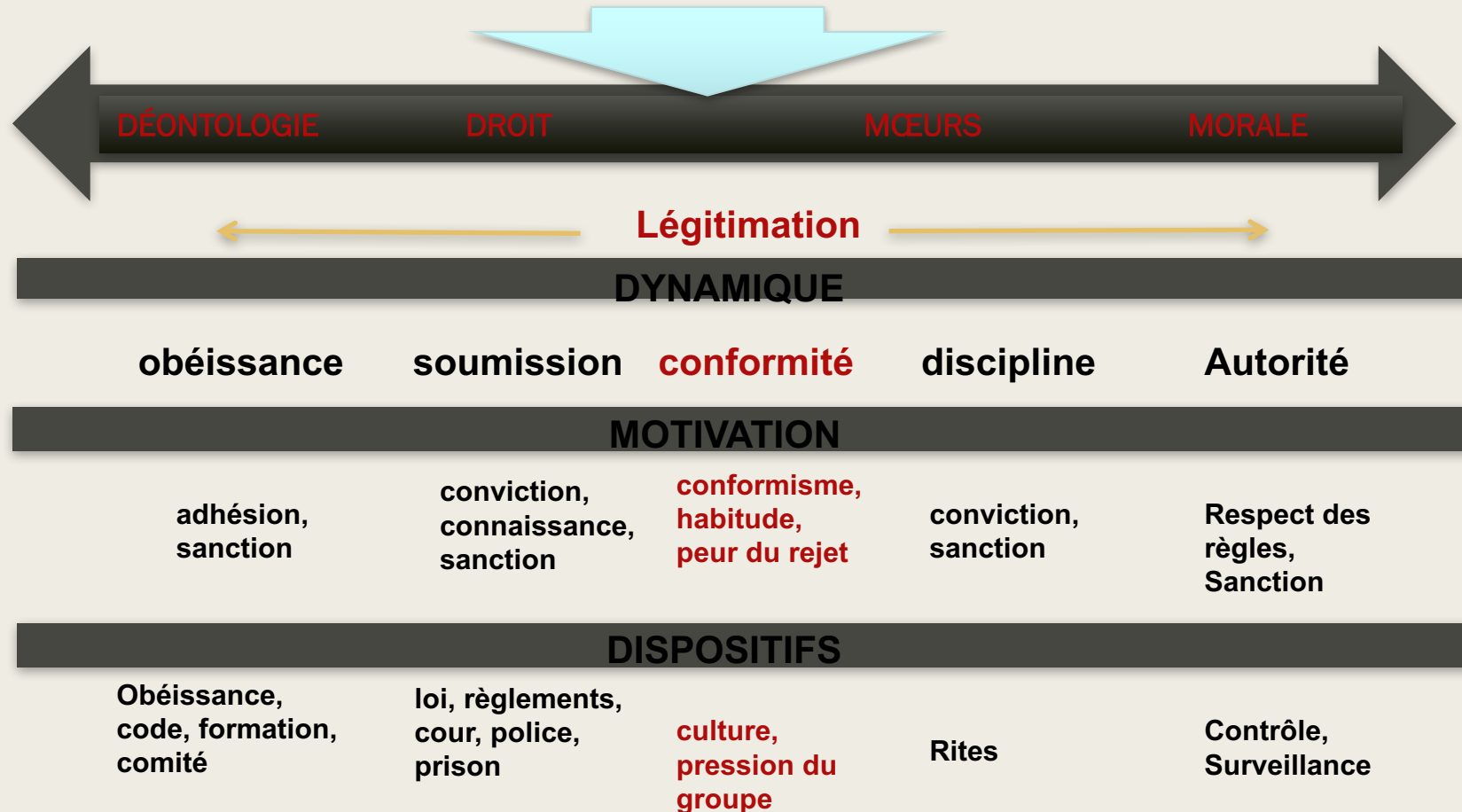
- *L'éthique est une pratique qui s'incarne dans l'exercice du jugement personnel, professionnel, institutionnel, organisationnel et gouvernemental formulé à l'occasion de situations et/ou d'actions.*
- *L'éthique a pour objet le développement du jugement pour identifier/établir les critères nous permettant d'agir en accord avec une ou plusieurs valeurs dans une situation spécifique afin de faire le choix d'un comportement adéquat.*
- *L'éthique peut être subordonnée à d'autres pratiques normatives, leur servir de complément ou subordonner ces autres pratiques normatives.*

2. *Qu'est-ce que l'éthique?* (3/3)

- *L'éthique porte sur la prise en compte des valeurs et des normes dans la formulation d'un jugement éclairé et l'élaboration d'une action appropriée.*
- *La finalité de l'éthique en fait une activité pratique qui se laisse décliner sous forme d'analyse et/ou de décision.*
- *Il ne s'agit pas d'acquérir un savoir, qu'il soit technique, politique ou managérial, mais d'agir dans le respect des valeurs et en connaissance des normes.*
- *Il s'agit de développer une compétence, une compétence à délibérer, analyser et agir – une compétence réflexive. Dans ce contexte, la compétence relève d'une aptitude et d'une attitude tout autant que d'une habileté.*

4. Éthique, déontologie et droit (1/2)

L'éthique est une décision motivée par la volonté de donner une légitimité à son action. Elle implique l'utilisation de valeurs et de normes, de même que le déploiement d'une délibération et/ou la réalisation d'une action.



4. Éthique, déontologie et droit (2/2)

L'éthique est une décision motivée par la volonté d'établir un sens partagé et une légitimité à son action. Elle implique l'utilisation de valeurs et de normes, de même que le déploiement d'une délibération et/ou la réalisation d'une action.



5. L'éthique, la norme juridique et la déontologie (1/2)

L'éthique :

... est un processus réflexif...

... qui s'intéresse aux valeurs et aux normes...

... se caractérise par la singularité des situations... et

... aborde les situations à partir d'une analyse des valeurs...

... ce qui implique une absence de jurisprudence éthique (ou de cas) sur laquelle nous pourrions fonder de nouvelles décisions.

5. *L'éthique, la norme juridique et la déontologie (2/2)*

- *... par opposition au droit qui se construit à partir d'un cadre politique, des lois, de la jurisprudence et de la doctrine pour ensuite pouvoir rendre une décision relative à des situations particulières.*
- *... tout en conservant une parenté avec le droit dans la mesure où il s'agit de dénouer des impasses, de trancher des dilemmes et rendre, non pas justice, mais « raison ».*

6. *Le respect des normes* (1/2)

Le droit implique :

- *un appel à la norme,*
- *la connaissance de la norme,*
- *un respect de la norme...*
- *une interprétation de la norme...*

6. *Le respect des normes* (2/2)

par opposition à l'éthique qui implique :

- *la prise en compte des valeurs et des normes,*
- *la contextualisation d'une situation,*
- *le développement d'une compétence qui n'est pas une aptitude, ni une habileté, mais bien un processus dans lequel l'individu est impliqué... pour réfléchir les valeurs en contexte normatif.*

7. Complémentarité et subsidiarité

- *Dans ce contexte, le droit et l'éthique sont tout à la fois :*
 - *complémentaire : l'éthique peut compléter la norme en enrichissant son interprétation;*
 - *subsidaire : l'éthique peut aider à trancher en équité des situations que le législateur n'a pas encadrées, où il a mal défini la norme, ou laissé volontairement un « flou ».*

8. *La compétence éthique* (1/2)

La compétence éthique est :

■ *une prise d'initiative et de responsabilité de la part d'un individu à l'occasion de situations personnelles et/ou professionnelles auxquelles il est confronté...*

■ *une intelligence pratique des situations qui s'appuie sur des connaissances acquises afin de transformer ces situations avec d'autant plus de force que la diversité des situations augmente...*

■ *une faculté qui consiste à mobiliser des réseaux d'acteurs autour des mêmes situations, à partager des enjeux, à assumer des domaines de responsabilité...*

8. La compétence éthique (2/2)

La compétence éthique est

■ *la capacité, spécifique à une personne (groupe de personnes), d'entreprendre, sur la base d'un but déterminé (valeurs), la résolution d'un problème (ou d'un ensemble de problèmes) pratique qui surgit dans une situation donnée;*

■ *La capacité à mobiliser, dans le cadre de cette initiative, des ressources internes et externes à l'individu pour juger de la situation et de l'action à entreprendre;*

■ *La capacité, dans le cadre de cette initiative, à interagir avec les acteurs concernés par le problème;*

■ *La capacité d'accepter la responsabilité de cette ou de ces initiatives.*

9. *La médiation comme outil éthique*

Un petit rappel d'une définition du Professeur Pierre Issalys évoquée par Me Paquet l'an dernier :

« Est déraisonnable un acte qui, bien que conforme à la norme, heurte le bon sens et provoque une réaction instinctive devant les conséquences manifestement disproportionnées qu'il entraîne pour une personne ou un groupe de personnes.

Cette conception de l'acte déraisonnable introduit l'idée de proportion, d'équilibre entre la finalité d'intérêt public d'une loi et les conséquences de l'acte pour la personne qu'il touche. En ce sens, elle contient en elle-même les deux volets de la mission du Protecteur du citoyen : la légalité et l'équité »...

[Extrait d'une présentation de Me Jean-Claude Paquet, 26 octobre 2015, Colloque de l'ARGPQ]

ce qui est aussi au cœur de votre travail...

André Lacroix 2017

9. *La médiation comme outil éthique*

- *L'éthique est précisément cette réflexion relative à la « raisonabilité » et à la légitimité des décisions,*
- *Ce qui implique une médiation des situations qui passe par une réflexion centrée sur les valeurs plutôt que sur les normes...*
- *Ce qui vient compléter la dimension juridique de votre travail*

10. *L'institution comme « milieu capacitant »*

- *La médiation ne peut toutefois être une alternative que dans un contexte institutionnel favorable*
- *La compétence éthique ne peut se développer que dans un milieu favorable, susceptible de favoriser le dialogue et la réflexion, dans un milieu « capacitant ».*

11. Conclusion

- *Le droit est une discipline qui repose sur un appareillage normatif...*
- *l'éthique est une démarche qui implique la compétence d'un agent moral et le recours à un appareillage réflexif pour prendre en considération les normes et les valeurs propres à une situation donnée.*
- *... et il est sans doute possible de dire qu'un bon arbitrage des plaintes implique une compétence éthique.*