

***REPÈRES ÉTHIQUES
ET RÉFÉRENCES DÉONTOLOGIQUES
EN TRAVAIL SOCIAL
ET INTERVENTION SOCIALE***



**HAUT CONSEIL
DU TRAVAIL
SOCIAL**

Décembre 2025

Préambule :

Dans sa contribution à l'écriture du Livre Blanc du Travail social, la Commission Ethique et Déontologie du HCTS affirme : « *l'indispensable et urgente valorisation du travail social passe par la réaffirmation des principes fondamentaux des compétences éthiques et du positionnement professionnel qui structurent autant qu'ils révèlent l'identité du travail social et de l'intervention sociale, avec le souci permanent de l'intérêt supérieur de la personne ou de la population concernée.* »¹.

C'est dans la suite de ces travaux, que le Haut Conseil du Travail Social missionne la CEDTS pour élaborer un texte de références donnant des repères éthiques et déontologiques en travail social. L'enjeu est important, au regard de l'extrême diversité des métiers du social, qui ne renvoie pas au rattachement à un seul corps professionnel, ni même à une seule formation réglementée. Pour autant, la diversité des métiers du travail social impose communément le respect et la dignité de la personne.

Ce texte de repères éthiques et références déontologiques se veut commun à l'ensemble des *praticiens du social et de l'intervention sociale*, le terme « *praticien du social et de l'intervention sociale* » étant retenu pour désigner la personne ayant des compétences pour l'exercice d'une pratique dans le champ du social au sens large². A ce titre, il s'adresse aux employeurs et aux employés – ces derniers représentant les professionnelles telles que mentionnées dans le Livre Blanc du Travail social -, aux intervenants en libéral, tout comme aux bénévoles acteurs de la solidarité et aux pairs-aidants. Ce texte s'adresse aux représentants des secteurs publics et collectivités territoriales comme à ceux du secteur associatif ou du secteur privé lucratif exerçant une mission de service public.

Il s'adresse par ailleurs aux représentants des politiques sociales et financeurs.

Ce texte est orienté sur *la personne*, sujet de droits et de devoirs³.

Attaché à l'éthique du travail social et de l'intervention sociale, nous retenons le mot « repère » en tant qu'il offre un appui, un soutien, une aide au questionnement et à la réflexion dans des situations présentant des dilemmes. Attaché à la déontologie des pratiques en travail social et intervention sociale, nous retenons le mot « référence », en tant que ce terme intègre un aspect normatif.

Parce qu'il doit garantir le respect des droits fondamentaux des personnes dans les pratiques professionnelles et bénévoles, le texte de repères éthiques et références déontologiques en travail social et intervention sociale du HCTS vise à :

¹ Livre Blanc du Travail social. Extrait contribution de la CEDTS. Juin 2023.

² Tel que pensé par le CNRDE, « Références déontologiques et repères éthiques pour les pratiques sociales », nov. 2025, p. 2.

³ Ibid. CNRDE, p.2.

« *On entend par "usager" toute personne dont la situation requiert accueil, accompagnement, intervention ou prestation de la part des praticiens du social. La prise en considération de l'usager ne saurait toutefois se réduire aux seuls aspects qui concernent son rapport d'usage avec le dispositif d'action sociale. C'est pourquoi, chaque fois que possible, nous avons choisi de lui substituer le terme de "personne"* », ce dernier terme pouvant inclure les aidants naturels.

- ✓ Susciter la réflexion et mettre au travail individuellement et collectivement les questionnements éthiques.
- ✓ Permettre aux praticiens du social et de l'intervention sociale de se référer à des repères formalisés et soutenants dans l'exercice de leurs pratiques.
- ✓ Incrire la crédibilité et la légitimité des actions des praticiens du social sous l'angle des droits et des devoirs réciproques.
- ✓ Permettre aux employeurs et aux encadrants de s'appuyer sur un socle favorisant la réflexion éthique au sein des organisations, avec les praticiens du social et de l'intervention sociale et ce, au service des personnes

Ce texte s'appuie invariablement sur les définitions du travail social⁴ et de l'action sociale⁵ inscrites dans le CASF. Il prend également appui sur l'intervention sociale que nous choisissons de définir ainsi :

L'intervention sociale, entendue comme l'ensemble des actions : (accueil, accompagnements, mesures, aides sociales et matérielles, individuelles ou collectives) adoptées et menées par des personnes ou des institutions dans le champ de l'action sociale, vise à protéger, soutenir l'autonomie et la participation d'autres personnes vulnérables ou en difficulté, dans le respect de leurs droits fondamentaux.

Le texte de repères éthiques et références déontologiques en travail social et intervention sociale s'articule autour de deux dénominateurs communs :

- le partage de valeurs, au service de la personne. La valeur étant entendue au sens de « ce qui importe » pour chacun, elle intègre de fait une notion de subjectivité. C'est dans cette dimension subjective, que se trouve le conflit entre des valeurs d'égale importance.
- La démarche de questionnement et l'engagement des praticiens du social et de l'intervention sociale ainsi que de leur encadrement.

⁴ Décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social, consulté le 21 août 2025.

⁵ Loi 2002-2, art. L116-1 du CASF, consulté le 10 octobre 2025 : « L'action sociale et médico-sociale (...) repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature. ».

I. Repères éthiques dans le travail social et l'intervention sociale

A. Pour définir l'éthique

Non limitée au sens étymologique, notre définition s'attache à décrire le mouvement de distanciation et de questionnement, expliquant que le terme « démarche éthique » soit ici privilégié.

« *La démarche éthique vise à mettre la personne (...) au centre des préoccupations et à construire, avec elle et pour elle, la réponse la plus juste et la plus adaptée* »⁶. En ce sens, la démarche éthique est « *un engagement (...) qui se manifeste par des gestes très concrets vis à vis d'autrui : l'attention à l'autre, le temps de l'écoute, la conscience professionnelle* ».⁷

Ces gestes sont sous-tendus par un certain nombre de valeurs : le respect de la dignité de chacun, la conscience de l'altérité, l'autonomie, l'équité ou encore le respect du bien commun.

Dans les pratiques sociales, ces valeurs se trouvent parfois en tension ou éprouvées par l'application stricte d'une norme, provoquant alors un « dilemme éthique » entre ce qu'il est légal de faire et ce qu'il apparaît légitime de faire. Du fait de l'engagement du praticien du social et de l'intervention sociale, la tension éthique soulève ici un questionnement, une réflexion sur les valeurs en conflit⁸.

La démarche éthique est donc une démarche réflexive de distanciation, un questionnement sur la norme (que fixe le droit, la morale ou la déontologie)⁹ et sur la pratique. Ici, dans les situations où convoquer le droit, le registre institutionnel et les principes moraux ne suffit pas, l'éthique ne constitue pas la norme mais l'interroge et la confronte.

La démarche éthique vise à fournir un éclairage étayé prenant en considération la singularité de la personne et de sa situation mais aussi la complexité des éléments de contexte. En ce sens, l'éthique est toujours singulière.

Enfin, la démarche éthique apporte une dimension critique en permettant aux praticiens du social et de l'intervention sociale de réinterroger les fondements et les finalités de leurs interventions. Elle offre une mise en perspective critique des options envisagées permettant de retenir une ou des alternatives de manière éclairée en dissipant les tensions éthiques.

B. Revenir aux fondements et valeurs du travail social et de l'intervention sociale

⁶ Livre Blanc du Travail social. Contribution de la CEDTS, 2023

⁷ Ibid.

⁸ C'est bien d'ailleurs « *cette tension entre absolu et relativité des valeurs* » qui constitue un des fondements majeurs de l'interrogation éthique (CSTS, 2001, p. 24).

⁹ Annexe n°2. Morale, droit, déontologie, éthique : nuances et nécessaires articulations. A DEBATTRE

Les pratiques sociales prennent racine dans un socle de valeurs partagées. Déclinées ci-dessous, de manière non exhaustive, les valeurs se déclinent autour de trois grands ensembles :

- Les valeurs humanistes,
- Les valeurs fondées sur le droit,
- Les valeurs issues des principes démocratiques et républicains.

*** *Conscience de l'altérité, respect de la liberté, de la dignité et de l'autonomie de la personne : des valeurs humanistes***

La liberté, valeur fondamentale dans les pratiques sociales, consiste à reconnaître la capacité de chaque personne à faire des choix et à décider de son projet de vie. Elle s'inscrit dans le respect inconditionnel de la dignité humaine et se conjugue avec l'autonomie car elle permet d'agir sans entrave, en fonction des désirs de la personne.

La dignité est intrinsèquement liée à la nature même de chaque individu. Bien commun universel, elle oblige au respect inconditionnel de toute personne humaine quels que soient ses capacités, son état de santé, son comportement. Fondement qui se traduit par la reconnaissance de la personne comme sujet de droits et acteur de sa vie, la protection de son intégrité, le respect de son intimité, de sa vie privée et de ses choix. Le praticien du social et de l'intervention sociale s'appuie sur le principe selon lequel le droit au respect de la dignité des personnes ne se gagne ni ne se perd puisqu'il est.

L'autonomie est une valeur qui renvoie à un principe fondamental reconnaissant et respectant la capacité de chaque personne à faire ses propres choix, à agir par elle-même selon ses convictions, et à participer activement aux décisions qui la concernent.

L'altérité renvoie à la reconnaissance de l'autre dans sa différence et sa singularité. Elle est, en cela, corrélée au respect de la dignité. La conscience de l'altérité permet à l'individu de façonner son identité et ses relations sociales.

*** *Responsabilité et équité : des valeurs fondées sur le droit***

La responsabilité et l'équité renvoient à la manière dont les personnes sont en relation. **La responsabilité** est une valeur qui engage le praticien du social et de l'intervention sociale à agir de manière consciente, réfléchie et respectueuse des droits et de la dignité des personnes.

Tout en tenant compte du cadre légal, institutionnel et des références déontologiques, la responsabilité suppose d'assumer les conséquences des actes, des décisions et des omissions dans la relation d'aide et d'accompagnement.

L'équité consiste à interagir avec chaque personne selon ses besoins, ses capacités et les spécificités de sa situation. En cela, elle se distingue de l'égalité qui consiste à appréhender chacun de manière strictement identique. L'équité vise à rétablir une justice réelle, en tenant compte des inégalités sociales, économiques, culturelles ou physiques.

* ***Justice et égalité : en référence aux principes démocratiques et valeurs républicaines***

Le travail social et l'intervention sociale sont indissociables des principes démocratiques et des valeurs républicaines, que sont la liberté, l'égalité, la fraternité et la laïcité et qui organisent le vivre ensemble et la cohésion sociale.

Dans ce cadre, la justice sociale (qui consistera à contester la discrimination, à reconnaître la diversité, à répartir équitablement les ressources, à dénoncer les pratiques injustes et à promouvoir la solidarité) fonde l'engagement des praticiens, en particulier les professionnelles et les bénévoles, à lutter contre les inégalités, à soutenir le recours aux droits, à favoriser la participation de chacun à l'exercice de la citoyenneté. Il applique scrupuleusement le principe d'égalité qui implique un traitement impartial et non discriminatoire des personnes, indépendamment de leur origine, de leur genre, de leur orientation sexuelle, de leur conviction ou de leur situation sociale.

Ces principes appellent des pratiques concrètes de solidarité permettant de soutenir les personnes et de maintenir la cohésion sociale.

II. Cadres de références déontologiques dans le travail social et l'intervention sociale

A. Définir la déontologie

La Déontologie se comprend comme un ensemble de devoirs¹⁰ et de règles dont se dote une profession pour régir la conduite de ceux qui l'exercent et organiser ses fonctionnements. La déontologie donne une conscience des limites et des règles, bien que celles-ci n'aient pas nécessairement de caractère injonctif. Elle est une « *espèce de morale professionnelle* »¹¹, un ensemble de règlements normatifs adoptés par les ordres professionnels pour définir les comportements d'une profession, d'un métier ou d'une corporation.

La déontologie s'exprime le plus souvent à travers un code professionnel, qui sera incitatif et non opposable (dès lors que le professionnel règle un problème avec sa conscience morale) ou technique et juridique (dès lors que le problème qui se pose confronte la personne à la loi et l'expose à des sanctions ordinaires, civiles et pénales conduisant parfois à l'interdiction d'exercer son métier).

« *S'il existe une grande variété de sources déontologiques, toutes ont à charge de coder les obligations s'imposant à une profession pour la réguler et l'organiser. Elles sont de fait un guide et une aide dans les processus décisionnels à risques* »¹².

La déontologie constitue des balises importantes auxquelles tout praticien du social et de l'intervention sociale peut se référer ; et un cadre que tout employeur (public/privé) doit intégrer dans les orientations et les directives qu'il donne aux professionnels de son organisation¹³. La déontologie garantit le respect de la mission. Elle garantit la qualité, la cohérence et l'éthique de l'intervention.

¹⁰ Racine grecque : *deon* (devoir, le(s) devoirs), la déontologie étant donc littéralement « la science des devoirs ».

¹¹ André COMTE-SPONVILLE (2013), *Dictionnaire philosophique* (4^e éd.). Paris : Presses Universitaires de France, p. 259.

¹² Michèle LAPEYRE, « Déontologie et normalisation des pratiques », dans GEPSO, sous la direction de Vincent MEYER, *Normes et normalisation en travail social. Pour une posture critique entre responsabilité et créativité*, Bordeaux, Editions Les Etudes Hospitalières, 2010, p. 133.

¹³ Livre Blanc du Travail social : contribution de la CEDTS (juin 2023).

Soulignons que dans leurs pratiques quotidiennes, au-delà de la déontologie d'une profession, les règles et devoirs des praticiens du social sont aussi ceux que ces derniers s'imposent, en référence, ou non, à des principes moraux¹⁴.

B. Les codes de déontologie

En France, la déontologie s'appuie à la fois sur des codes ayant une valeur juridique contraignante et sur des référentiels professionnels à portée incitative.

* **Les codes opposables** sont adossés au droit commun et peuvent donner lieu à des sanctions disciplinaires au regard du non-respect du droit général (par exemple, le Code Pénal encadre le secret professionnel et fixe les modalités du cadre de la protection des personnes en danger et de la levée du secret) ou du droit particulier (tels que le Code la santé publique ou le Code de l'action sociale et des familles). Par exemple, le CASF impose le respect des droits fondamentaux, le secret professionnel et la protection des personnes vulnérables. Pourraient ici être cités le code de déontologie des médecins ou des avocats.

Les codes non opposables ne relèvent pas directement de la loi mais permettent d'orienter et d'encadrer les pratiques à travers des principes et valeurs partagés. Le plus significatif est le Code de déontologie de l'ANAS qui guide les assistants de service social dans leurs pratiques, leurs postures et leurs responsabilités vis-à-vis des personnes accompagnées mais aussi des institutions et de la société. Pourraient aussi être cités le code de déontologie des psychologues ou des interprètes qui interviennent également auprès des personnes vulnérables.

* Les codes nationaux s'inscrivent dans un cadre plus large, constitué par **les conventions et déclarations internationales** qui fixent des principes de portée universelle :

- La Déclaration universelle des droits de l'homme garantit le respect de la dignité, de la liberté, de l'égalité et de la vie privée
- La Convention relative aux droits de l'enfant affirme le droit à la protection, à l'éducation, à la participation et à l'expression
- La Convention relative aux droits des personnes handicapées fonde la reconnaissance de l'autonomie et la participation pleine et entière
- La Déclaration de principes de la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux (FITS/IFSW) met en avant la dignité, l'autonomie, la justice sociale et la solidarité comme repères déontologiques universels.

Dans certains pays européens comme la Grèce, les codes de déontologie dans le travail social sont reconnus officiellement et peuvent avoir une portée opposable. En France, ils demeurent majoritairement incitatifs.

Ce qui rassemble ces codes : leur finalité commune de protection de la personne; l'affirmation de valeurs universelles (dignité, autonomie, respect des droits, justice sociale) ; l'encadrement des pratiques pour renforcer la confiance entre les

¹⁴ Ce qui leur fera dire : « je me dois d'intervenir », « je me dois d'agir », « je me dois de parler », « je me dois de me taire », etc.

personnes accompagnées, les institutions et les professionnels du travail social, médico-social et de l'intervention sociale.

Ce qui les distingue : leur statut juridique (contraignant ou incitatif) ; leur champ d'application (national, européen, international) ; leur niveau de précision (certains codes sont très normatifs, d'autres davantage réflexifs).

Ce qui les articule : les conventions internationales qui fixent un socle universel ; le droit national qui traduit ces principes dans le droit ; les codes professionnels (ANAS, FITS/IFSW) qui déclinent ces principes en règles pratiques adaptées au travail social.

Ainsi, la déontologie des professionnels en travail social se concrétise dans des règles d'action qui structurent la relation aux personnes et l'organisation des pratiques :

- Compétence et intégrité : maintenir ses compétences, agir avec intégrité, ne pas abuser de sa position
- Relation avec les personnes : empathie, respect des besoins, confidentialité, protection des personnes
- Responsabilité et collaboration : rendre compte de ses actions, collaborer et favoriser le débat éthique
- Gestion des dilemmes et ressources.

Ces principes constituent des repères pour l'action, appelant une mise en tension constante entre le cadre légal, l'éthique des situations singulières et la responsabilité professionnelle collective.

C. Produire un cadre déontologique partagé

Les références déontologiques déclinées ci-dessous sont les balises fondamentales de l'engagement du praticien du social et de l'intervention sociale, en particulier de la professionnelle. Elles ne sont pas hiérarchisées, chacune étant d'égale importance. Ces références forment un tout qui garantit tant l'intégrité que l'interrogation permanente de la démarche du praticien du social et de l'intervention sociale.

*** Respect du secret professionnel**

Il est une obligation absolue pour les personnes qui, en raison de leur état, leur profession ou leur mission y sont tenues, au risque de sanction pénale. Il ne peut être levé que dans les strictes conditions imposées par la loi (par exemple, lorsque le professionnel estime en conscience que des violences observées au sein d'un couple mettent la vie de la victime en danger immédiat et que celle-ci n'est pas en mesure de se protéger en raison de la contrainte morale résultant de l'emprise exercée par l'auteur des violences)¹⁵. De ce fait, le praticien du social et de l'intervention sociale doit légitimement résister aux pressions qui seraient exercées pour obtenir des informations dans un autre but¹⁶.

¹⁵ Article 132-80 du Code Pénal et articles 226-13 et 226-14 du même code.

¹⁶ Op. Cit. CNRDE, p. 8.

*** Respect de la confidentialité et des règles en matière de partage des informations à caractère secret**

Le respect de la vie privée et de l'intimité est un droit fondamental¹⁷.

La complexification des situations et la recherche de moyens d'actions complémentaires imposent, du fait de la multiplicité des intervenants, un travail de coopération en interne et en externe pour articuler les actions autour d'objectifs partagés. Dans cette mise en commun, le praticien du social et de l'intervention sociale veille au respect dû à la personne, à ses droits, notamment celui de la confidentialité dans son intérêt¹⁸.

Le partage en toute sécurité nécessite une vérification des limites et conditions à remplir préalablement. Ainsi, il est interdit aux participants à une commission de recueillir des informations et d'en disposer pour une autre finalité (Code Pénal, art. 226-15 et suivants), d'utiliser dans sa mission ou fonction propre des informations à caractère personnel, secret ou confidentiel qui n'ont été partagées qu'en raison de la nécessité de la commission (Code Pénal, art. 226-21-22), d'exploiter, conserver et diffuser de telles informations en dehors de la commission (Code Pénal, art. 226-18-1 et 226-19)¹⁹.

*** Recherche et recueil du consentement éclairé**

La personne a le droit d'être accompagnée dans le souci de promouvoir son émancipation et son autodétermination : à cet effet, la recherche du consentement éclairé de la personne est une obligation²⁰, en respect de plusieurs principes tels que favoriser le développement des capacités de la personne à agir par elle-même, soutenir la capacité souveraine du sujet à se déterminer lui-même indépendamment de toute contrainte ou soutenir la liberté de la personne en garantissant sa protection etc. Par exemple, dans le champ de la protection des majeurs vulnérables comme dans celui de la protection de l'enfance, la personne (majeure ou mineure) doit pouvoir exprimer, en fonction de sa capacité de discernement, son consentement éclairé au partage d'informations la concernant²¹. A noter que la notion du consentement éclairé dépasse la seule question du partage d'informations : la personne doit pouvoir consentir à tout ce qui la concerne (accompagnement, soin, inscription sur un dispositif ou une action etc.)

*** Respect du principe de neutralité, de non-discrimination et d'équité**

Le praticien du social et de l'intervention sociale agit dans le respect de ses valeurs et principes, en conciliant l'exigence de justice et de cohésion sociales tout autant que l'empathie et la tolérance nécessaires à l'accompagnement des publics diversifiés. Pour garantir à chacun les mêmes opportunités de développement et d'autonomie, le praticien du social et de l'intervention sociale doit veiller à :

- Reconnaître la diversité culturelle, économique des personnes et de leurs parcours de vie,

¹⁷ Sont protégées par le droit à la confidentialité, les données personnelles permettant d'identifier la personne ainsi que les informations personnelles considérées comme sensibles (origine ethnique, diagnostic médical, opinions politiques ou philosophiques, convictions religieuses, appartenance syndicale ou à des groupes de toute nature, vie intime et sexuelle, infractions, condamnations judiciaires, mesures de sûreté etc.).

¹⁸ Op. Cit. CNRDE, p. 8.

¹⁹ Le partage d'informations à caractère secret dans les commissions traitant des situations de personnes accompagnées 2016-2017 (extrait CEDTS)

²⁰ HCTS. Avis de la CEDTS Le partage d'informations à caractère secret (Fiche CCAPEX). Mai 2017

²¹ HCTS. Avis de la CEDTS. Le partage d'informations dans le cadre de l'accueil familial. Mai 2019.

- Adapter l'intervention sociale à la situation singulière de chaque personne accompagnée par une posture d'écoute et de respect,
- Veiller à ne pas reproduire les inégalités existantes,
- Garantir un accès juste et proportionné aux droits sociaux, prestations légales et extra-légales.

L'accompagnement ne doit être influencé par aucune idéologie, conviction personnelle ou politique du praticien du social et de l'intervention sociale qui ne saurait « projeter son propre matériel ».

Il doit s'obliger à l'impartialité, à une neutralité effective et proscrire toute discrimination, quand bien même les convictions de la personne accompagnée heurteraient les siennes. Inversement, aucun favoritisme ne peut être toléré de sa part.

*** Agir en responsabilité**, soit :

- prendre le temps de la réflexion pour un choix mesuré, contextualisé et assumé en évaluant les impacts possibles de sa décision/son intervention sur la personne et l'environnement,
- Assumer ses décisions même dans les situations humaines complexes ou incertaines,
- Respecter les conditions du partage d'informations à caractère secret et le cadre légal de son action
- Rendre compte de ses actions à l'institution, à la hiérarchie ou à ses pairs,
- Chercher le consensus plutôt que la contrainte et favoriser l'autonomie et la participation de la personne accompagnée sans agir à sa place
- Identifier ses propres limites professionnelles et personnelles pour ne pas nuire à la relation avec autrui.

Agir en responsabilité suppose encore de :

- ✓ Rechercher la coopération et s'y inscrire.
Garantir la qualité de l'accompagnement, c'est en effet s'engager à garantir la qualité des conditions de partage et d'échange entre la personne concernée/accompagnée, les professionnels et bénévoles acteurs de la solidarité, les membres de direction et de gouvernance.

Le praticien du social et de l'intervention sociale intervient suivant le principe de subsidiarité, à partir d'indicateurs objectivables et dans le respect du périmètre de responsabilité de chacun (le périmètre incluant, pour certains, le respect d'obligations professionnelles).

- ✓ D'être attentif dans l'utilisation des technologies d'information et de communication.

L'information préalable de la personne doit en effet s'appuyer sur l'évaluation de l'impact des traitements informatisés. Le respect de la personne implique d'admettre ses éventuels doutes ou refus de répondre à certaines demandes d'informations, quelles que soient les modalités de recueil. Le respect du projet de la personne en situation de fragilité, vulnérabilité, ou dépendance (sauf risque vital)

et de son consentement éclairé (sauf incapacité) permet de préparer des offres de service adapté mais interdit de prédire son devenir²².

Le bon usage des outils numériques impose :

- L'appropriation de règles juridiques relatives au secret professionnel ou à la protection des données à caractère personnel : « je partage quoi ? Avec qui ? Pourquoi ? Comment »,
- L'acquisition d'une méthodologie efficace en matière de production d'écrits professionnels, lesquels doivent faire sens et être évaluables,
- Le discernement vis-à-vis de la numérisation galopante de la société et la volonté d'imposer le Dossier Usager Informatisé (DUI) sous le prisme de la formule « Dites-le nous une fois »,
- Aux cadres des institutions, et avant toute acquisition de logiciel de parcours d'accompagnement, une mesure d'impact permettant de mesurer les paramétrages adaptés et le risque de fuite vers les réseaux sociaux. Le partage sélectionné de données ne peut se faire au détriment du respect de la vie privée et de la confidentialité de l'accompagnement social.
- Une veille relative à l'utilisation intelligente et adaptée des logiciels et des messageries électroniques.

Ces derniers, pour utiles qu'ils soient, ne doivent pas réduire l'autonomie du praticien du social et de l'intervention sociale dans l'utilisation des outils numériques, ni se substituer à une relation humaine personnalisée.

A noter que si l'Intelligence Artificielle (IA) peut s'avérer une aide technique, lui confier l'accompagnement social, entériner toutes « ses » analyses et la laisser décider à la place du praticien du social et de l'intervention sociale, revient à ne plus penser et questionner. Il ne s'agit pas de rejeter l'IA mais de savoir l'utiliser, d'en connaître les risques de manipulation et les limites pour mieux la maîtriser.

*** Agir en conscience de ses marges et limites d'intervention**

Pour élaborer son action, chaque praticien du social et de l'intervention sociale doit disposer d'une autonomie technique dans le respect du projet de service, d'établissement, de l'association ou de la collectivité. Il s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer sa mission de manière conforme aux exigences de qualité. Il a le souci permanent d'interroger le sens, la pertinence, la cohérence des effets de son action²³.

Le praticien du social et de l'intervention sociale intervient uniquement dans son champ d'expertise du travail social ou de l'intervention sociale. Il est attentif au risque de franchissement de la frontière entre relation professionnelle et relation personnelle, se manifestant par un risque d'ingérence, de dépendance affective voire de manipulation.

La connaissance de l'atteinte des limites suppose au préalable d'avoir assimilé l'ensemble des contours de la mission : connaissance du cadre fixé par la loi, la réglementation et les politiques sociales inhérentes au fonctionnement de la structure, l'association ou la collectivité ; assimilation de la fiche de poste pour un professionnel ou du périmètre d'action pour un bénévole ; assimilation du projet de service, du règlement intérieur etc.

²² HCTS. Avis de la CEDTS « Travail social et intelligence artificielle ». Juin 2019.

²³ Op. Cit. CNRDE, p. 7.

Vis-à-vis de la personne, quand la relation de confiance ne peut s'établir, ou qu'elle a été rompue par un comportement irrespectueux, violent et qui entraîne un danger grave et imminent, le praticien du social et de l'intervention sociale doit pouvoir engager un droit de retrait.

Vis-à-vis de la structure, de l'association ou de la collectivité, quand les missions ou actions demandées sont contraires aux valeurs et respect des droits des personnes, ou quand la sécurité n'est pas garantie, le praticien du social et de l'intervention sociale doit pouvoir exprimer sa tension et le dilemme dans lequel il se trouve.

III. Tensions, dilemmes, besoins de réflexion éthique et de régulation

A. Questionner les enjeux et tensions éthiques soulevés par les pratiques du travail social et de l'intervention sociale

Un dilemme éthique survient lorsqu'il y a un conflit entre des valeurs ou principes d'égale importance, rendant la prise de décision difficile ou incertaine.

Dans ces situations intégrant plusieurs niveaux de complexité, faire appel uniquement à la loi (bien que nécessaire et systématique) ou aux règles de l'institution ne suffit pas pour trouver la solution la plus juste ou la moins injuste.

Quelques thématiques génériques illustrent le conflit de valeurs dans les pratiques sociales : respect de l'intérêt individuel par rapport au respect de l'intérêt collectif (ex : respect de l'intimité et de la sexualité dans un groupe d'internat) ; responsabilité juridique par rapport à la responsabilité morale (ex : décision de fin d'accompagnement d'une personne pourtant vulnérable) ; aide par rapport à contrainte ; secret par rapport à signalement etc.

Quelle qu'elle soit, la situation dilemmatique sera toujours sujette au questionnement et s'inscrira dans un engagement du praticien du social et de l'intervention sociale au-delà de l'inconfort voire de la souffrance éthique que génère le paradoxe dans l'exercice de sa pratique sociale²⁴.

La singularité des situations individuelles vient interroger les modalités tout comme les limites du travail social et de l'intervention sociale. L'éclairage technique de l'encadrement et le soutien de l'institution revêtent ici un caractère indispensable,

²⁴ Par exemple, dans le contexte spécifique du soin et de l'aide à domicile, les intervenants ne répondent pas aux mêmes obligations, mais tous sont tenus de respecter le droit à la vie privée des personnes et les règles de confidentialité de la structure dont ils dépendent. Les professionnels et bénévoles ont une obligation de discréption du fait de leur fonction. Les personnels médicaux et les assistants de service social sont tenus au secret professionnel par profession. Les administrations, institutions et associations et l'ensemble de leurs personnels sont tenus d'assurer la confidentialité des informations personnelles des personnes concernées/accompagnées. Dans le cas d'une personne âgée et/ou d'une personne en situation de handicap, malade et pour laquelle il y a un parcours de soins, l'ensemble des intervenants salariés ou bénévoles de l'aide à domicile est concerné par les décrets n° 2019-994 et n°2016-1349. Dans une situation de maltraitance, le signalement de la mise en danger d'une personne adulte visiblement vulnérable (à savoir qu'elle n'a pas la capacité de se protéger) est une obligation légale ([article 434-3 du Code Pénal](#)).

La démarche de signalement doit être pensée à bon escient, accompagnée par l'encadrement, car elle peut aussi exposer le praticien qui intervient au quotidien auprès de la personne, à un risque de report d'une forme de violence sur lui-même, ou à un risque de fin de prise en charge et d'aggravation de la situation de la personne aidée. HCTS. Extrait contribution Etats Généraux de la vulnérabilité. Août 2023.

car la continuité de l'intervention des praticiens du social doit se poursuivre jusqu'à la protection effective de la personne vulnérable.

B. Quelques exemples de dilemmes éthiques dans les pratiques sociales quotidiennes

Le propos vise ici à présenter quelques exemples de situations complexes ou difficiles que les praticiens du social et de l'intervention sociale rencontrent au quotidien. Les choix que doivent engager les praticiens du social les confrontent en effet fréquemment à des conflits de valeurs qui nécessitent une réflexion approfondie. Les cas suivants illustrent quelques-uns de ces dilemmes.

*** S'agit-il de protéger la personne ou de respecter sa liberté de choix ? (Autonomie vs Protection)**

La tension entre autonomie et protection constitue un enjeu central dans le travail social et l'intervention sociale. En effet, jusqu'où le praticien du social et de l'intervention sociale peut-il aller pour protéger une personne lorsque cette intervention risque de contredire son autonomie ou l'expression de sa volonté ?

Ce dilemme oppose deux principes essentiels : d'un côté, le respect de la liberté individuelle qui renvoie à la capacité de chaque personne de faire ses propres choix et de décider de son projet de vie ; de l'autre, le devoir de protection ou de diligence du praticien du social et de l'intervention sociale qui vise à garantir la sécurité et le bien-être de la personne accompagnée.

Protéger une personne contre elle-même : accompagnement/aide ou contrainte ? Il s'agit ici de déterminer s'il faut aider ou contraindre une personne, notamment pour la protéger contre elle-même.

Les personnes âgées ou en situation de handicap par exemple, bien que vulnérables, conservent leur droit plein et entier de décider de leur vie et de leurs projets, et leur dignité doit être respectée.

Le praticien du social et de l'intervention sociale est souvent confronté à la nécessité d'évaluer la capacité de la personne à donner un consentement éclairé ou à prendre une décision lucide, surtout en présence de troubles cognitifs. Par exemple, un résident en EHPAD qui refuse des soins ou une alimentation adaptée conserve son droit de décider et sa dignité doit être respectée ; pourtant, ce refus peut mettre sa santé en danger. Il s'agit alors d'évaluer la capacité décisionnelle de la personne, de proposer des alternatives d'accompagnement et, en dernier recours, de réfléchir à la pertinence d'une mesure contraignante pour prévenir la maltraitance ou protéger le majeur.

Dans la situation, la réflexion éthique doit concilier le souhait du patient (liberté/dignité) et le devoir de protection, tout en gérant les contraintes institutionnelles (manque de personnel pour une surveillance constante etc.).

*** Signaler une situation de danger sans trahir la confiance ? (Secret vs Signalement)**

Dans l'intervention sociale, tous les acteurs — qu'ils soient salariés ou bénévoles acteurs de la solidarité — sont soumis à des règles strictes de confidentialité et, parfois, au secret professionnel. Ce cadre vise à instaurer une relation de confiance avec la personne accompagnée. Toutefois, cette confiance rencontre une limite

lorsque l'obligation légale de protection s'impose, notamment pour les publics vulnérables qui ne peuvent défendre leurs propres intérêts, comme les enfants ou certains adultes en perte d'autonomie (article 434-3 du Code Pénal).

Par exemple, dans une situation de maltraitance, le signalement d'une mise en danger avérée concernant une personne adulte vulnérable est non seulement une obligation légale, mais aussi un devoir moral. La difficulté réside dans la nécessité de concilier cette obligation avec la préservation de la relation de confiance. Le praticien du social et de l'intervention sociale ne peut promettre de garder le secret lorsque des informations d'ordre intime sont indispensables à transmettre pour protéger la personne.

La démarche de signalement doit alors être envisagée avec discernement, en distinguant le danger potentiel du danger immédiat, et en évaluant les conséquences de l'acte de signalement sur la prise en charge. Dans certains cas, une rupture brutale de l'accompagnement peut aggraver la vulnérabilité de la personne. C'est pourquoi, il est essentiel que l'encadrement et l'institution soient soutenants et que le signalement s'inscrive dans une réflexion partagée, alliant protection urgente et souci de maintenir le lien d'aide.

* **Lorsque les missions du travail social et de l'intervention sociale sont éprouvées par des logiques contradictoires et paradoxales**

Le praticien du social et de l'intervention sociale évolue au cœur de tensions permanentes entre différentes injonctions institutionnelles et sociales, qui génèrent des logiques à la fois contradictoires et paradoxales. Ces contradictions mettent à l'épreuve la cohérence et le sens même de son action professionnelle.

- Accompagner et contrôler : dans sa pratique quotidienne, le professionnel mobilise divers outils d'accompagnement, qu'ils soient légaux ou extra-légaux — aides financières, dispositifs d'insertion, ou soutien matériel (RSA, aide alimentaire, etc.). Cependant, ces dispositifs, conçus pour soutenir, comportent aussi une dimension de contrôle social : vérification du respect des obligations d'insertion, justification des demandes d'aide, ou suivi administratif renforcé. Ainsi, le même outil peut devenir à la fois un levier de soutien et un instrument de contrainte.
- Inconditionnalité de l'accueil vs intérêts individuels et collectifs : dans un centre d'hébergement d'urgence, l'accueil inconditionnel implique de recevoir toute personne sans discrimination, quelles que soient ses difficultés (comportementales, psychiques...). Pourtant, pour garantir une coexistence harmonieuse, le praticien du social et de l'intervention sociale doit instaurer des règles de vie collective qui protègent à la fois la personne accueillie et les autres résidents. L'équilibre entre ouverture inconditionnelle et régulation des comportements devient alors un enjeu central de la pratique.
- Responsabilité juridique vs responsabilité morale : certaines décisions – comme le choix de mettre fin à un accompagnement – confrontent le praticien du social et de l'intervention sociale à un dilemme éthique. Il peut exister un écart entre ce que la loi autorise (responsabilité juridique) et ce que la conscience professionnelle estime juste (responsabilité morale). Le

praticien doit alors arbitrer entre le respect du cadre réglementaire et la fidélité à ses valeurs d'humanité et de solidarité.

- Inclusion vs contraintes budgétaires : enfin, les politiques publiques et les réalités économiques accentuent ces paradoxes. Par exemple, une mère célibataire sollicitant une aide au C.C.A.S peut se voir refuser un soutien en raison du renforcement des critères d'attribution, imposé par des restrictions budgétaires. Le praticien du social et de l'intervention sociale vit alors un dilemme entre devoir de respecter les consignes administratives et volonté de répondre aux besoins fondamentaux des personnes vulnérables. Cette situation illustre clairement la tension entre la mission sociale des institutions et les impératifs économiques qui limitent leur capacité d'action.

* **Comment gérer les exigences contraires des praticiens impliqués ?**

Les dilemmes éthiques ne naissent pas seulement des injonctions institutionnelles mais aussi des exigences parfois divergentes des différents acteurs : la famille et l'environnement, la personne concernée/accompagnée et l'institution. Chacun porte une logique et accorde de l'importance à des valeurs propres, que le praticien du social et de l'intervention sociale doit tenter d'articuler sans trahir, ni les droits de la personne accompagnée, ni les principes de sa mission.

Prenons l'exemple d'un travailleur d'un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT)²⁵ protégé par une habilitation familiale, dont la famille refuse de l'informer du décès du père avant les obsèques, par crainte d'une décompensation psychique. Le dilemme oppose le respect des liens familiaux et la protection, au droit à l'information et à l'autonomie de l'adulte concerné, même vulnérable. Le praticien du social et de l'intervention sociale doit alors garantir le respect des droits fondamentaux de la personne en tant que sujet, tout en conciliant les impératifs légaux et les enjeux émotionnels qui traversent la famille.

C. La posture réflexive du praticien du social et de l'intervention sociale

Le travail social et l'intervention sociale s'exercent dans un contexte en permanente évolution tant d'un point de vue politique, juridique et économique que sociétal. Les dispositifs évoluent et s'adaptent pour tenir compte des besoins et des contraintes sans renoncer à la qualité du service rendu ni à la participation des personnes accompagnées. Les métiers se diversifient, des décloisonnements s'opèrent entre différents secteurs, ce qui implique de prendre en considération des paramètres plus nombreux et plus complexes, que les intervenants ne maîtrisent pas toujours.

Des doutes sur la position à prendre, des questions éthiques ou déontologiques ont toujours surgi dans l'action sociale ou médico-sociale parce qu'il s'agit de situations difficiles et toujours singulières. Les praticiens du social et de l'intervention sociale ne disposent pas toujours du temps et de la distanciation nécessaires à l'ajustement de leurs pratiques et à l'approfondissement des questionnements qui se présentent à eux. L'informatisation, les réorganisations et la surabondance de procédures

²⁵ [Les établissements ou services d'accompagnement par le travail \(ESAT\)](#), Mis à jour le 4 sept. 2025.

aident à formuler des réponses générales mais ne soulagent pas les intervenants de la difficulté d'apprécier chaque situation²⁶.

Face à des tensions quotidiennes, il est indispensable que les praticiens du social n'agissent pas dans l'urgence ou avec leur seule intuition. C'est là qu'intervient le besoin de réflexion éthique. La démarche éthique est avant tout une démarche réflexive et de distanciation. Elle n'est pas limitée à une analyse de la pratique ou à la simple mise en œuvre de bonnes pratiques.

La réflexion éthique permet, en effet, de :

- Questionner le sens : puisqu'elle vise à interroger les valeurs, le sens et la cohérence des actions menées.
- Analyser la complexité : puisqu'elle permet de dépasser les jugements intuitifs en prenant en compte la singularité et l'altérité de la personne et la complexité du contexte.
- Aider au positionnement : puisqu'elle contribue à trouver la réponse la plus juste et la plus adaptée en cas de conflit de valeurs. L'éthique ne donne pas de règles toutes faites, mais elle aide à l'argumentation des choix.

En pratique, la démarche de réflexion éthique est une délibération qui se mène souvent de manière collégiale (au-delà de la pratique réflexive individuelle) pour confronter les différents points de vue et partager les responsabilités. Elle doit être accompagnée par le soutien et l'éclairage technique de l'encadrement et de l'institution.

IV. Les conditions de mise en place d'une démarche éthique

Pour que les références déontologiques aident le positionnement de praticien et que les repères éthiques éclairent les relations d'aide et d'accompagnement, la pratique éthique en travail social et intervention sociale est une démarche active explicite : elle se déploie comme un processus collectif et réflexif, appuyé sur des cadres clairs et une appropriation renouvelée. Pour se développer pleinement, plusieurs conditions sont à croiser, avec cohérence, car la pratique éthique engage à la fois les institutions, les équipes et les organisations, ainsi que les individus.

A. Un engagement institutionnel

La mise en œuvre d'une démarche éthique suppose d'abord un engagement des institutions, de leur gouvernance politique et de leur encadrement qui doivent en faire une priorité. Outre la formalisation de chartes ou de référentiels éthiques, intégrés aux projets d'établissement ou de service, ou de recommandations centrales, il s'agit de dépasser des déclarations d'intention et d'offrir des moyens concrets : des espaces et des temps dédiés à la réflexion éthique, des formations et une recherche régulière, ou encore la désignation de plusieurs référents éthiques autonomes.

Les institutions et leurs représentants ont pour responsabilité de créer un climat de confiance, où les professionnels osent exprimer leurs questionnements sans crainte

²⁶ HCTS. CEDTS Guide Comités Ethiques. 2017.

de jugement ou de sanction. Sans cet appui, la démarche éthique se réduit à une obligation formelle descendante dont la dynamique s'épuise. Préférons une recherche-action vivante.

B. Des espaces de dialogue et de délibération

L'éthique se travaille dans les échanges. Il est donc nécessaire d'instaurer et d'animer des espaces de discussion collective, où les dilemmes rencontrés dans les pratiques peuvent être identifiés et exprimés, reconnus, partagés et explorés. Ces temps, qu'ils prennent la forme d'ateliers d'équipe, de groupes de parole, d'instances ou de comités d'éthique permettent de confronter les points de vue, actions et expression des affects des parties prenantes, d'éclairer les tensions et de co-construire des approches adaptées aux situations complexes. Ces temps favorisent également la montée en compétences des praticiens du social et de l'intervention sociale, en les entraînant à articuler leur manière d'agir aux valeurs et règles, ce dans les réalités du terrain. La diversité des regards – ceux des professionnels et bénévoles, des personnes concernées, des partenaires – qualifie la réflexion et dépasse les blocages de décisions unilatérales ou dogmatiques.

C. Une posture réflexive permettant l'engagement

En-deçà des cadres collectifs, chaque praticien du social et de l'intervention sociale cultive une posture réflexive qui consiste à :

- questionner régulièrement ses propres pratiques, ses biais et les retours de ses interventions pour les personnes,
- compléter les supervisions, analyses de pratiques ou écritures professionnelles qui soutiennent l'intervention pour prise de recul, évaluation et inscription dans les démarches qualité,
- éviter l'isolement que crée parfois la remise en question.

L'engagement d'une éthique individuelle²⁷ et professionnelle sans ambiguïté forme le pivot de la valeur du travail social et de l'intervention sociale. Elle permet de nouer la relation à autrui, de repérer et d'exprimer ses limites, de savoir solliciter l'avis de pairs ou de spécialistes. Elle diminue la charge mentale et accroît une vigilance constante face aux usures ou dérives possibles, comme la routine des pratiques ou l'instrumentalisation des dispositifs. Elle participe à prévenir la souffrance au travail, dès lors qu'elle questionne les inconforts et tensions éthiques et qu'elle contribue à donner du sens à la pratique

D. La participation des personnes

Une démarche éthique ne peut se concevoir sans la participation active des personnes concernées. Leur parole doit être systématiquement recherchée et prise en compte, dans le respect de leur autonomie et de leur dignité. Cela implique de garantir un accès clair à l'information, de les associer aux décisions qui les concernent, et de veiller à ce que leurs droits soient effectifs. Leur représentation doit se compléter de cette citoyenneté concrète. Les praticiens du social et de l'intervention sociale ont ici la responsabilité des voies nécessaires de recueil et de

²⁷ C. GANEM, *L'éthique individuelle : finalités et modalité.*

facilitation pour créer les conditions de médiation, d'un véritable dialogue, également avec les publics les plus vulnérables ou marginalisés.

E. Dans la proximité et la réalité des pratiques

Enfin, la démarche éthique doit rester ancrée dans le concret. Les principes abstraits, le discours des valeurs sont si souvent contredits, que l'on doit veiller à éclairer les choix quotidiens dans leur complexité.

Cela suppose de reconnaître les contraintes réelles (manque de moyens, urgences, pressions institutionnelles etc.), de les traiter sans renoncer à l'éthique appliquée aux relations humaines. Cette démarche est un apport supérieur et proche qui permet d'agir et de penser la relation d'accueil et d'accompagnement avec ses dilemmes et avec « l'autre » sur la réalité.

Conclusion

En conclusion, la démarche éthique en travail social et intervention sociale est un processus accessible à tous et exigeant, qui ne peut se décrire mais se construit pas à pas. Elle repose sur un équilibre d'adaptation, entre individu et collectif, entre règles et pragmatisme. Son développement dépend de la volonté de tous : institutions, professionnels et bénévoles acteurs de la solidarité, personnes concernées. Elle est aussi une orientation républicaine solidaire qui préserve le sens de l'action sociale dans un monde inégal en constante mutation. À l'heure où les métiers du social sont traversés par de multiples tensions, elle offre l'espace pour penser l'action, pour la réinventer chaque jour, au plus près des valeurs fondatrices du travail social. Elle constitue, en cela, une éthique vivante et en mouvement.

Annexes

Annexe n°1 : Quelques références législatives et réglementaires

- * [Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale](#)
- * [Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé](#)
- * [Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap](#)
- * [Loi du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance](#)
- * CASF, Articles [L. 345-2-2](#), [L. 345-2-3](#) et [L.345-2-4](#) relatif à l'inconditionnalité et à la continuité de l'accueil en hébergement
- * [Loi du 28 décembre 2015 d'Adaptation de la Société au Vieillissement](#)
- * [Décret du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social](#)
- * [Loi du 7 février 2022 relative à la protection des enfants, dite loi Taquet](#)
- * [Loi du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du Bien Vieillir et de l'Autonomie](#)

Annexe n°2. Droit, morale, démarche éthique, déontologie: nuances et nécessaires articulations

Nous reprenons synthétiquement, dans le tableau ci-dessous, les bases inhérentes aux notions :

- du droit et des règles de droit,
- de la morale et des principes moraux,
- de la déontologie et des références déontologiques,
- de la démarche éthique rattachée à des valeurs et des repères.

Notion	Définition	Caractéristiques principales	Application
Droit	Ensemble des règles juridiques édictées par l'État, qui régissent la vie en société et sanctionnent son non-respect.	S'impose à tous dans un État donné, contraignant, sanctionné légalement, hiérarchisé. Le droit est normatif.	Définit et borde le cadre légal et réglementaire de l'action, protège les droits fondamentaux, prime sur la morale et la déontologie en cas de conflit.
Morale	Ensemble de règles et principes partagés par une société ou un groupe qui orientent le comportement individuel et collectif, qui distinguent le bien du mal.	Variable selon les cultures et les époques. Non codifiée. Non sanctionnée légalement Évolutive. La morale est normative et prescriptive.	Guide personnel et collectif du comportement ; influence la posture professionnelle, mais n'impose pas de règles strictes.
Démarche éthique	Démarche de réflexion sur les valeurs et les principes qui guident l'action, face à des choix difficiles ou des situations complexes, face à des dilemmes et des conflits de valeurs.	Champ de réflexion large, non codifié, contextuel, singulier. Invite à la prise de recul et à l'analyse générique ou singulière des situations. Non sanctionné légalement. L'éthique interroge et éprouve la norme, dans les situations où convoquer le droit ou le registre institutionnel ne suffit pas.	Permet de prendre des décisions par rapport à des situations intégrant plusieurs niveaux de complexité, guide la prise de décision en cas de conflit de valeurs.

Déontologie	Ensemble de règles et de devoirs professionnels spécifiques à certains métiers, fixés par un code.	Codifiée, prescriptive et normative : fixe les obligations minimales de la profession.	Encadre la pratique professionnelle, protège les personnes accompagnées, impose des devoirs (confidentialité, impartialité...).
--------------------	--	--	---