

# Étude de cas

rédigée par le Centre pour l'emploi de Ballymun, Mick Creedon et Jennifer Hughes

Qu'est-ce qui est éthique ?

Dilemmes des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation

## Table des matières

Résumé	2
Compétences de base : Pratiques éthiques	3
Étude de cas - Partie 1 : Éthique et Ombre	3
Étude de cas - Partie 2 : Scénario 1 - Santé mentale	4
Étude de cas - Partie 3 : Scénario 2 - Fraude envers l'aide sociale	4

## Résumé

Cette étude de cas est conçue comme une méthode d'exploration de l'éthique dans le domaine de de l'accompagnement et de l'orientation professionnelle. Elle est divisée en deux parties qui aident à mettre en évidence les conflits éthiques que les conseillers peuvent rencontrer dans leur travail quotidien. Cette étude vise à sensibiliser les conseillers sur les valeurs, les attitudes et les perceptions propres à chacun et susceptibles d'influer sur le processus d'accompagnement.

## Compétences de base : Pratiques éthiques

### Étude de cas - Partie 1 : Éthique et Ombre

**Conseiller :** Merci à toutes les deux d'être venues aujourd'hui, je vous suis reconnaissant d'avoir accepté cet entretien. Je vais tout d'abord vous demander de parler un peu de vous. Éthique, vous souhaitez passer en premier ?

**Éthique :** Je m'appelle Éthique et je suis sûre qu'en tant que conseiller vous avez déjà beaucoup entendu parler de moi. Je suis le système de valeurs sur lequel toutes les bonnes pratiques d'accompagnement reposent. Vous pouvez faire appel à moi chaque fois que le besoin s'en fait sentir pour vous assurer que vous respectez les droits et la dignité de vos bénéficiaires, à tout moment, que vous n'exercez que les fonctions qui relèvent de votre formation et de vos compétences, que vous travaillez de manière professionnelle avec quiconque ayant droit à votre aide, et que vous restez honnête (envers votre client et vous-même), en faisant preuve d'intégrité à tout moment dans votre poste.

**Conseiller :** OK, merci Éthique, je pense que vous pouvez sans doute m'apporter beaucoup tout au long de ma carrière, mais j'aimerais en savoir un peu plus sur vos origines ? Qui a décidé ces codes, d'où proviennent-ils ?

**Éthique :** Beaucoup d'écrivains ont établi la théorie qui sous-tend les principes éthiques ; il s'agit en fait d'une philosophie morale. La philosophie morale, domaine de la philosophie relatif aux théories sur l'éthique, nous aide à décider comment agir et comment déterminer ce qui est bon ou mauvais. Différents modèles m'influencent : le code déontologique, des modèles visant les caractéristiques et les traits, d'autres visant l'action effectuée et d'autres encore visant les résultats « intrinsèquement bons ». Je suis souvent construite sous forme de code déontologique, auquel vous êtes sans doute sensibilisé en tant que conseiller.

**Conseiller :** Merci Éthique de cela. OK, bonjour, je suppose que tu es Ombre ?

**Ombre :** Oui.

**Conseiller :** Peux-tu m'en dire un peu plus sur toi, qui es-tu, que fais-tu ?

**Ombre :** Bien sûr, sans problème. Je suis ton ombre ; je fais partie de toi et de ton identité. Tu as peut-être déjà entendu parler de moi à travers des théories comme la psychologie jungienne : je suis le refoulé, l'inexploité. Tout le monde a une ombre ; je suis quelque chose comme la projection, le transfert et l'angle mort dans ton psychisme. Il y aura des moments où tu voudras me rejeter pour conserver ton image de soi et ce qui est très intéressant à mon sujet, c'est que les autres autour de toi peuvent me voir bien avant que tu ne me voies.

**Conseiller :** C'est en effet tout à fait étonnant et tu me sembles familière, mais je me demande comment tirer profit de ta présence ici, dans cette entrevue ; comment peux-tu m'aider à décider quoi faire face au problème que je rencontre dans mon travail de conseiller ?

**Ombre :** N'oublie-pas que je suis dans l'inconscient. Je peux t'en dire beaucoup plus sur la façon dont tu ressens le problème qui se présente, dont tu perçois ton bénéficiaire ou tout autre facteur qui est source de difficulté pour toi. Je fonderai ces constatations sur tes expériences passées. Je peux te montrer tes valeurs et tes préjugés. C'est ensuite ton choix d'admettre que je suis là, sinon tu peux choisir de rejeter la connaissance que je te présente.

**Conseiller :** C'est très intéressant, vous m'intriguez toutes les deux, voire vous m'inquiétez un peu de comment vous percevez les dilemmes auxquels je suis confronté dans mon travail avec les bénéficiaires.

## Étude de cas - Partie 2 :

### Scénario 1 - Santé mentale

Joe travaille dans un centre pour l'emploi comme conseiller. Les valeurs personnelles de Joe comprennent la conviction à travailler d'une manière axée sur le bénéficiaire et la prise en compte de l'intérêt de ce dernier en l'aidant à prendre des décisions pour sa progression. De son expérience passée, Joe retire une crainte quant à la santé mentale et les difficultés que cela entraîne. Joe reçoit une bénéficiaire (Anne) pour de l'orientation professionnelle.

Anne, âgée de 28 ans, est chef de famille monoparentale et au chômage depuis trois ans. Elle a un faible niveau d'éducation et de compétences. Au bout de trois mois de travail ensemble, à raison d'un entretien d'accompagnement d'une heure une fois par semaine, Joe s'inquiète de la santé mentale d'Anne. Ces inquiétudes se fondent principalement sur les contacts interpersonnels qu'il a avec Anne. Il a remarqué qu'Anne peut s'avérer prompte à la colère et proférer de vagues menaces contre des personnes.

Anne peut également manifester de la paranoïa à certains moments, ayant tendance à afficher des idées irrationnelles ainsi que des pensées déraisonnables attribuées aux autres. Parfois, elle s'exprime très rapidement, sans liens logiques entre ses phrases.

Joe subit la pression de son responsable concernant l'atteinte des objectifs de placement dans l'emploi, l'éducation ou la formation, étant donné que le financement du centre pour l'emploi et son salaire sont tributaires de la réalisation de ces objectifs.

Anne est intéressée à entamer une expérience de travail/plan de formation. Ce processus est conçu pour aider les chômeurs de longue durée à se remettre au travail grâce à des offres d'emploi à temps partiel ou temporaires au sein des organismes de la collectivité locale. Joe a des doutes concernant le niveau de résistance au stress d'Anne dans ce type de démarche.

## Étude de cas - Partie 2 :

### Scénario 2 - Fraude envers l'aide sociale

Mary travaille dans un centre pour l'emploi comme conseillère. Mary vient d'une région défavorisée avec des taux de chômage élevés. Elle a quitté l'école prématurément, mais a repris ses études plus tard. Elle a de fortes valeurs d'honnêteté et d'équité. Elle a aussi une valeur d'approche centrée sur le bénéficiaire. Mary et son partenaire ont deux enfants, et à cause du ralentissement économique, son partenaire est au chômage depuis deux ans. Le centre pour l'emploi où travaille Marie reçoit son financement du ministère de la protection sociale.

Mary reçoit un bénéficiaire qui est à la recherche de travail et qui l'informe que sa dernière année de travail s'est déroulée à l'étranger. Quand Mary recherche le dossier d'aide sociale de celui-ci, elle remarque que la demande d'aide sociale est toujours ouverte et l'a été pendant l'année où il a travaillé à l'étranger. Après une enquête plus poussée, il s'avère qu'un parent à lui réclamait les indemnités de chômage du bénéficiaire, pendant que ce dernier travaillait à l'étranger. Lors de sa prochaine entrevue avec le bénéficiaire (Paul), Mary le confronte à cette nouvelle information. Paul révèle alors être allé à l'étranger pour essayer de trouver du travail afin de subvenir aux besoins de sa compagne et de leurs quatre enfants, mais sans succès. Il explique ensuite que son parent a réclamé ses indemnités pendant son séjour à l'étranger pour éviter que sa partenaire et ses quatre enfants ne se retrouvent totalement démunis, n'ayant aucun autre revenu à cette époque.

## **Le projet GUIDE**

GUIDE a été réalisé par MetropolisNet et son réseau. Ce réseau est composé d'organismes travaillant dans les zones métropolitaines pour promouvoir l'insertion sociale, l'emploi et le développement urbain.

### **MetropolisNet GEIE**

[www.metropolisnet.eu](http://www.metropolisnet.eu)

### **GUIDE! Contact en Irlande**

Centre pour l'emploi de Ballymun  
Centre commercial de Ballymun, Ballymun  
Dublin 11

Tél. : 00 353 (1) 866 700 0

Fax : 00 353 (1) 842 013 4

Directeur

M. Mick Creedon

[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

Personne à contacter

Jennifer Hughes ou Mick Creedon

[hughesj@bmunjob.ie](mailto:hughesj@bmunjob.ie) ou

[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

*Ce projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation des informations qui y figurent.*