Les conflits éthiques au travail en question : définition, illustration, prévention.

N. Robert, M. Favaro

▶ **To cite this version:**

N. Robert, M. Favaro. Les conflits éthiques au travail en question : définition, illustration, prévention.. [Rapport de recherche] Notes scientifiques et techniques de l'INRS NS 312, Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS). 2013, 45 p., ill., bibliogr. hal-01420348

HAL Id: hal-01420348

https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-01420348

Submitted on 20 Dec 2016

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Institut National de Recherche et de Sécurité

Les conflits éthiques au travail en question

Définition, illustration, prévention

NS 312 NOTE SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE

Les conflits éthiques au travail en question

Définition, illustration, prévention

Nadja Robert & Marc Favaro

Département Homme au travail
Laboratoire Gestion de la sécurité

Publication réalisée dans le cadre de l'étude EC2012-017
« **Les conflits éthiques en question** »

NS 312
novembre 2013

Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles
Siège social : 65, boulevard Richard-Lenoir 75011 Paris • Tél. 01 40 44 30 00
Centre de Lorraine : 1, rue du Morvan CS 60027 54519 Vandœuvre-les-Nancy cedex • Tél. 03 83 50 20 00

SOMMAIRE

INTRODUCTION : LA NECESSITE D'UNE MISE EN PERSPECTIVE 4

I-« CONFLIT » ET « ETHIQUE » : DE QUOI PARLE-T-ON ? 7

I.1- La notion de « conflit » 7

I.2- La notion « d'éthique » 8

I.3- Ethique, morale, déontologie 9

II. LES MESURES DU CONFLIT ETHIQUE 12

II.1- La nécessité d'un consensus définitionnel préalable 12

II.2- Des méthodologies de mesure traditionnelles ou plus originales 14

II.3- Quelles conditions pour la mesure du conflit éthique en contexte francophone ? 16

III-QUELQUES FIGURES DU CONFLIT ETHIQUE : ILLUSTRATIONS EN SITUATIONS DE TRAVAIL ET AU-DELA 18

III.1- Le conflit éthique au travail : trois illustrations caractéristiques 18

III.1.1- Dans une agence d'interim 18

III.1.2- Dans un établissement industriel de production porcine 19

III.1.3- Dans le travail policier 20

III.1.4- Commentaire général 21

III.2- Le monde de la recherche médicale 23

III.2.1- L'exemple américain de « l'étude Tuskegee » sur la syphilis 23

III.2.2- Commentaire à partir de « l'étude Tuskegee » 24

III.3- Questions éthiques de société 25

III.3.1- L'exemple français de la controverse autour du « mariage gay » 25

III.3.2- Commentaire à partir de la controverse « mariage gay » 26

III.4- Analyse comparative des illustrations proposées..... 27

IV-CONFLIT ETHIQUE ET COHERENCE DE ROLE : UN MODELE DE COMPREHENSION ET D'ACTION..... 30

CONCLUSION : L'ENJEU DU CONFLIT ETHIQUE PRIS ENTRE DISCOURS D'ENTREPRISES ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES..... 34

BIBLIOGRAPHIE..... 37

Annexe 1 : Opérationnalisation de la dimension « conflits éthiques »..... 42

INTRODUCTION : LA NECESSITE D'UNE MISE EN PERSPECTIVE

La notion de « conflit éthique » s'inscrit dans le périmètre des problématiques relatives aux situations - individuelles ou collectives - dégradées au travail, communément qualifiées de « risques psychosociaux » (RPS).

Dans le contexte français, c'est le « rapport Gollac » (2011)[1] qui aura le plus récemment et le plus visiblement contribué à inscrire le *conflit éthique* en qualité de facteur particulier de risque psychosocial. En effet, dans la deuxième partie du document, consacrée à présenter les six facteurs de risques identifiés par le Collège[2], on trouve en cinquième position les « conflits de valeur » (p. 157 et suivantes du rapport). Cette catégorie est elle-même décomposée en trois sous-ensembles : les « conflits éthiques », la « qualité empêchée » et le « travail inutile ».

Concernant le *conflit éthique*, les auteurs l'introduisent dans les termes suivants : « Le travail que l'on fait peut entrer en contradiction avec ses convictions personnelles » (p. 157).

Avec cette formulation ramassée, on trouve l'essentiel de ce qu'il convient de saisir en introduction de notre propos consacré à cette notion. Autrement dit, évoquer un conflit éthique indique *a minima* :

- qu'il y a production ou émergence d'une situation conflictuelle <u>en lien avec l'activité professionnelle</u> (ce qui tend à la distinguer d'autres situations conflictuelles, qui seraient notamment extérieures au monde du travail) ;

-que cette situation conflictuelle concerne un <u>rapport de soi à soi</u> (ce qui distingue notamment le *conflit éthique* du *conflit d'intérêt* ou du *conflit interpersonnel*).

Au plan observationnel, il faut bien en convenir, les illustrations abondent… A commencer par celles proposées par les contributeurs du rapport. Ainsi le cas suivant : « *celui d'un ingénieur amené à s'adonner à différentes distorsions de la réalité : 'arrangements' avec la règle, intrinsèques au travail, puis fraude par rapport aux clients et enfin mensonges caractérisés vis-à-vis des collaborateurs proches* ». L'auteure (Gaignard, 2008) rapporte ensuite que « *cet ingénieur, qui n'est pas protégé des conséquences délétères de ce mensonge par des stratégies collectives ou individuelles de défense, décompensera sur le mode du délire (trouble psychotique aigu transitoire)* » (p. 158).

La seconde partie de cette illustration porte sur la conséquence (ici psychopathologique) de l'exposition, manifestement prolongée, à un conflit éthique. Concernant cette « souffrance éthique », Dejours et Gernet (2012) indiquent qu'elle « *est actuellement un des principaux chaînons intermédiaires en cause dans l'étiologie des décompensations psychopathologiques* » (p. 124). Et plus avant dans le texte, les auteurs ajoutent que « *plus le patient s'est impliqué et mobilisé*

[1] « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser : rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé ».

[2] « Intensité du travail et temps de travail », « exigences émotionnelles », « autonomie », « rapports sociaux au travail », « conflits de valeurs », « insécurité de la situation de travail ».

subjectivement dans son travail, plus ladite trahison de l'ethos professionnel /c'est-à-dire de la conscience professionnelle ou de l'éthique du métier/ est délétère pour le fonctionnement psychique ».

On retrouve là un enseignement valant pour bien d'autres modalités d'expression des RPS (le risque de *burn-out* notamment) : l'investissement, ou plutôt le surinvestissement professionnel, fragilise psychologiquement le sujet, exposé alors à un risque majeur de décompensation lorsque l'écart entre le rapport idéalisé au travail qu'il entretient et la réalité devient trop problématique (cf. Aubert & de Gaulejac, 1991, à propos de telles « maladies de l'excellence » et le § IV *infra* pour une reformulation de ce processus en termes de « cohérence de rôle »).

A l'examen d'une telle illustration introductive, le lecteur comprendra sans doute l'intérêt et la nécessité de bien appréhender les mécanismes de formation de telles dérives, en vue de mieux les prévenir, tant elles peuvent apparaître délétères dans leurs conséquences pour les personnes qui en sont victimes et aussi pour le bon fonctionnement (ou un fonctionnement « éthiquement acceptable ») d'une organisation de travail.

Dans cet objectif, notre contribution abordera successivement les éléments de discussion suivants :

I- Une première partie resitue succinctement les notions de *conflit* et *d'éthique* dans leurs contextes (historique, philosophique, psychosociologique) d'émergence. En effet, ces notions n'ont pas attendu d'être investies par les professionnels des RPS pour être mobilisées en vue d'instruire d'innombrables préoccupations culturelles, sociales, psychologiques, etc. Ces deux notions ont donc une longue antériorité et il apparaît par conséquent légitime d'en retracer les contours saillants, afin que le lecteur en identifie les modalités d'usage les plus communes et surtout celles qu'il convient préférentiellement d'adopter pour ce travail. Ce sera aussi l'occasion de clarifier et au besoin de discuter certaines proximités sémantiques relatives au concept d'éthique, souvent source d'une certaine confusion conceptuelle (« éthique », « déontologie », « morale »).

II- La deuxième partie s'attache à examiner et discuter les possibilités d'élaboration d'échelles de mesure (ou d'évaluation) du concept de *conflit éthique*. Pour ce faire, une exploration de bases de données dédiées a permis d'identifier une série d'illustrations opérationnelles publiées dans la littérature (pour l'essentiel anglo-saxonne). Après une mise en perspective de questions préliminaires de définition, ce chapitre discute des méthodologies de mesure mises en œuvre par les auteurs étudiés. Il conclut sur quelques suggestions de recherche susceptibles, le cas échéant, de contribuer à orienter un travail comparable dans l'aire culturelle francophone. Une annexe (Annexe 1) propose une synthèse chronologique de douze publications examinées pour ce rapport. Pour chacune d'elles, les objectifs visés, les populations concernées ainsi que les modalités d'opérationnalisation proposées sont présentées.

III- Moins conceptuelle qu'illustrative, la troisième partie est consacrée à documenter spécifiquement la question du *conflit éthique*, telle qu'il est susceptible de se manifester dans divers contextes, professionnels, mais aussi sociétaux. En effet, avant d'avoir été identifié en qualité de facteur de risque psychosocial (dans le monde du travail donc), la littérature rapporte de nombreuses situations apparentées, mais observables à une échelle plus étendue qu'au seul périmètre d'une organisation de travail. Nous verrons ainsi à ce propos qu'un exemple

emblématique est celui de « l'étude de Tuskegee sur la syphilis », car illustrant un premier cas notoire de *conflit éthique* dans le domaine de la santé publique (nord-américaine), cas ayant contribué à la création des *comités de bioéthique*. Un tableau de synthèse comparative (Tableau I) récapitule et confronte les cinq illustrations proposées, notamment du point de vue des écarts observés entre « comportements attendus » et « comportements réalisés ».

IV- A l'articulation des connaissances actuellement disponibles en matière de conflit éthique au travail et de la nécessité d'apports méthodologiques en vue d'améliorer l'action de prévention, la quatrième et dernière partie présente un modèle analytique, dénommé « Cohérence De Rôle ». Fondée sur les travaux antérieurs d'un des auteurs (Robert-Formet, 2007), cette proposition concerne un dispositif d'analyse des dynamiques de formation et d'identification de situations de conflits éthiques. A noter qu'entre autres apports utiles, ce modèle contribue à distinguer, à l'occasion de contextes de travail difficiles, dans quelles conditions un individu devient susceptible d'être exposé à une dérive vers une situation manifeste de conflit éthique. Une figure (Figure 1) schématise cette proposition de formalisation du continuum « ajustement/désajustement », allant de la « cohérence forte » au « conflit éthique ».

A noter aussi que lors de leur première mention, les diverses sources ayant servi à documenter ce rapport (articles de presse, articles scientifiques, documents électroniques, ouvrages, rapports d'étude, etc.) font l'objet d'une information succincte en bas de page. Le référencement complet des sources exploitées constitue la bibliographie du rapport.

Dans une perspective de développements de recherche ultérieurs, quelques pistes de travail complémentaires, qui mériteraient un approfondissement compte tenu de leur proximité avec les thèmes exposés, sont succinctement présentées en conclusion.

I-« CONFLIT » ET « ETHIQUE » : DE QUOI PARLE-T-ON ?

Rapprocher en une seule dénomination les termes « conflit » et « éthique » justifie d'en rappeler, en introduction à ce dossier, les contours définitionnels et applicatifs les plus saillants.

I.1- La notion de « conflit »

La notion de « conflit » hérite d'une longue tradition de pensée et de recherche, ceci à l'initiative et au confluent de disciplines diverses, certaines fort distinctes les unes des autres : ainsi la biologie (animale autant qu'humaine[3]) *vs* la sociologie (des organisations par exemple). Chacun de ces champs du savoir ayant cependant légitimement son mot à dire quant aux usages possibles de la notion de *conflit*, il en résulte une grande diversité d'approches, de points de vue, de méthodes d'analyse[4]. Cependant, selon la nature des interrogations susceptibles de convoquer la notion considérée, on conviendra que des choix puissent s'opérer, doublement fondés sur un principe d'économie et de pertinence.

Ainsi, étant principalement question ici d'évoquer la nature et les formes du *conflit* telles qu'elles s'observent en contextes de travail, sommes-nous amenés à privilégier les données relatives à ce dernier. De sorte qu'en premier lieu, nous retiendrons que pour parler de *conflit*, ou pour identifier une situation conflictuelle en milieu professionnel, il convienne de postuler la manifestation (certes sous des formes concrètes, des niveaux de visibilité[5], d'intensité, de temporalité extrêmement variables) d'un désaccord, ou encore d'une tension, voire d'une agressivité ouverte entre deux personnes ou plus.

Ensuite, outre que de telles situations peuvent prendre une forme ou suivre une évolution de type privative (dénigrements, désaccords, disputes, jalousies, ragots, etc.) ou plus instituée (actions en justice et mouvements de grèves notamment), il n'en reste pas moins que se pose immédiatement la question des motifs de l'émergence et le cas échéant de l'installation, parfois de l'exacerbation[6], d'autres fois encore de l'atténuation d'une situation conflictuelle donnée.

Cependant, nous allons voir que le rapprochement de la notion de « conflit », ainsi résumée, d'avec celle « d'éthique » introduit une singularité nécessitant une ouverture plus explicitement psychologique (au sens d'une nécessaire centration sur l'individu concerné) de la notion. En effet, ainsi que déjà évoqué en introduction, la situation « éthiquement conflictuelle » se définit dans un *rapport de soi à soi* plutôt que de soi à l'autre. Dans ces conditions particulières, la notion de conflit, pour être porteuse de sens, doit en incorporer la dynamique dans les termes d'une tension

[3] Cf. par ex. les travaux princeps d'Henri Laborit sur l'agressivité (Laborit, 1970).

[4] On pourra pour s'en convaincre consulter par exemple l'entrée « conflits » du *Traité de sociologie* (Boudon, 1992) ou encore l'entrée « conflit » du *Vocabulaire de psychosociologie* (Barus-Michel *et al*., 2002).

[5] Visibilité pouvant parfois faire l'objet de masquages assez subtils. Ainsi Selvini Palazzoli (1984) donne l'exemple d'une intervention en entreprise où seront observés des « *modèles de relation extrêmement complexes qui sont structurés progressivement en systèmes conflictuels régulés par des impératifs de défiance prudente afin d'éviter des conflits ouverts* » (p. 30, c'est nous qui soulignons).

[6] Ainsi avec Faulx (2003) et la notion qu'il développe « d'hyper-conflit ». Sans aller cependant jusqu'à l'observation de violences au travail, qui elles, sont le symptôme de l'échec (ou du dépassement) d'une relation conflictuelle. Ceci dans la mesure où malgré les difficultés qu'il exprime, nous interprétons le conflit, du fait des capacités de dialogue qu'il maintient malgré tout entre les protagonistes, comme « contenant » du risque de violence (cf. Favaro, 2010).

intérieure au sujet et non plus uniquement comme l'expression d'un désaccord entre sa personne et un ou plusieurs tiers !

Autrement dit, sans exclure pour autant la dimension interactionnelle du conflit « éthique » (ne serait-ce que parce qu'il y a nécessairement une représentation de l'autre, individu(s) concret(s) ou entité plus abstraite, telle « l'organisation », pour donner motif et consistance à la difficulté vécue) il convient de faire référence à la figure du conflit telle qu'élaborée par la psychologie (et plus radicalement encore par la psychanalyse) : le conflit conceptualisé alors comme opposition interne au sujet entre pulsions (pulsions d'autoconservation *vs* de mort), entre instances psychiques (conscient/préconscient/inconscient ou, avec la seconde topique freudienne, entre moi, surmoi et ça) « *entre le désir et la défense /…/ enfin, conflits où non seulement se confrontent des désirs contraires, mais où ceux-ci s'affrontent à l'interdit* » (Laplanche & Pontalis, 1968).

En effet, en psychanalyse (et tout autant en psychologie clinique), il est le plus souvent fait référence à la notion de *conflit* lorsqu'il y a affrontement, *à l'intérieur du sujet*, entre deux exigences internes opposées. Or, n'est-ce pas par définition ce qui s'observe lorsqu'il est question de *conflit éthique* ? Nous illustrerons d'ailleurs au dernier chapitre (chapitre IV), consacré à une proposition de modélisation psychologique de la « cohérence de rôle », décrite comme capacité de réguler le risque éthique, l'intérêt théorique autant que la nécessité pratique de bien distinguer ce qui, de l'environnement externe de travail du sujet ou de ses attentes professionnelles intériorisées, exacerbe ou à l'inverse atténue l'exposition à une situation éthiquement problématique.

I.2- La notion « d'éthique »

Là encore, il faut bien convenir d'une impressionnante filiation conceptuelle, depuis les premières réflexions des philosophes de l'antiquité gréco-romaine[7] jusqu'à nos jours ! Il convient cependant d'indiquer que les grands débats consacrés aux questions d'éthique (et par extension aux notions de justice, de vertu, de bien, de morale, etc.) auront été longtemps dominés semble-t-il par des préoccupations idéalistes (au sens philosophique du terme[8]).

[7] On pense notamment au très célèbre *Ethique à Nicomaque* d'Aristote, mais il y aurait bien d'autres références classiques (non seulement antiques mais tout autant médiévales, renaissances, pré-modernes) à signaler (cf. la bibliographie historiographique et thématique très complète établie par Wunenberger, 1993).

[8] Donnons un exemple d'une telle posture idéaliste avec Kant qui, dans *Fondements de la métaphysique des mœurs*, formule ce qui suit *:* « *Mais supposé qu'il y ait quelque chose dont l'existence en soi-même ait une valeur absolue, quelque chose qui, comme fin en soi, pourrait être un principe de lois déterminées, c'est alors en cela et en cela seulement que se trouverait le principe d'un impératif catégorique possible, c'est-à-dire d'une loi pratique. Or je dis : l'homme, et en général tout être raisonnable, existe comme fin en soi, et non pas simplement comme moyen dont telle ou telle volonté puisse user à son gré ; dans toutes ses actions, aussi bien dans celles qui le concernent lui-même que dans celles qui concernent d'autres êtres raisonnables, il doit toujours être considéré en même temps comme fin*» (Kant, *Fondements de la métaphysique des mœurs*, 1785, 2ème section, p. 148, c'est nous qui soulignons). En somme, l'auteur pose la problématique de la *dignité* et du *respect* de l'Homme, au motif précisément que celui-ci serait « fin en soi », par conséquent jamais moyen de quoi ou de qui que ce soit. Cependant, à l'heure où tant d'observateurs notent à quel point l'Homme en situation de travail s'apparente de plus en plus fréquemment à une « variable d'ajustement », est-on conduit à s'interroger sur le degré de réalité de telles positions universalisantes…

Ainsi en allait-il avec la plupart des grands auteurs ayant traité cette question : Platon, Aristote, Sénèque, etc. pour la période antique ; les grands penseurs du christianisme médiéval (Plotin, St Augustin, St Thomas d'Aquin, etc.) ; les auteurs de la Renaissance (Erasme, La Boétie, Montaigne, etc.) ; puis ceux de 'l'âge classique' (Bacon, Malebranche, Spinoza, etc.) ; ceux du 'siècle des lumières' (Locke, Hume, Kant, etc.) ; les penseurs 'pré-modernes' (Bentham, Mill, Fichte, etc.) ; enfin les 'modernes' (Shopenhauer, Nietzsche, Bergson, etc.). La plupart de ces intellectuels de renom auront ainsi consacré leurs efforts à forger de grands systèmes doctrinaires à visée universaliste.

Par contraste avec cette tendance qui se sera longtemps imposée en matière de production de connaissance sur la notion d'éthique (qu'est-ce que « la vie bonne » ?, le « sens moral » ?, « l'accomplissement éthique » ? Convient-il de préférer « l'utilitarisme » ? le « conséquentialisme », le « prescriptivisme » ? etc.), on ne peut que constater à quel point la formulation des questionnements éthiques – et les diverses propositions de réponses qui leur correspondent - vont progressivement prendre chez nombre de contributeurs modernes (des XXème et XXIème siècles) une tournure plus contextualisée[9].

Autrement dit, les questions d'éthiques tendent progressivement à conférer une moindre importance aux débats abstraits, ceci au profit d'interrogations appliquées préférentiellement à des situations à la fois diversifiées et délimitées de nos environnements sociaux (la médecine, la politique, l'économie, l'entreprise, le travail). Et c'est bien entendu dans cette configuration plus finalisée et dans une certaine mesure plus pragmatique que nous nous efforçons de positionner la question du *conflit éthique au travail* qui nous occupe ici.

I.3- Ethique, morale, déontologie

Toutefois, avant de poursuivre avec une série d'illustrations et de discussions centrées sur « (conflit) éthique et travail », il apparaît souhaitable de clarifier au préalable le sens et les éventuels enchevêtrements de sens se manifestant entre la notion *d'éthique* et celles connexes et très souvent associées de *morale* et de *déontologie*.

Une façon d'examiner cette question quelque peu confuse, tant les notions concernées tendent à se recouvrir les unes avec les autres (du moins dans les usages communs qui en sont fait), est de se référer à l'étymologie de chaque terme.

Qu'observe-t-on alors ?

En premier lieu que la formation syntaxique des trois termes présente certaines similitudes. En effet, éthique est formé à partir de la racine grecque *éthos*, signifiant « caractère », « disposition personnelle » (et aussi « mœurs »). Cette même racine désignerait en outre, d'après Vallet (1995) : « *une habitude, un comportement passé dans l'usage et devenu référence* » (*op. cit*. p.106)[10].

[9] Cf développement au §III.1.4 *infra*.

[10] Ce même auteur nous apprend en outre que *éthos* proviendrait de la racine indo-européenne *swedh*, exprimant « *l'existence autonome soit d'un individu /…/ soit d'un groupe* » (*op. cit* p. 106).

L'origine du substantif morale est quant à elle latine. Elle provient en effet du latin *mores* (qui a aussi donné « mœurs »[11]) et désignerait, d'après Cassin *et al*. (2004) : « *les règles qui norment les conduites humaines* » (*op. cit* p. 819). Les auteurs ajoutent en outre que *la morale* désigne « *un ensemble de règles nécessaires pour bien conduire sa vie* ».

Enfin, le terme déontologie serait dérivé de l'anglais *deontology*, substantif forgé par le philosophe anglais Bentham (1748-1832) en vue de désigner une « *science de la morale* ». Un anglicisme donc, mais lui-même construit à partir de la racine grecque *déon*, signifiant « *ce qui convient* ».

Indiquons cependant que de nos jours, le terme *déontologie* se distingue des précédents (*éthique* et *morale*) moins pour des motifs étymologiques que par le fait qu'il est généralement réservé à la définition d'un ensemble de règles propres à une activité professionnelle, à un métier donné.

On remarquera aussi que le terme *morale*, bien que son usage soit devenu quelque peu désuet (du moins dans le monde du travail où il n'est plus guère employé), renvoie préférentiellement à l'idée d'une *norme*, d'une règle à appliquer.

Par contraste, le terme *éthique* apparaît quant à lui plutôt associé à l'idée de *valeurs*, propres à un individu donné.

Il s'agit d'ailleurs d'une distinction que Ricœur, dans les réflexions qu'il a consacrées à la notion d'éthique, exprime de la façon suivante : « *Je réserverai le terme d'éthique pour la visée d'une vie accomplie et celui de morale pour l'articulation de cette visée dans des normes caractérisées à la fois par la prétention à l'universalité et par un effet de contrainte* » (Ricœur, 1990, p. 200)[12].

-De sorte que ce rapide examen comparatif nous conduit à réserver l'usage du terme *éthique* prioritairement lorsqu'il est question de faire référence à un ensemble de valeurs portées par un individu. De sorte que le concept « d'éthique » nous paraît devoir être doublement fondé axiologiquement et autodéterminé par le sujet lui-même.

-Par contraste, concernant la *morale*, c'est l'idée de norme, par conséquent d'hétérodétermination (par le milieu culturel, la société ou encore le système d'autorité en place) qui est privilégiée. A noter qu'à ce titre, la morale, la moralité faisant référence à un cadre normatif extérieur au sujet, à un corps d'obligations (« ce qui doit être fait »), sa fonction et ses modes d'usage la rapprochent du domaine juridique, du droit.

-Concernant finalement la *déontologie,* nous voyons d'une part que celle-ci emprunte aux deux notions précédentes (car il y est question autant de valeurs internalisées par le sujet que d'obligations de respecter un ensemble d'exigences imposées par le milieu), d'autre part qu'elle s'applique préférentiellement au domaine des métiers et des activités professionnelles. De ce double

[11] Sur la question des mœurs (que nous n'abordons pas ici), de leur évolution, transformation et extension au cours du temps dans nos sociétés occidentales, le lecteur pourra consulter avec profit Elias (1939/1973).

[12] A noter cependant l'existence d'un controverse entre philosophes contemporains quant à l'utilité ou non de distinguer entre « éthique » et « morale ». Ainsi, contrairement à Ricœur (1990), ou à Wunenberger (1993), Billier (2010) introduit-il son propos par les mots suivants ; « *Certaines philosophes ont tenté, il est vrai, de théoriser, avec des succès divers, une telle différence /*entre « éthique » et « morale »*/. Pour notre part, nous nous en tiendrons à une stricte équivalence conceptuelle* » (*op. cit* p. 11).

niveau de signification, on conclura que la *déontologie* désigne l'ensemble des règles qui s'appliquent à une profession ainsi que la conduite attendue par ceux qui l'exercent.

II. LES MESURES DU CONFLIT ETHIQUE

Concernant maintenant la question de la mesure (ou de l'opérationnalisation) du concept de « conflit éthique », la littérature scientifique, notamment anglo-saxonne, apparaît particulièrement fournie quant aux possibilités offertes. Un premier indice est le nombre important de revues portant le terme « *ethics* » dans leur titre : on en compte par exemple 47 dans la base de données des revues électroniques de l'Université de Lorraine[13].

Par ailleurs, une recherche dans *Google Scholar* avec l'expression « *ethical conflict* » ne donne pas moins de 6950 entrées, bien que ce chiffre tombe à 162 lorsqu'on limite le champ d'investigation aux seuls titres[14]. La base *Psychinfo* est quant à elle plus restrictive : elle renvoie à 115 références avec l'expression « *ethical conflict* » (recherche large) et à 106 lorsque cette expression, au singulier ou au pluriel, est recherchée dans les mots-clés.

Les articles que nous avons compulsés plus en détail proviennent essentiellement de ces deux sélections (106 de *Psychinfo* et 162 de *Google Scholar*). Nous avons retenu en particulier ceux où les chercheurs évaluaient le conflit éthique, parvenaient à en faire une mesure, ceci en focalisant notre attention sur la méthodologie utilisée. La sélection à laquelle nous sommes parvenus (cf. Annexe 1)[15] ne prétend pas rendre compte de façon exhaustive de la manière dont les conflits éthiques sont abordés dans la littérature scientifique. Elle donne cependant un bon aperçu des pistes explorées, certaines classiques, d'autres plus originales et appliquées à des populations de professionnels assez diversifiées.

II.1- La nécessité d'un consensus définitionnel préalable

Remarquons en premier lieu que la notion de *conflit éthique* est effectivement opérationnalisable, c'est-à-dire qu'elle peut être appréhendée comme un construit à plusieurs dimensions et déclinable en items. Si le lecteur en doutait encore, il pourra, pour s'en convaincre, se reporter à un document mis en ligne par l'école d'infirmières de l'université de Boston, intitulé « *Ethics tool database* » (cf. William F. Connell School of Nursing, Boston College, sl). Ce dernier répertorie en effet non moins de 105 outils permettant d'évaluer des concepts liés à l'éthique (tels que *la prise de décision, le raisonnement moral, les principes éthiques, le raisonnement éthique, le « raisonnement sociomoral », le jugement moral, les comportements non éthiques, le « truthtelling »,* etc.).

Concernant toujours cette même notion de *conflit éthique*, il semble en outre y avoir un consensus assez fort sur sa définition, comme le laisse penser le « rapport Gollac » (2010) (n°11), évoqué dès l'introduction de ce rapport.

[13] En voici quelques exemples, par ordre alphabétique : *Business Ethics Quarterly, Ethics and Behavior, Journal of Academic Ethics, Journal of Business Ethics, Journal of Law, Medicine & Ethics, Journal of Military Ethics, Journal of Social Work Values and Ethics, Nursing Ethics.*

[14] Recherche large, c'est-à-dire dans le texte entier, réalisée en mai 2013. En utilisant l'expression au pluriel « *ethical conflicts* », le nombre d'entrées dépasse les 11000 !

[15] Afin de permettre au lecteur de faire le lien entre les propos tenus dans ce chapitre et les précisions apportées par l'Annexe 1, une numérotation apparaît à la suite de chaque auteur cité faisant l'objet d'un développement en annexe.

Citons cependant d'autres propositions, issues de divers articles sélectionnés (que ces définitions soient proposées directement par les auteurs ou cités dans leurs références) :

> -« *Ethical conflict is a subjective sense that expectations for one's behavior are inconsistent with one's beliefs regarding what is right and wrong* » (Rokeach, 1968).
> (Notre traduction : « Le conflit éthique est le sentiment subjectif ressenti lorsqu'on attend de nous un comportement qui entre en contradiction avec nos croyances sur ce qui est bien et ce qui est mal »).
>
> -« *The tension created by the incongruence of what an individual acting alone would do, versus actions as an agent of the organization, is the source of ethical conflict* » (Fasching, 1981).
> (Notre traduction : « La divergence entre ce que ferait une personne si elle agissait pour son propre compte et ce qu'elle ferait en tant que membre d'une organisation crée une tension qui est source de conflit éthique »).
>
> -« *In the work place, ethical conflict occurs when an employee makes or observes decisions that go against his or her core values* » (Thorne, 2010) (n°9).
> (Notre traduction : « Au travail, un conflit éthique se manifeste lorsqu'un employé prend ou applique des décisions qui vont à l'encontre de ses valeurs fondamentales »).

Par ailleurs, on observe que certaines définitions précisent un aspect particulier du contexte ou du mécanisme en jeu traité dans l'étude menée. Donnons deux (derniers) exemples de ce type :

> -« *Ethical conflict may result when salespeople's ethical values are incongruent with those perceived to be held by the organization* » (Schwepker, 1999) (n°5).
> (Notre traduction : « Un conflit éthique peut survenir chez un commercial lorsque ses valeurs éthiques divergent d'avec celles perçues comme étant portées par l'organisation »).
>
> -« *Ethical conflicts occur when companies encourage employees to behave counter to their own sense of right and wrong during the process of organizational socialization* » (Kammeyer-Mueller *et al*., 2012) (n°12).
> (Notre traduction : « Les conflits éthiques se produisent lorsque les entreprises incitent leurs salariés à agir à l'encontre de leur propre sens du bien et du mal au moment de leur intégration »).

Complétons cette information en indiquant que Jameton (1984*)* publie un ouvrage qui sera souvent cité dans les travaux investiguant les problèmes éthiques vécus par les infirmières. L'auteur est en effet le premier à distinguer ces problèmes selon trois catégories :

-l'incertitude morale,

-les dilemmes moraux,

-la détresse morale.

-*L'incertitude morale* correspond aux situations dans lesquelles on ne sait pas à quel principe éthique se référer. Jameton (*op. cit*.) donne l'exemple d'un patient âgé, négligé dans un service hospitalier, qui reçoit un traitement inadapté, mais dont on ignore pour quel motif la situation est ainsi.

-*Les dilemmes moraux* renvoient aux situations tragiques où plusieurs valeurs sont en présence, chacune appelant à une action contradictoire avec les autres. Ainsi lorsqu'un nouveau-né vient au monde avec une maladie des reins, l'équipe médicale est tentée de le mettre sous dialyse pour lui sauver la vie, mais ayant connaissance de l'intensité de la souffrance provoquée par l'intervention, elle est également tentée de ne rien faire.

-Enfin la *détresse morale* concerne les cas où l'on a bien identifié le comportement qu'il conviendrait de suivre et la valeur à laquelle il se rapporte, mais une contrainte extérieure (directive institutionnelle, médecins, famille du patient…) entrave la mise en application de ce comportement. L'auteur illustre ce dernier cas de figure d'un conflit éthique en décrivant ces hôpitaux qui imposent aux nouveaux patients de faire systématiquement une batterie d'analyses sanguines, même si elles sont inutiles ou peuvent mettre en danger le patient en raison de sa maladie : les infirmières doivent cependant se conformer aux instructions et non pas critiquer une pratique qui, suivant l'auteur, apporte des fonds à leur employeur…

II.2- Des méthodologies de mesure traditionnelles ou plus originales

Les méthodologies utilisées par les différents auteurs pour construire une mesure du conflit éthique varient en fonction de l'objectif de leur étude. Ainsi, lorsque le conflit éthique prend le statut d'une *variable* parmi d'autres, dont on pense qu'elle peut avoir un effet dans un modèle qui s'intéresse par exemple à la santé mentale (Cohidon *et al*., 2009) (n°8), une question ouverte basée sur la définition choisie, puis ramenée ensuite aux simples modalités oui/non, peut s'avérer suffisante.

En revanche, si la préoccupation est d'appréhender la notion de conflit éthique *en soi*, une question ouverte peut toujours constituer un point de départ intéressant pour recueillir un corpus de situations vécues de conflit éthique, mais c'est alors l'analyse des données qui gagnera en complexité et en apprentissages sur le concept.

Pour illustration, Colnerud (1997) (n°3) retient cette dernière option lorsqu'il s'intéresse aux *conflits éthiques vécus par les enseignants*. A partir du corpus qu'il recueille, l'auteur identifie les normes en conflits dans les situations décrites, ce qui lui permet de repérer deux cas de figure typiques : les situations dans lesquelles le devoir de protection vis-à-vis des élèves entre en contradiction *soit avec le devoir de respect de la vie privée des familles* (si un élève confie à l'enseignant que son père était saoul le matin et a oublié de lui donner son petit-déjeuner, faut-il avoir une discussion à ce sujet avec le père ?), *soit avec le devoir de loyauté envers les collègues* (faut-il dénoncer les pratiques d'un collègue qui nuit au bien-être des élèves ?).

Dans un autre registre, Redman et Fry (1998) (n°4) mobilisent elles aussi une question ouverte afin de mieux identifier le type de *conflit éthique vécu par les infirmières en rééducation*. Les analyses menées conduisent les auteures à caractériser les situations recensées selon quatre critères :

-le contexte,

-les principes et valeurs en jeu,

-le type de conflit vécu (en application de la classification de Jameton, *op. cit*.),

-la résolution du conflit.

Redman et Fry (*op. cit*.) (n°4) constatent en outre que la résolution du conflit, nécessaire pour réduire la détresse morale, est toujours médiatisée par la discussion.

Comme chacun sait, les corpus de données verbales étant bien souvent très riches en informations mais très coûteux en temps d'exploitation, le *questionnaire* devient alors une alternative précieuse. Lorsque l'objectif poursuivi dans une étude est de comprendre la nature des liens entre différentes variables, ceci en donnant au *conflit éthique* une place centrale, une manière de le mesurer, pouvant être qualifiée de « classique », consiste à *répertorier les situations typiquement génératrices de conflits éthiques* puis de les traduire en items. Pour ce faire, le répondant est invité à indiquer son ressenti - sur une échelle de Likert, de fréquence, d'intensité (ou les deux), voire d'accord - selon les formulations choisies par les auteurs. Le score à l'échelle s'obtient généralement en additionnant les réponses cochées, après avoir attribué un chiffre à chaque modalité de réponse.

Concernant maintenant la manière de répertorier les diverses situations sources de conflit éthique, les auteurs ont généralement recours à des travaux antérieurs (basés par exemple sur des corpus d'entretiens), ou bien réunissent un groupe d'experts, ou encore organisent des échanges sous forme de *focus groups*. Il découle de telles approches que l'échelle n'est jamais une échelle du conflit éthique entendu de façon générale, mais qu'elle apparaît au contraire contextualisée par des situations de travail susceptibles de renvoyer directement à l'activité réelle de celui qui répond.

C'est par exemple de la sorte que Fry et Duffy (2001) (n°6) ont procédé pour mettre au point l'EIS (*Ethical Issue Scale* ou Echelle des Problèmes Ethiques) applicable sur des populations d'infirmières ; ou encore Corley *et alii*. (2001) pour l'échelle MDS (*Moral Distress Scale* ou Echelle de Détresse Morale), toujours chez les infirmières ; ainsi que Kammeyer-Mueller *et al*. (2012) (n°12) qui eux s'intéressent au métier d'avocat.

On peut également citer de nouveau les travaux de Thorne (*op. cit*.) (n°9) qui pour sa part insiste sur son cadre théorique de référence, à savoir la « *person-environment fit theory* ». En conséquence, les items formulés par cette auteure mettent tous en regard les valeurs portées par l'organisation (l'hôpital) et celles du répondant (l'infirmière), ceci en vue d'en appréhender l'écart.

Citons pour clore ce passage sur les méthodologies de mesure, l'approche originale de Reidenbach et Robin (1988 et 1990) (ns° 1 & 2). Ces deux auteurs s'intéressent aux *processus de décision éthique* observables dans le cadre *d'activités commerciales*. Ils ne travaillent donc pas directement sur les conflits éthiques (à noter toutefois que Schwepker (*op. cit*) (n°5) le fera en utilisant l'outil mis au point par les auteurs).

En effet, alors que les démarches décrites précédemment prennent pour point de départ diverses situations de conflit éthique, Reidenbach et Robin (*op. cit*.) commencent quant à eux par identifier les différents courants de la philosophie morale susceptibles d'intervenir dans le processus d'une décision dite « morale ».

Les auteurs parviennent ainsi à isoler cinq de ces courants philosophiques, qu'ils explorent afin de les décliner non pas en items mais en échelles, toutes bipolaires et en 7 points. Ils en créeront ainsi non

moins de trente ! A titre d'exemple, pour le « courant relativiste » (l'un des courants identifiés par les auteurs), Reidenbach et Robin (*op. cit*.) proposent :

Acceptable pour ceux que j'admire le plus	1	2	3	4	5	6	7	Inacceptable pour ceux que j'admire le plus

Les auteurs imaginent ensuite 3 scénarios (à partir de trois hypothèses qu'ils souhaitent tester). Chacun de ces scénarios décrit en quelques phrases une situation, suivie de l'action mise en œuvre (le contexte étant toujours ici une activité commerciale). Le répondant doit évaluer cette action à l'aune des critères fournis par les 30 échelles (à noter que le second article des auteurs, publié en 1990, explicitera la démarche leur permettant de proposer un outil raccourci à 8 échelles).

Ainsi qu'indiqué ci-dessus, c'est donc au final Schwepker (*op. cit*.) qui se saisira de cet outil de mesure pour évaluer *le conflit éthique éprouvé par les commerciaux*. Pour ce faire, reprenant 2 scénarios et 6 échelles, l'auteur demande aux répondants d'indiquer le degré de similitude entre leur évaluation et celle de leur encadrement. La mesure du conflit éthique s'obtient ici en calculant la moyenne de chaque échelle de similitude aux deux scénarios (à noter que tout comme Thorne (*op. cit*.), Schwepker (*op. cit*.) s'inscrit dans le courant théorique « *person-environment fit*»).

II.3- Quelles conditions pour la mesure du conflit éthique en contexte francophone ?

Il semble que dans la littérature scientifique française, le conflit éthique ait rarement été envisagé comme une dimension mesurable. Ainsi l'enquête ministérielle sur la Santé et l'Itinéraire Professionnel (SIP, 2010) propose une seule question, celle retenue ultérieurement dans le « rapport Gollac » (*op. cit)* (n°11). De même, le questionnaire mis au point par le cabinet Technologia (Delgenès *et al*., 2010) (n°10) pour intervenir chez France Télécom fait apparaître quelques questions relevant bien du *conflit éthique*, mais sans que la notion soit explicitement nommée (les questions concernées figurant sous la rubrique « sens du travail »).

Plus généralement, il semble que ce qui préoccupe en priorité les chercheurs francophones relève davantage de la description de cas que de la volonté de mesurage, comme nous le verrons avec les exemples fournis au chapitre suivant (chapitre III). De sorte que les publications de langue française apparaissent riches d'illustrations de conflits éthiques, vécus individuellement ou collectivement et répertoriés sous diverses appellations, telles que : « dilemmes moraux/éthiques », « conflit moral », « détresse morale », « souffrance éthique », « stress moral », « violence de discordance »[16], etc.

Si l'on examine maintenant pour quel motif, aux Etats-Unis et au Canada, la population des infirmières est source d'une telle attention, c'est parce qu'il y est reconnu de longue date que le métier qu'elles exercent les confrontera à des conflits éthiques[17] ! Fry et Duffy (*op. cit*.) (n°6)

[16] Au sens d'accepter « *de se mettre en contradiction avec soi-même* » ou de « *se livrer à ce que son éthique personnelle réprouve* » (Dressen & Durand, 2011, p. 380).

[17] Dans ce contexte, c'est plus particulièrement la notion de « détresse morale » (Elpern, *et al*., 2005) (n°7) qui retient particulièrement l'attention, comme le montre l'initiative prise en 2004 par l'association américaine des infirmières en soins intensifs (AACN : American Association of Critical-Care Nurses) de publier une brochure à

indiquent ainsi que la première étude traitant des problèmes éthiques rencontrés Outre-Atlantique par les infirmières a été publiée par Vaughan en 1935 (Vaughan, 1935). Ajoutons qu'outre l'intérêt ainsi légitimé, l'objectif de recherche dans ce champ est clairement préventif.

Plus précisément, plutôt que d'interroger les conflits éthiques quant à leur potentialité à générer de la souffrance, les auteurs anglo-saxons tendent à privilégier l'hypothèse de départ selon laquelle ces conflits (et plus précisément d'ailleurs la *détresse morale*[18]), sont *de facto* délétères pour la santé. Motif pour lequel les formes de résolution envisageables suscitent particulièrement l'intérêt, notamment pour les cursus de formation des professionnels de la santé.

En s'inspirant de telles orientations de recherche, on se demandera alors si, en vue de créer une ou plusieurs échelles françaises de mesure du conflit éthique, il ne s'avérerait pas utile de déterminer en premier lieu l'objectif poursuivi d'une telle évaluation. S'agit-il par exemple de privilégier une orientation d'analyse des écarts entre les valeurs portées par l'organisation et celles du salarié (approche de type diagnostic/descriptive) ? ou d'explorer plus spécifiquement les possibilités de résolution d'un conflit éthique auquel des populations diverses de professionnels (soignants, commerciaux, enseignants) sont exposées (approche d'orientation préventive) ?

Complémentairement à cette première suggestion, la littérature anglo-saxonne offrant un nombre important de travaux d'ores et déjà disponibles, il serait dommage de ne pas en tenir compte. Il conviendrait donc d'envisager aussi les possibilités offertes non seulement de traduction d'outils, d'échelles, de protocoles, etc. disponibles, mais surtout les perspectives d'adaptation culturelle ainsi que, autant que de besoin, de validation statistique des dispositifs existants d'exploration des nombreuses facettes prises par le conflit éthique en situations de travail.

Enfin, les nombreux exemples de travaux anglo-saxons disponibles montrent à l'envi la nécessité d'ancrer l'instrument d'évaluation à venir dans le contexte réel de situations de travail concrètes, susceptibles de provoquer des situations de conflit éthique.

ce sujet et d'enjoindre aussi bien les infirmières que leurs employeurs à développer des formations visant à en réduire les effets néfastes.

[18] Quelques auteurs, tels Epstein et Hamric (2009), se réfèrent au modèle de *l'effet crescendo* selon lequel chaque situation de détresse morale restée non résolue crée un « résidu moral » (traduction de « *moral residue* » mais « résidu de détresse morale » serait probablement plus explicite), autrement dit, un « résidu de souffrance ». Pour ces auteurs, c'est finalement le cumul de ces situations vécues, sans qu'une solution éthiquement acceptable soit trouvée, qui deviendra pathogène.

III-QUELQUES FIGURES DU CONFLIT ETHIQUE : ILLUSTRATIONS EN SITUATIONS DE TRAVAIL ET AU-DELA

III.1- Le conflit éthique au travail : trois illustrations caractéristiques

Bien que la définition du *conflit éthique* proposée par le « Collège d'expertise sur les suivi des RPS » (« rapport Gollac », *op. cit*.) permette d'en saisir sans guère d'hésitation la nature et les contours, en situations concrètes de travail, l'exposition à cette catégorie particulière de risque peut revêtir des formes extrêmement diverses (modes de formation et de résolution, niveaux de complexité) ainsi que s'observer à des niveaux de concentration variés selon les secteurs d'activité[19].

En outre, les illustrations et analyses disponibles dans la littérature sont tout aussi nombreuses et diverses, ce qui est déjà en soi l'indice d'une préoccupation marquée de la part des professionnels (chercheurs, intervenants, préventeurs, etc.) en charge de mieux définir et mieux comprendre une problématique manifestement en extension constante (du moins dans nos aires culturelles occidentales).

Dans le cadre limité de ce document de mise en débat de la question du *conflit éthique*, ayant dû faire un choix de présentation, il nous est apparu judicieux de sélectionner et présenter des situations contrastées, ceci en prenant le parti de donner à voir préférentiellement le périmètre d'émergence de tels conflits (plutôt que plus classiquement, se limiter à des illustrations strictement confinées à des organisations de travail).

Cette proposition est notamment, pensons-nous, le moyen de donner à voir au lecteur que si la situation de divorce entre convictions personnelles et situations de vie imposées au sujet fait actuellement l'objet de toutes les attentions lorsqu'elle se manifeste en milieux de travail, elle s'observe tout autant à l'échelle élargie de configurations sociales et environnementales diverses.

III.1.1- Dans une agence d'interim

Une entreprise de stockage de matériel de BTP fait appel à une agence d'intérim pour recruter des préparateurs de commandes[20]. En vue de répondre au mieux à la demande, une salariée de l'agence se rend dans l'entreprise. Sur place, elle constate un écart important entre le profil classique d'un préparateur de commandes et la réalité des tâches qui devront être effectuées par les personnes à recruter.

En effet, le travail attendu correspond en réalité à celui *d'aide-guide pontier au sol*. Or, les risques liés à cette fonction sont beaucoup plus élevés que ceux liés à l'activité de préparateur en commandes. De plus une formation est nécessaire.

La salariée de l'agence rédigera pourtant l'annonce avec l'intitulé « préparateur », ceci afin d'éviter de s'exposer à perdre un bon client. On apprend qu'elle s'est de fait conformée à ce que sa hiérarchie attend d'elle, à savoir ne pas discuter la nature des déclarations d'un client.

[19] Ainsi Gollac rappelle-t-il que « *la prévalence de ces conflits éthiques est particulièrement élevée dans le secteur des banques, ainsi que dans l'administration* » (in Lallement *et. alli*., 2011, p. 22).
[20] Source : Djemil K. & Besnard M. (2012).

Quelques mois plus tard, un des intérimaires recrutés par l'agence sera victime d'un accident mortel dans l'entreprise. Il s'en suivra la démission de la salariée de l'agence d'intérim.

III.1.2- Dans un établissement industriel de production porcine

Le cas est rapporté par Porcher (2008) qui a mené une étude auprès de 13 salariées travaillant en porcheries[21]. L'auteure analyse les témoignages d'un milieu qui lui est familier (étant chargée de recherche à l'INRA) et décrypte les difficultés que ces femmes rencontrent dans l'exercice de cette profession particulière (à noter que quatre d'entre elles démissionneront au cours de l'étude).

Concernant tout d'abord les raisons qui ont incité ces femmes, détentrices de formations de niveau bac + 2 (de type BTS productions animales) à choisir ce métier, Porcher (*op. cit*.) explique qu'elles sont basées sur la relation affective qu'elles ont avec les animaux. Elle énumère ensuite un ensemble de contradictions que ces ouvrières doivent affronter une fois en exercice.

L'auteure insiste en premier lieu sur la notion de *genre*, dans la mesure où l'organisation du travail attend de ces femmes qu'elles se comportent « comme des hommes ». Autrement dit, elles doivent effectuer toutes les tâches, même les plus physiques… tout en valorisant leur nature féminine. Par exemple en étant très souvent affectées à l'atelier « maternité », où elles aident les truies à mettre bas et s'occupent des porcelets.

D'après Porcher (*op. cit*.), ces ouvrières vont être plus que les hommes réceptives à ce qui peut améliorer les conditions de vie des animaux. Cependant, elle explique qu'une telle attitude n'est guère compatible avec le système industriel. Elle insiste notamment sur la différence d'organisation du travail entre les sites où on élève des animaux et ceux où on les produit. Ces derniers nieraient pour ainsi dire le caractère vivant de l'animal, considéré comme une machine (ou une *chose*). La relation avec l'animal, apparentée au concept de *care*, n'a donc pas sa place.

De plus, Porcher (*op. cit*.) pointe la contradiction que ses femmes endossent du fait d'être amenées à faire naître puis à faire mourir les animaux. L'une d'elles expliquera ainsi que « *non, mes petits, je n'arrive pas à les tuer. Non, je les laisse ou alors s'ils sont petits, je les tue dès la naissance, mais j'aime pas* ». Une autre indiquera également que « *tuer les animaux, c'est surtout quand on est obligé, mais après avec les collègues on n'en parle pas, c'est des sujets un peu sensibles, et puis on sait que, ben on est des éleveurs, on n'est pas des…, c'est humain d'avoir du mal à tuer ses animaux ».* Une troisième salariée pleure en évoquant le souvenir d'un verrat qu'elle a dû emmener à l'abattoir.

L'auteure développe finalement l'analyse selon laquelle, afin d'assumer l'exercice de leur activité, ces femmes en viennent à ériger des stratégies défensives qui leur permettent notamment de ne pas voir ce qui leur pose moralement problème. Cependant, lorsque ces défenses apparaissent insuffisantes à les protéger de la « souffrance éthique » (situation qui sera observée avec quatre personnes), la décision de quitter leur emploi s'imposera alors progressivement.

Porcher (*op. cit*.) précise enfin que « *la relation dégradée envers les animaux n'est pas la seule cause de départ /…/ mais elle en est la cause profonde. La personne ne se reconnaît pas, se sent* 'sale',

[21] Source : Porcher J. - *Ouvrière en production porcine industrielle : le prix de la reconnaissance*. Pour plus d'information, on pourra aussi se référer à l'ouvrage de l'auteure : *Cochons d'or* (2010).

'insensible', 'se fait peur' /…/ *la salariée prend conscience de la contradiction où la place son travail entre ses sentiments, ses valeurs morales et ses pratiques concrètes* ».

III.1.3- Dans le travail policier

L'auteure (Caroly, 2011) présente quatre séquences d'observation du travail des policiers sur le terrain[22]. Elle classe les situations de travail en deux catégories : les « situations épineuses » et les « situations critiques ». Les premières opposent les buts et les moyens de travail alors que les secondes mettent l'agent *« en déséquilibre entre sa conception personnelle d'un travail bien fait, les attentes de la hiérarchie, les besoins des usagers et les exigences du travail collectif. La conception éthique de l'agent est interpellée dans la relation de service lorsqu'il doit répondre à des buts contradictoires* ».

L'auteure décrit de telles situations, « épineuses » ou « critiques », comme étant à l'origine d'une tension plus grande pour celui qui les vit et pouvant être assimilées à des situations de *conflit éthique*.

-Dans la première situation de travail observée, trois policiers - deux hommes d'une cinquantaine d'années et une femme de dix ans plus jeune - arrêtent une voiture sans plaque d'immatriculation. Un entretien avec le conducteur fait apparaître d'autres irrégularités (le contrôle technique n'a pas été fait, le changement d'adresse de la carte grise non plus). Les agents ont la possibilité de vérifier rapidement que le véhicule n'est pas identifié comme volé et que le conducteur n'a pas de casier judiciaire. La passagère du véhicule, enceinte, prend part à la discussion avec les policiers.

Au final, plutôt que de verbaliser l'automobiliste, les policiers lui remettent une injonction de se présenter à l'Hôtel de police avec des papiers en règle. L'un des policiers commentera ensuite cette situation de la façon suivante : *« Il /le conducteur interpelé/ est sympa. Trois cents euros d'amende on pouvait lui faire /…/ Les PV ça peut être un bon moyen de faire du chiffre d'affaires, mais ce n'est pas ma manière de travailler ».*

Dans une telle configuration professionnelle, l'auteure indique que le conflit se situe entre la règle que les policiers ont mission de faire appliquer (dresser un procès verbal de 300 euros) et leur évaluation de la situation (une certaine précarité financière du couple contrôlé). En effet, s'ils appliquaient la règle *stricto sensu*, ils aggraveraient la situation du couple, ce qui pourrait en outre retarder la mise en conformité du véhicule.

Caroly (*op. cit*.) insiste sur le rôle préventif du collectif de travail constitué par les trois policiers, notamment dans la mesure où chacun partage la même conception des règles et de la façon de les appliquer. L'auteure interprète ici la dynamique d'évitement du conflit éthique potentiel en évoquant l'activité à l'œuvre de « *réélaboration collective de la règle visant l'adaptation de l'usager pour éviter une situation conflictuelle* ».

[22] Source : Caroly - Activité collective et réélaboration des règles comme ressources pour la santé psychique : le cas de la Police nationale.

-Dans le second cas examiné par l'auteure, deux jeunes policiers se rendent dans un quartier sensible pour intervenir suite à un différend de voisinage. Le requérant se plaint du comportement de son voisin d'étage qui serait violent avec sa femme et enverrait des objets dans le jardin. Ayant tenté une explication avec ce voisin, il aurait alors été menacé d'une arme. En outre, sa femme (celle du plaignant) étant enceinte, il n'ose pas quitter son logement et ne se sent plus en sécurité chez lui. Les policiers lui demandent alors de déposer une plainte afin qu'ils puissent légalement intervenir.

En réaction à cette demande des policiers, le requérant est un peu déstabilisé car il aurait souhaité que les policiers agissent au plus vite ! Sur ces entrefaites, il cherche ses papiers d'identité, que les policiers lui ont réclamés, puis indique finalement ne pas les trouver.

En quittant l'appartement, les policiers se retrouvent alors face à face avec l'agresseur présumé et un groupe de jeunes du quartier. L'agresseur provoque verbalement un des policiers (« *allez, montre-moi que la police sait arrêter !»)* pendant que les jeunes l'encerclent en frappant le sol avec des bâtons.

Dans ces circonstances difficiles, le second agent passe un appel téléphonique pour savoir s'ils ont la possibilité d'arrêter l'individu sans dépôt de plainte. La réponse ne leur apparaissant pas claire, les deux agents décident alors de quitter les lieux sans agir d'aucune manière.

Ainsi que dans le cas précédant, le conflit se situe de nouveau entre l'évaluation que les policiers font de la situation et la règle à appliquer. Sinon que dans les circonstances décrites, ils sont confrontés à une incertitude quant à la mise en œuvre de la règle en question. Cette incertitude n'étant pas levée suite à l'appel par l'un des agents (arrêter ou non l'individu), ils s'en tiennent à ce qu'ils savent : pas de plainte, donc pas d'arrestation.

Cependant, la situation à laquelle les deux jeunes agents ont été exposés les a conduit à subir une humiliation devant témoins, à ne pas pouvoir protéger une famille qui se sentait en danger (famille dont ils font l'hypothèse qu'il s'agirait de « sans-papiers »). Enfin, ils ont peut-être craint pour leur propre sécurité : autant d'aspects qui s'inscrivent en faux avec le rôle et l'image attendus d'un policier !

Ayant pris le parti, confrontés à l'incertitude évoquée, de s'en tenir à ce qu'ils connaissaient, Caroly (*op. cit*.) explique ainsi que dans un tel cas, la difficulté de réélaborer les règles est triplement liée au manque d'expérience, au manque de connaissance de la population, enfin au manque de régulation par la hiérarchie qui se serait défaussée de ses responsabilités. L'auteure insiste particulièrement sur ce dernier point, commun à bien d'autres observations qu'elle a pu faire dans divers milieux professionnels. En effet, la hiérarchie devrait pouvoir répondre aux conflits de valeurs tant que le collectif n'est pas suffisamment soudé (en raison par exemple d'un turnover élevé au sein des équipes).

III.1.4- Commentaire général

En comparaison des innombrables et complexes débats contemporains consacrés à l'éthique économique (Salmon, 2002 ; Marechal, 2005) ; d'entreprise (Boyer, 2002 ; Lefkowitz, 2003 ; Cardot, 2006) ; médicale (Jameton, 1984 ; Sicard, 2002) ; politique (Saint-Martin, 2009) ou encore, en termes plus disciplinaires, au renouvellement des questionnements éthiques tels que portés par

l'anthropologie (Balandier, 1990 ; Fassin & Bourdelais, 2005 ; Ogien & Tappolet, 2009 ; Boehm, 2012) ; la philosophie (Ricoeur, 1990 ; Etchegoyen, 1991 ; Arendt, 2003 ; Morin, 2004 ; Thiaw-Po-Une, 2006) ; la sociologie (Ladrière, 2001 ; Cléach, 2012) et jusqu'à l'éthique de la recherche elle-même (Théry *et al*., 2011), la question plus modeste, plus circonscrite des *conflits éthiques au travail*, telle que venant d'être illustrés ci-dessus, pourrait aisément faire figure de parente pauvre !

Cependant, outre le caractère d'actualité criante du questionnement éthique à l'heure d'un monde du travail devenu de plus en plus « intenable » (Théry, 2006), il faut bien convenir, si l'on n'y prend garde, du risque de dissolution de son objet et des enjeux de prévention qu'elle implique dans une glose souvent excessivement conceptuelle autant qu'abstraite[23], au point de décourager toute velléité de réflexion à visée plus opératoire.

En cela, bien que les trois situations décrites ne représentent qu'une illustration assez limitée, car résultant d'une sélection - somme toute arbitraire - parmi de très nombreuses observations décrites dans la littérature spécialisée[24], elles contribuent toutefois à donner à comprendre de quoi il est fondamentalement question pour les salariés exposés : un risque de « souffrance éthique », potentiellement très délétère pour leur santé mentale autant que physique.

Par « souffrance éthique », on entend bien évidemment *les conséquences* de l'exposition au « risque éthique », c'est-à-dire à un facteur de risque professionnel parmi d'autres, appartenant au registre définitionnel des RPS (avec le stress, le harcèlement, les maltraitances, les « placards », les violences, etc.)[25].

Inversement, aborder le conflit éthique comme s'il s'agissait d'une entité autonome, n'ayant rien à devoir aux diverses déterminations historiques, culturelles, sociales au sein desquelles elles se manifestent, serait faire état d'une singulière et dommageable restriction du champ d'analyse d'une forme d'exposition progressivement devenue aussi préoccupante pour la prévention des risques au travail.

C'est pourquoi, avec les exemples qui suivent, proposons-nous au lecteur un complément d'information, par conséquent aussi de questionnement, quant à diverses situations susceptibles de voir se manifester, sous des formes pratiques variées, une problématique de conflit entre convictions individuelles et contextes socioprofessionnels.

A la confrontation des divers exemples ainsi proposés, on apercevra notamment un dénominateur commun, que d'avance nous formulons (en nous inspirant de Marzano, 2008), dans les termes d'une

[23] A prétention moins universalisante toutefois qu'avec les grands auteurs classiques (cf. § I.2 *supra*).

[24] Littérature largement à l'initiative de praticiens-chercheurs en sciences sociales (ergonomie, psychologie, sociologie). Concernant les travaux francophones (présentations de cas, interventions et théorisations) ils sont essentiellement portés par divers représentants d'approches « cliniques » du travail (cf. notamment Dejours, 1993 ; Lhuilier, 2005 ; Dujarrier, 2006 ; De Gaulejac *et al*., 2007 ; Molinier, 2013).

[25] Indiquons que dans le contexte d'une « controverse feutrée » entre paradigmes scientifiques en santé au travail, Molinier (in Lallement, 2011) rappelle que la notion de *souffrance éthique* a été, d'une part, introduite par Dejours (Dejours, 1998), d'autre part, qu'elle se justifiait de la nécessité d'opérer une « *articulation entre souffrance et sens moral* » (Molinier, *op. cit*. p.18). L'auteure ajoute qu'à défaut de s'en préoccuper (ce qu'elle reproche aux tenants de la « clinique de l'activité ») : « *la réticence à penser la valeur et l'éthique comme des dimensions ordinaires des préoccupations humaines empêche de penser correctement la souffrance au travail et les formes de décompensations qui en résultent* » (Molinier, *op. cit*., p. 18).

problématique générique relative aux moyens d'identifier autant que de résoudre des *dilemmes moraux*[26].

III.2- Le monde de la recherche médicale

III.2.1- L'exemple américain de « l'étude Tuskegee » sur la syphilis

En 1932, le *United State Public Health Service* (USPHS) entreprend une étude sur l'évolution naturelle de la syphilis, c'est-à-dire lorsqu'aucun traitement pour la combattre n'est encore administré[27]. En effet, les traitements utilisés à l'époque étaient dangereux et peu efficaces. Dans ces circonstances, l'étude devait déterminer s'il n'était pas préférable de ne suivre aucun traitement plutôt que ceux connus alors. Les sujets de l'étude (600 personnes dont 399 souffraient de syphilis et 201 sujets en bonne santé constituaient le groupe-contrôle) étaient des afro-américains vivant dans des conditions modestes à Tuskegee, une ville de l'Alabama, où la maladie sévissait plus qu'ailleurs. Les chercheurs (parmi lesquels du personnel afro-américain) avaient informé les sujets participants qu'ils étaient traités en raison de leur « mauvais sang » (*sic*).

Leur participation à l'étude consistait à recevoir des « soins » gratuits à la clinique, avec transport offert et un repas chaud servi sur place. En fait de « soin », les patients se voyaient administrer des ponctions lombaires douloureuses, ceci en vue d'observer l'évolution de la maladie. Ajoutons qu'en cas de décès, les frais d'obsèques étaient couverts si et seulement si la famille acceptait qu'une autopsie soit réalisée.

En 1943, on découvre qu'un traitement à base de pénicilline permet de mettre un terme à la maladie. Pourtant, ce traitement est refusé aux sujets de l'étude. En effet, les chercheurs du USPHS s'y opposent, au motif que cela nuirait à leur étude. Cet état de fait durera 30 ans, sous couvert des institutions sanitaires.

En 1966, Peter Buxtun, médecin chercheur nouvellement recruté par le service concerné, interpelle ses supérieurs quant à la moralité de cette étude (sur laquelle il ne travaille pas)[28]. En réponse, le « centre de contrôle et de prévention » des maladies met en avant la nécessité de continuer les travaux de recherche. Face à l'incompréhension de ses autorités de tutelle, Peter Buxtun décide alors d'interpeller les médias.

Le 25 juillet 1972, la plupart des grands journaux américains sont avertis et l'affaire est présentée à la une du *Washington Star.* En conséquence de quoi l'étude sera rapidement interrompue.

En 1978, le département de la santé américain (*Department of Health, Education and Welfare*) publie un rapport, dit *Rapport Belmont*[29], dans lequel sont édictés les principes éthiques fondamentaux qui

[26] « *Réfléchir aux problèmes d'éthique médicale ou d'éthique sexuelle signifie élaborer et construire une théorie morale capable de prendre en compte – et éventuellement de proposer des solutions à – certaines dilemmes moraux* » (Marzano, *op. cit*., pp. 4-5). Commentons cependant cette citation en suggérant que, dans un souci de cohérence avec les définitions proposées au § I.3 (*supra*), nous parlerions quant à nous de « dilemmes déontologiques » plutôt que « moraux ».

[27] Source : Jones J. (1981).

[28] Buxtun était-il de la sorte un « *whistleblower* » (« lanceur d'alerte ») ? (cf. *infra*, note 50 à ce propos).

[29] Research Report: Ethical Principles and Guidelines for Research Involving Human Subjects, 1978.

doivent être respectés dans le cadre des recherches biomédicales ou comportementales impliquant des êtres humains. Indiquons que ce rapport aura fortement été influencé par le scandale de l'étude de Tuskegee et il est en outre toujours cité parmi les textes fondateurs de la bioéthique.

Les principes mis en avant par le « rapport Belmont » (1978) sont au nombre de trois : *le respect de la personne, la bienfaisance et le principe de justice.* Ultérieurement, ces mêmes principes relatifs à la recherche biomédicale seront repris et étendus par Tom L. Beauchamp et James F. Childress[30] aux actes de soin.

Au final, quatre principes de l'éthique biomédicale seront définitivement posés :
-*le principe d'autonomie* : la personne est en capacité de prendre les décisions qui la concernent, c'est la règle du « consentement éclairé »[31],
-*le principe de bienfaisance* : c'est l'évaluation du rapport risques/bénéfices des actes de soin administrés à un patient,
-*le principe de non-malfaisance* : il reprend le *primum non nocere* (« ne pas nuire ») de la tradition hippocratique,
-*le principe de justice* : ne pas faire de discrimination entre les personnes susceptibles de recevoir les mêmes soins.

III.2.2- Commentaire à partir de « l'étude Tuskegee »

Ce cas exposé, emblématique à bien des égards de la complexité des problématiques éthiques - notamment ici dans le champ de la décision médicale[32] - présente pour notre propos deux niveaux de lecture distincts (bien qu'interdépendants) qui interrogent le périmètre définitionnel des situations de conflit éthique. On distinguera pour ce faire et à l'occasion de l'exemple « Tuskegee », le plan individuel et le plan sociétal.

-<u>Au plan individuel</u>, P. Buxtun est un médecin, un travailleur au service d'une organisation professionnelle et qui, informé de l'expérience médicale en cours, n'en acceptera pas le principe. Doit-on considérer qu'il est sous l'emprise d'un conflit éthique, au sens défini par le « rapport Gollac » (*op. cit*.), en l'occurrence lorsque « *le travail que l'on fait peut entrer en contradiction avec ses convictions personnelles* » ? En effet, l'intéressé est témoin, plus qu'acteur proprement dit, de la situation ! En d'autres termes, doit-on étendre le périmètre définitionnel du conflit éthique à ces situations (fréquentes dans le monde du travail) d'observateur, de tiers ou de témoin d'événements, d'activités professionnelles qu'on réprouve en conscience ?[33]

[30] Dans leur texte intitulé *Principles of Biomedical Ethics* (cf. Marzano, 2008 pour plus d'informations).
[31] Principe soulevant lui-même de notables difficultés, du fait qu'il repose sur la fiction « *d'une sorte de 'patient idéal' capable, en toutes circonstances, de réfléchir su ses objectifs personnels* » (Marzano, *op. cit*., p.22), ce qui est évidemment loin d'être toujours le cas !
[32] Sur la question de l'éthique et de la responsabilité médicales, on pourra aussi consulter Novaes (1992).
[33] Il semblerait qu'il y ait consensus pour avancer une réponse affirmative à ce questionnement. Ainsi lorsque Dejours (2010), dans l'entretien qu'il donne à la revue *Connexions,* note que : « *honnêtement, dans certaines entreprises, les gens tombent malades alors que le harcèlement n'est pas pire que ce qu'il était avant, au contraire. Mais il existe une différence considérable. Aujourd'hui, le problème, quand vous êtes victimes à la fois de l'injustice et du harcèlement, c'est que personne ne bouge, les gens font comme s'ils ne voyaient pas* » (p. 13). La position de témoin impuissant de la souffrance d'autrui (notamment explicable comme conséquence du

-Au plan sociétal, l'affaire Tuskegee aura contribué à « l'émergence de l'éthique clinique »[34], en réponse au développement d'une pratique qui, du fait notamment des progrès techniques : « *revient fondamentalement à gérer l'incertain /…/ L'ambiguïté clinique devient l'ambiguïté morale ; il n'y a plus objectivité absolue mais les préférences du sujet /le patient/, la subjectivité des uns et des autres (familles, équipes)* » (Orfali, 2003, p.43). Dans ce contexte, concrètement celui des *consultations éthiques,* organisées en vue de prendre une décision médicale face à un cas (aux USA, on parle d'ailleurs de *case conferences*) pour lequel aucune solution préétablie ne peut se justifier, peut-on encore parler de « conflit éthique » ?

Non, si l'on considère que la question soulevée ne relève pas d'un conflit de conviction et qu'elle concerne en outre un collectif de travail plutôt qu'un individu isolé. Cependant, on voit bien que l'élément commun entre *consultation* et *conflit* éthique est la confrontation à un *dilemme moral* (ou plutôt *déontologique*, cf. note 26 *supra*) inhérent à la situation.

En somme, on se demandera ici s'il est légitime et utile de considérer le conflit éthique (un *rapport de soi à soi*, ainsi que précisé en introduction) comme un cas particulier de dilemme moral/déontologique, ce dernier trouvant en effet à se manifester dans bien d'autres situations, ainsi que nous allons l'examiner et l'illustrer au paragraphe suivant.

III.3- Questions éthiques de société

III.3.1- L'exemple français de la controverse autour du « mariage gay »

Suite à l'élection de François Hollande à la fonction présidentielle (mai 2012), les députés ont travaillé à un projet de loi devant permettre le mariage de couples de même sexe. Le sujet a déclenché diverses réactions d'opposition (création d'associations, organisation de débats, de manifestations, etc.). De nombreux maires en particulier ont pris position[35], dans la mesure où toute évolution de la loi sur le mariage implique une conséquence directe sur leurs missions, car ce sont leurs paroles qui, en leur qualité d'énoncés performatifs, formalisent l'acte de mariage.

Intéressons-nous ici à ceux d'entre eux qui se sont opposés au mariage homosexuel, pour la raison qu'ils ont exprimé avant que la loi ne soit promulguée : le *conflit éthique* dans lequel ce texte pourrait les placer. Nombre d'entre eux ont en effet témoigné assez largement dans les colonnes de la presse quotidienne. Ainsi Raymond Couderc, sénateur-maire de Béziers, affirme dans le *Midi Libre* (12/10/2012) : « *je ne ferai jamais quelque chose qui irait à l'encontre de mes convictions les plus profondes* ». De même, Yannick Moreau, député-maire d'Olonne-sur-Mer, témoigne : « *si le mariage homosexuel est adopté, il sera célébré dans ma commune, mais pas par moi-même, au nom de mes convictions personnelles* » (*20 minutes*, 12/10/2012). Dans le même article, Jean-Pierre Decool indique : « *ici, je trouve qu'on bafoue la moralité /…/ Ce qu'il faudrait, c'est une clause de conscience si la loi n'est pas en accord avec nos principes de moralité, sur l'exemple des médecins qui refusent*

délitement continu des collectifs de travail) et dont la souffrance éthique fait évidemment partie, ne peut-elle pas finir par se retourner contre le témoin, faisant que cette forme de souffrance deviendrait contagieuse, « contaminante » ?

[34] Pour reprendre ici l'intitulé d'un article de K. Orfali (2003) consacré à ces questions.

[35] Source : divers témoignages dans la presse (fin 2012). Exemple : « *En France, des maires affirment qu'ils ne célébreront pas de mariage homosexuel* ».

l'IVG au nom de la morale ». Citons encore Xavier Lemoine, maire de Montfermeil (*Nouvelles de France*, 19/09/2012) : « *cette question pose un vrai cas de conscience à de nombreux élus. /…/ En réalité le débat devrait se positionner de manière à répondre à la question suivante : qu'est-ce qui est bon pour la société ?* /…/C*'est une question anthropologique fondamentale* ».

Du point de vue de l'organisation du travail de ces maires, soulignons cependant qu'à les entendre, une solution de repli existerait. Ils sont en effet nombreux à déclarer que si le cas devait se présenter, alors ils délégueraient la célébration de mariages homosexuels à leurs adjoints[36], ainsi que la loi les autorise. Ils bénéficieraient donc d'une disposition leur permettant de ne pas être confrontés directement à ce qui les indigne, évitant par conséquent à la majorité d'entre eux de vivre un conflit éthique.

III.3.2- Commentaire à partir de la controverse « mariage gay »

Remarquons tout d'abord que les termes utilisés par les maires opposés à la célébration de mariages homosexuels sont ceux-là même que bien des scientifiques mobilisent pour définir la composante inhérente au conflit éthique : « *mes convictions profondes* », « *mes convictions personnelles* », « *nos principes de moralité* ». On perçoit que le projet de loi vient remettre en cause leur conception de ce que doit être une société qu'ils jugent « bonne ».

Par ailleurs, le cadre juridique s'impose à eux puisqu'ils sont agents de l'Etat et à ce titre garants autant que chargés de l'exécution des lois et règlements. Cependant, au moment où ces maires témoignent, ils anticipent un conflit éthique potentiel : la loi pourrait les contraindre à une action qu'ils réprouvent.

Le cas de ces maires réfractaires au projet de loi présente plusieurs particularités.

-En premier lieu, nous nous situons au niveau d'un <u>problème collectif</u> plutôt que *stricto sensu* individuel : les maires sont en effet plusieurs à porter une même revendication. De sorte qu'avec ce deuxième exemple de problématique éthique, nous retrouvons la question de la pertinence ou non d'étendre la notion de conflit éthique au-delà de sa définition initiale - centrée sur la figure du sujet heurté dans ses convictions - et par extension, celle de l'intérêt pratique de rechercher le ou les moyens, tout aussi collectifs, de s'en dégager.

-La seconde particularité tient à la <u>dimension légale du conflit</u> rapporté avec cette dernière illustration. En l'espèce, le caractère contraignant de la loi et l'obligation de s'y soumettre ne sont pas propres aux seuls maires : ils concernent tous les membres d'un Etat, faisant que dans certains cas, il advient que la loi reconnaisse qu'un conflit puisse émerger entre une obligation légale et la conscience de ceux qui sont censés s'y soumettre ou la faire respecter.

Ainsi *l'objection de conscience*, reconnue en France en décembre 1963, aura permis aux jeunes hommes de notre pays de s'en prévaloir afin d'éviter le service militaire. De même, dans le milieu médical, la loi Veil de 1975 relative à *l'Interruption Volontaire de Grossesse* (IVG) introduisait la notion de *clause de conscience*, autorisant les personnels de soin (médecins mais aussi infirmiers, sages-femmes et auxiliaires médicaux) à ne pas pratiquer un acte pourtant autorisé par la loi.

[36] Dans cette éventualité, il conviendra toutefois que l'adjoint en question ne soit pas lui non plus opposé à la nouvelle loi !

On remarque avec ces deux cas de figures qu'une situation de conflit éthique est anticipée *via l'élaboration d'un cadre juridictionnel, qui se veut protecteur*. Cette voie pourrait s'avérer évidemment intéressante en tant que mesure réglementée de prévention du risque éthique en question. Est-elle pour autant efficace et généralisable à d'autres situations?[37]

Cependant, il s'agit ici d'une interrogation dont l'examen dépasse le cadre de ce rapport, centré sur la question du sujet pris dans un conflit éthique. En effet, son instruction demanderait d'élaborer une problématique privilégiant les registres d'action du champ juridique, appliqué au monde du travail[38].

III.4- Analyse comparative des illustrations proposées

Les cinq illustrations que nous venons de décrire ont en commun d'exacerber une valeur, centrale dans l'exercice du métier de ces différents professionnels, ceci en raison d'une situation particulière. La manière dont ils agissent dans ces circonstances, soit en défendant cette valeur, soit en la niant, est selon nous déterminante dans l'émergence d'un éventuel *conflit éthique*.

Cependant, au moment d'agir, le salarié tient surtout compte de son comportement attendu par sa hiérarchie. Il est d'ailleurs probable que bien souvent, la réflexion qu'une personne s'autorise sur ses valeurs n'intervienne que dans un second temps par rapport aux actions qu'elle mène effectivement.

Nous proposons de synthétiser les cinq cas vus précédemment en fonction de ces différents points (cf. Tableau I *infra*), à savoir :

-la valeur centrale remise en cause,
-le Comportement Attendu (CA) par la hiérarchie,
-le Comportement Réalisé (CR),
-l'écart entre CA et CR,
-les changements advenus[39].

Le tableau I fait un lien entre *comportement réalisé* et *valeur,* puis invite à considérer les changements advenus comme autant de conséquences. On est ainsi porté à considérer que si une personne est confrontée de manière répétée à des situations l'amenant à nier ses valeurs (cas n°2 des ouvrières en porcherie, cas n°3a des policiers), ou encore si un événement grave survient dont elle se sent en partie responsable (cas n°1 de l'employée de l'agence d'intérim), alors *le niveau de conflit éthique atteindra une intensité telle que la seule solution envisageable pour le salarié sera de renoncer à son poste*.

[37] Concernant par exemple le milieu médical, divers témoignages de sages-femmes tendraient à indiquer que ce cadre serait insuffisant, notamment lorsqu'un groupe de collègues exerce une pression sur celui ou celle vivant un conflit éthique (cf. la brochure « *Clauses de conscience au profit des professionnels de santé* », éditée par l'Institut Européen de Bioéthique, 2011).
[38] Cf. la suggestion de programme de recherche faite en conclusion du rapport.
[39] A noter que pour cette dernière catégorie, nous nous basons sur les cas tels qu'ils sont décrits, la temporalité est donc très variable de l'un à l'autre. Cependant, des entretiens conduits avec les intéressés fourniraient sans aucun doute des informations beaucoup plus riches et permettraient d'approfondir les mécanismes en jeu.

A l'inverse, le fait de soutenir ses valeurs, soit en s'opposant à sa hiérarchie (cas n°4 de P. Buxtun), soit en parvenant à aménager les règles sans s'y soustraire complètement (cas n°3a), semble à l'inverse pouvoir *renforcer positivement le professionnel dans sa façon d'exercer son métier*.

CAS	Valeur centrale mise en cause	Comportement attendu (CA)	Comportement réalisé (CR)	Ecart CR / CA	Changements advenus
1. Employée de l'agence d'intérim	Ne pas mentir sur la description des postes recherchés (risques encourus, formation nécessaire).	Se conformer aux demandes des clients.	Rédaction d'une annonce mensongère et recrutement de personnes non formées aux risques présentés par le poste.	Obéissance à la hiérarchie. Valeur niée.	- Un intérimaire meurt dans un accident de travail. - La salariée de l'agence d'intérim démissionne.
2. Ouvrières en production porcine	Prendre soin d'animaux qu'elles aident à naître.	Produire des animaux plutôt que des les élever.	Emmener des animaux à l'abattoir voire les tuer elles-mêmes.	Obéissance à la hiérarchie. Valeur niée.	Reconversion professionnelle envisagée.
3. Policiers **a. infraction de la route**	Faire appliquer la loi en tenant compte des situations.	Prendre les sanctions prévues conformément à la loi.	Injonction faite au contrevenant qui permet d'éviter ou d'atténuer la sanction.	Aménagement / compromis avec la ligne hiérarchique. Valeur défendue.	*(à court terme)* Sentiment du travail bien fait et d'unité du collectif.
b. problème de voisinage	Protéger les victimes contre les agresseurs	Idem 3a, mais une incertitude sur l'application de la loi n'est pas levée.	Aucune prise de sanction vis-à-vis d'un agresseur identifié.	Obéissance à la loi connue. Valeur niée.	*(à court terme)* Sentiment de ne pas jouer son rôle (inutilité + humiliation).
4. Peter Buxtun et « l'étude Tuskegee »	- Respecter les vies humaines dans un protocole de recherche. - Fonder la nécessité d'une recherche.	Laisser la recherche en cours suivre son déroulement.	- Rédaction de deux courriers à sa tutelle. - Envoi d'un dossier aux agences de presse	Opposition à la hiérarchie. Valeur défendue.	- Prise de conscience nationale, débordant largement le cadre de travail. - Reconnaissance du salarié.
5. Les maires opposés au « mariage pour tous »	Mener des actions conformes à leur conception de la famille, de la société.	S'attendre à célébrer des mariages entre personnes de même sexe (appliquer une loi si elle est votée).	- Organisation d'une forme collective d'opposition. - Délégation envisagée à leurs adjoints.	Contestation collective. Valeur défendue, mais *in fine* texte promulgué.	Possibilité de déléguer aux adjoints (la presse relate quelques démissions d'adjoints).

Tableau I : Grille de lecture comparative des cinq cas de conflit éthique examinés

Ceci étant, il est plus que probable que la réalité s'avère souvent plus complexe… Ainsi, pour reprendre le cas de P. Buxtun, l'histoire ne dit pas si l'intéressé a traversé des périodes de doutes et s'il n'a pas envisagé de chercher un autre emploi.

Quant aux policiers (cas 3a), l'expérience acquise au cours de leur carrière ainsi que l'unité soudée que forme leur équipe sont deux atouts qui ont dû nécessiter du temps et peut-être aussi quelques déconvenues.

Le cas des maires (n°5) apparaît lui aussi assez particulier dans la mesure où la contestation organisée n'a pas permis d'éviter la promulgation de la loi. Certains maires contestataires seront donc peut-être amenés à célébrer des mariages entre des personnes de même sexe. Nous pouvons alors faire l'hypothèse que pour d'aucuns d'entre eux, le fait de vivre cette situation de façon répétée pourrait s'avérer source d'un conflit éthique susceptible de les amener à démissionner par exemple (en particulier s'ils se sont beaucoup investis dans la contestation), alors que d'autres y verront l'occasion de réévaluer leur système de valeurs, atténuant de la sorte le conflit éthique initial.

D'une façon générale, ces différents cas fournissent l'opportunité de *considérer le conflit éthique comme un mécanisme interne dont l'équilibre varie au gré des événements vécus, lorsque ces derniers sont porteurs de valeurs fortes*. Avoir conscience de son système de valeurs, avoir la possibilité de le défendre seul ou collectivement, avoir la possibilité d'aménager les comportements attendus par la hiérarchie pour tenir compte et respecter ses valeurs personnelles sont autant d'éléments qui interviennent sur le vécu et l'évaluation du conflit éthique. Ils constituent par conséquent autant de pistes à explorer pour réduire la souffrance issue de telles situations.

En effet une action de prévention orientée vers le conflit éthique ne doit pas seulement se donner comme finalité de supprimer ce dernier, mais bien de réduire la souffrance dont il est la cause. Prendre conscience que le métier qu'on exerce, dans les conditions dans lesquelles on l'exerce, peut nous contraindre à des compromis guère compatibles avec certaines de nos valeurs, doit dès lors être envisagé comme une capacité qu'il convient de développer, en raison de sa vertu protectrice. C'est cette capacité qui, selon nous, contribuera à réduire la souffrance issue de l'exposition au risque éthique et c'est elle qui peut être motrice dans les changements professionnels à envisager[40].

De telles affirmations nécessiteraient d'être étayées par une recherche plus conséquente, menée par exemple à partir d'un corpus d'entretiens. Cette perspective de travail pourrait s'articuler au modèle que nous présentons ci-après, proposant d'aider à la compréhension des mécanismes psychologiques sous-jacents à l'émergence d'un conflit éthique.

[40] A noter que cette affirmation soulève la question pratique du couplage entre une prévention centrée d'une part sur les facteurs de risques inhérents à l'activité de travail et d'autre part les formes d'action, de formation ou d'accompagnement des personnes exposées/éprouvées par un risque avéré, ici de nature psychosociale (cf. l'approche *interactionniste* antérieurement préconisée par l'un des auteurs (Favaro, 2006)). Ajoutons que l'accent mis ici sur une prévention orientée vers le sujet (par contraste avec les approches à dominante organisationnelle) se justifie notamment du constat que le conflit éthique concerne au premier chef *un rapport de soi à soi* (cf. le § d'introduction à ce propos).

IV-CONFLIT ETHIQUE ET COHERENCE DE ROLE : UN MODELE DE COMPREHENSION ET D'ACTION

Dans un précédent travail de recherche (Robert-Formet, 2007), nous avons discuté de l'intérêt et des possibilités d'application du concept de *Cohérence De Rôle* (CDR)[41] lorsqu'appliqué au monde du travail. La démarche était alors envisagée comme pouvant contribuer à mieux expliciter les raisons d'observer les conditions les plus favorables au maintien pour les personnes concernées d'un certain degré de *bien-être au travail*.

Dans cet objectif, le modèle prescrivait notamment que les situations de travail autorisant une bonne « cohérence de rôle » contribuaient à minimiser les risques d'observer des effets délétères sur les individus, *bien que ces derniers puissent être exposés à des émotions négatives*. L'explication avancée de ce processus de protection du sujet résidait dans l'observation que, dans une situation de travail difficile donnée, plus la CDR était forte, plus les émotions éprouvées faisaient sens pour l'individu, *quand bien même elles seraient négatives en nature*.

Au plan théorique, le modèle postule en effet que chaque personne mise en situation professionnelle confronte en permanence le travail qu'elle est amenée à effectuer à la représentation mentale de ce que doit être idéalement son rôle, ceci pour un métier donné et le corpus de valeurs qui lui est associé. En outre, l'hypothèse complémentaire était avancée qu'une telle représentation existe *a priori*, c'est-à-dire avant même que l'individu n'ait une quelconque expérience de l'activité professionnelle pour laquelle il viendra concrètement à s'engager (représentation élaborée durant la période de formation initiale pour la profession envisagée par exemple).

Par la suite, la réalité quotidienne et concrète du métier exercé mettra répétitivement la personne en situation de ressentir des émotions - positives comme négatives - susceptibles d'être vécues comme ayant ou non du sens par rapport à la représentation qui aura été précédemment intériorisée du rôle professionnel. *Le modèle CDR postule donc in fine qu'une émotion négative, mais cohérente avec le rôle que l'intéressé est conduit à tenir dans son contexte professionnel propre, ne viendra pas fondamentalement altérer son bien-être.*

Pour illustration, une infirmière s'attend ainsi professionnellement à devoir panser des plaies ouvertes, comme elle s'attend à devoir être confrontée au décès d'un patient. Ainsi, bien que les émotions qu'elle ressentira dans de telles situations soient négatives, elles auront cependant du sens (c'est-à-dire qu'elles seront *anticipées*, *attendues*) par rapport à la finalité de son métier.

En revanche, pour cette même infirmière, devoir par exemple régulièrement annoncer à des personnes gravement malades qu'elles ne pourront pas être prises en charge (pour des raisons de place, financières ou autres) lui fera tout autant éprouver des émotions négatives… sinon que dans cette seconde configuration, de telles émotions viendront remettre en cause certaines valeurs (liées à l'impératif du soin ou à l'altruisme par exemple) qui l'ont conduite à choisir cette profession.

[41] Adapté pour les situations de travail du concept de « *Sense Of Coherence* », proposée par Antonovsky (1974) en vue d'expliciter les ressources psychologiques permettant à certains individus de se maintenir en bonne santé, malgré qu'ils soient ou aient été exposés à des conditions externes stressantes.

On voit donc qu'en vertu du modèle CDR, de telles émotions ne seraient pas « cohérentes », car en décalage avec les valeurs professionnelles intrinsèques au métier exercé. Dans de telles circonstances, *le modèle CDR postule alors que les émotions (négatives) ainsi ressenties agissent négativement sur le bien-être et/ou auront à terme (notamment si les situations se répètent ou s'intensifient) des effets somatiques ou psychologiques délétères sur le sujet exposé*.

Cette perspective de formalisation constitue pensons-nous un cadre théorique pertinent lorsqu'appliqué à l'enjeu de compréhension et de prévention des situations d'exposition au conflit éthique. En effet, la *Cohérence De Rôle* (CDR) est conceptualisée dans les termes d'un processus de nature essentiellement autoréflexif, en vue d'attribuer un sens aux émotions ressenties, ceci à la mesure du système de valeurs professionnelles intériorisé par chacun.

En conséquence, le modèle d'analyse ainsi adapté contribuerait à décrire et à clarifier selon quelles modalités dynamiques, diverses configurations de travail, expérimentées par diverses catégories de personnes, pourraient s'inscrire sur un *continuum d'ajustement/désajustement progressif*.

Un tel continuum théorico-pratique peut être alors représenté comme étant borné à une extrémité par une *cohérence forte* et à l'autre extrémité par une situation de *conflit éthique caractérisé*. Une telle alternative étant posée, face à diverses situations concrètement observables, nous postulons que le modèle CDR contribuerait ainsi à examiner et à expliciter assez finement les possibilités, les difficultés, voire les impossibilités de dégagement du sujet exposé à un risque éthique.

La figure 1 schématise cette proposition de formalisation du continuum ajustement/désajustement du rapport individu/situation de travail :

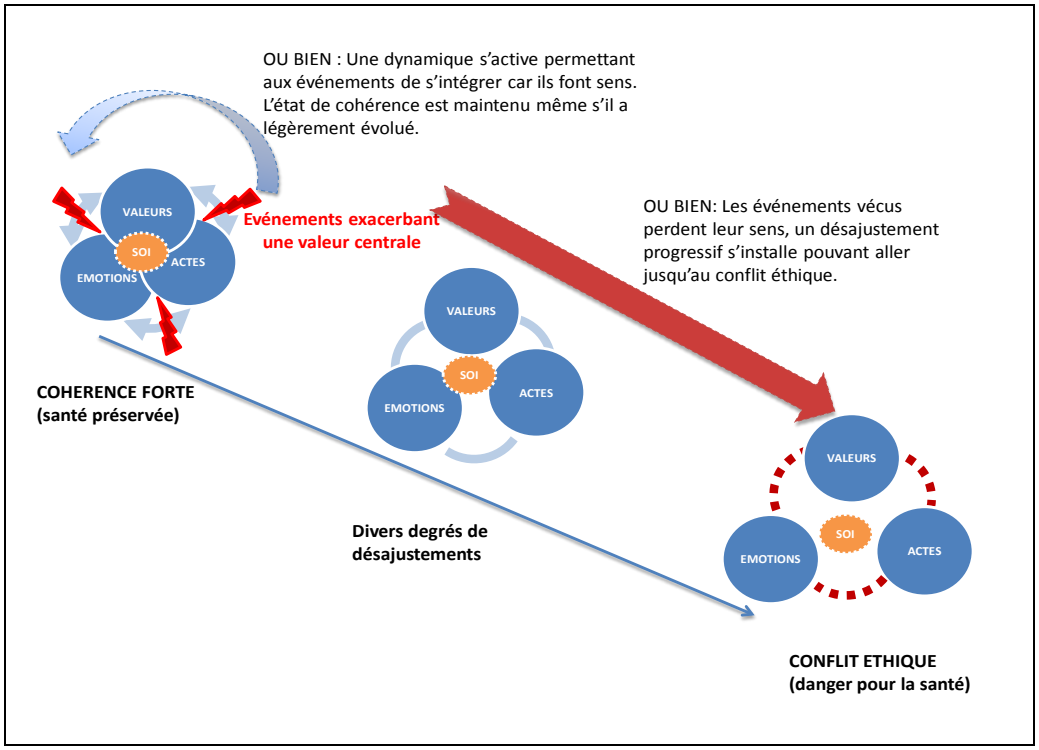

Figure 1 : représentation schématique du continuum allant de la cohérence forte au conflit éthique

La figure 1 contribue en outre à montrer que selon la nature des événements vécus par le sujet, l'ajustement apparaitra envisageable ou non. Elle indique aussi que l'intensité du désajustement peut être variable (en qualité ou en intensité).

Ceci étant, il resterait toutefois à examiner les possibilités d'enrichissement du modèle CDR, ainsi adapté à la problématique de l'exposition au risque éthique. En effet, les valeurs auxquelles il est fait mention concernent le registre des attentes professionnelles (tout écart étant interprétable comme facteur d'exposition potentiel à ce risque). Or, toutes les situations éthiquement problématiques peuvent-elles se résumer à l'observation d'écarts aux références et valeurs d'un métier ? Peut-on par exemple raisonnablement imputer un conflit éthique, résultant de l'obligation pour un cadre de procéder à une série de licenciements par l'entreprise qui l'emploie, à une question d'écart aux valeurs professionnelles du « métier d'encadrement » ?

Enfin, au-delà de l'intérêt de concevoir un outil théorique favorisant la compréhension des modalités de formation de situations diverses d'exposition au risque éthique, il n'en reste pas moins que la question des perspectives de prévention doit demeurer au centre des préoccupations des préventeurs. La tâche s'avère toutefois malaisée. Ainsi apparaitrait-il par exemple louable et justifié de s'efforcer de modifier une situation professionnelle dans laquelle un comptable serait incité à masquer des écritures. Mais bien d'autres situations de conflit éthique présentent un caractère de complexité, qu'on pourrait qualifier de *systémique*, tout à fait déroutant pour la pensée comme pour toute solution d'action préventive.

Pour illustration, empruntons à Molinier (*op. cit*.) le cas suivant : « *Par exemple, si au moment de l'épidémie de la vache folle, les vétérinaires en charge des abattages massifs des troupeaux réprouvent ce qu'ils font, ce n'est pas parce qu'ils désapprouvent la pratique de l'abattage à des fins prophylactiques, mais parce qu'ils estiment que la détresse des éleveurs, auxquels ils sont confrontés par nécessité, est injuste dans la mesure où l'abattage massif ne leur paraît pas approprié dans ce cas précis* ». L'auteure ajoutera qu'au final : « *la trame morale* de *leur /les vétérinaires/ souffrance éthique /…/ ce qui la rend cruelle, c'est d'être inutile* » (Molinier, in Lallement *et. alli*., p. 18).

Peut-on réduire une telle situation à une exclusive question d'écart entre l'action conduite et la représentation (idéalisée, selon le modèle CDR, avant l'entrée effective dans la réalité de l'activité) du métier de vétérinaire ? Sans doute est-ce fondé, mais seulement dans une certaine mesure, bien difficile en outre à positionner sur le continuum ajustement/désajustement préconisé par le modèle[42].

Cette remarque n'invalide évidemment pas l'intérêt en soi de notre proposition[43] ! Elle prétend simplement attirer l'attention sur ce fait d'expérience que certaines situations rencontrées peuvent

[42] Ajoutons que cette question de « l'écart de soi à soi » trouve aussi à se manifester dans le registre du rapport à l'autre, en particulier lorsque l'individu témoin d'actes qu'il désapprouve moralement ne réagit pas. D'après Dejours (2010) un tel consentement rend d'autant plus vulnérable en cas d'exposition pour soi-même : « *La souffrance éthique est en rapport avec ce conflit éthique d'avoir à faire l'expérience de consentir à des actes que moralement on réprouve, et finalement de faire l'expérience de la lâcheté. Si, ensuite, vous êtes à votre tour attaqué, vous êtes beaucoup moins résistant parce que vous êtes déjà dans le doute sur votre propre valeur et votre solidité* » (*op. cit* p. 14).

[43] Et surtout, au plan épistémologique, n'invalide pas l'intérêt de se donner les moyens de formaliser une situation, de disposer d'un modèle de compréhension et d'action donc, fut-il perfectible.

dépasser en complexité, en surdétermination des motifs (économiques, technologiques, politiques, professionnels, etc.) concourant à l'émergence d'un risque (ou plutôt ici d'une *souffrance*) éthique, tout ce qu'un modèle, aussi pertinent et heuristique soit-il *a priori*, pourrait prétendre apporter en termes de compréhension et de marge d'action de prévention envisageables.

CONCLUSION : L'ENJEU DU CONFLIT ETHIQUE PRIS ENTRE DISCOURS D'ENTREPRISES ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

« *Il est plus facile de prescrire un comportement 'éthique' par exemple, que de dire de quelle manière il faut travailler pour arriver à prendre en charge une personne âgée démente* » (Dujarrier, 2006, p. 162).

Cette citation voudrait en conclusion attirer l'attention du lecteur sur l'écart, parfois considérable, pouvant se manifester entre le registre global des « bonnes intentions » organisationnelles et une réalité locale quotidiennement éprouvée par des individus, œuvrant au sein d'une grande diversité de situations concrètes de travail.

On observe en effet le déploiement constant d'une variété d'initiatives d'entreprises, parées d'intitulés divers - « codes de bonne conduite », « codes déontologiques », « alertes éthiques », « chartes » éthiques, « *business ethics* », « Responsabilité Sociale d'Entreprise », etc. - dont manifestement, le dénominateur commun relève de la préoccupation des niveaux de gouvernances de promouvoir un ensemble de *valeurs* qui seraient communes aux personnels employés[44].

De fait, sans même parler de la difficulté de distinguer ce qui, dans les intentions portées par ces dispositifs gestionnaires, relève globalement de la quête du fonctionnement optimal d'une organisation de travail donnée (« développement durable », etc.) d'avec ce qui concerne plus localement le souci de réguler les conditions de travail des employés (« bien-être au travail », etc.), il semble que bien souvent, il y ait loin de la coupe aux lèvres ! Et c'est bien semble-t-il une des raisons pour lesquelles les situations de discordances, si souvent observées entre les discours et les pratiques, inquiètent les professionnels de la prévention[45].

Afin de contribuer à faire explicitement percevoir de quoi il est question, nous donnerons une ultime illustration de ce genre de réalité, empruntée cette fois-ci non plus au registre (local) du quotidien professionnel d'employés mais à celui (global) des cultures d'entreprises et de leur dirigeants.

Dans un article consacré à l'éthique des affaires, Dumez (2006) expose le cas suivant : « *en 2004 éclate un scandale impliquant la firme américaine Boeing. Une ancienne responsable du Département de la Défense pour les achats concernant les forces aériennes qui, dans le cadre de cette fonction, avait signé de très importants contrats en faveur de Boeing /…/ est condamnée à neuf mois de prison pour avoir favorisé Boeing dans ces appels d'offres et pour s'être fait embaucher ensuite par la firme* ».

[44] Préoccupation en réalité ancestrale ! Cléach (2012) rappelle ainsi que « *l'un des plus anciens codes dont nous avons une trace est le Code d'Hammourabi /*royaume de Sumer, 6000 ans av JC*/ qui, entre autres, est une tentative de moralisation d'un commerce en quête de garanties pour prospérer* » (*op. cit* pp. 74-75).

[45] Sans compter que lorsque l'on rencontre dans la littérature spécialisée des propositions préventives consistant à élever l'éthique au rang « *d'antidote à la violence* » (Courcy *et alli*., 2004, p. 178), sommes-nous alors d'autant plus incité à recommander une certaine prudence. C'est-à-dire se donner les moyens de déterminer au préalable de quel genre « d'éthique » il est question : discours convenu ou authentique préoccupation déontologique ?

A l'occasion d'un entretien mené antérieurement par l'auteur de l'article (Dumez, *op. cit*.) avec un dirigeant de Boeing, ce dernier lui présente les choses ainsi : « *j'ai assisté un jour à une réunion des 200 top managers de Boeing au cours de laquelle on nous a présenté D. Druyun (la personne ultérieurement condamnée), venant de rentrer dans la société après avoir appartenu à l'un des départements acquisition du Department of Defense. Je me tourne vers mon voisin et je lui fais : 'il n'y a pas un problème, là ?' Je croyais que c'était interdit'. Il me répond : 'non, laisse tomber, il n'y a pas de problème, c'est courant, 'it's not a big deal'* ».

L'interviewé poursuit de la sorte : « *365 jours par an, on nous inculquait qu'il fallait être éthique, respecter des règles, faire très attention, et en même temps plus personne ne se préoccupait de ce genre de situation* ».

Et Dumez de conclure que « *le cas illustre la manière dont les automatismes dominent alors même que les règles éthiques sont affichées, répétées, 'matraquées' dans l'entreprise, la catégorisation élaborée par les membres de l'entreprise (distinguant entre transgressions ordinaires et 'big deals' éthiques /…/) leur permettant de se protéger des crises morales et des règles en 'encapsulant' les pratiques devenues courantes, ainsi que la capacité individuelle à continuer à penser, mais en l'absence d'un espace d'échange et de critique, puisque l'échange fonctionne ici sur le mode de l'aparté* » (p. 31).

Ne voit-on pas, à l'occasion de ce genre d'illustrations[46], à quel point un objectif de recherche approprié serait celui de l'examen serré des conditions concrètes par lesquelles ces diverses initiatives de « management éthique » sont diversement susceptibles de *réellement* contribuer à prévenir les situations de conflits éthiques[47] ?

Une autre orientation de recherche qui nous paraitrait également mériter un développement concerne la question des apports et limitations attendus *de la contribution du registre juridique* (normes, lois) en vue de prévenir les situations de conflits éthiques[48]. Cette réflexion pourrait notamment inclure *un examen de la contribution des codes de déontologie professionnels* (justice, santé, travail social), en ce qu'ils sont ou non susceptibles d'apporter un niveau spécifique de protection des intéressés à l'égard du risque éthique[49].

[46] Sans compter qu'il en existe de très nombreuses, similaires, disponibles dans la littérature dédiée (cf. par ex. Cléach, *op. cit*.).

[47] Rappelons à ce propos que l'INRS avait été initiateur en 2003 d'un colloque consacré à « l'éthique d'entreprise » (INRS, 2003). Signalons aussi le travail de Cléach (*op. cit*) qui a entrepris d'explorer cette problématique, exposée dans un travail de recherche intitulé « *Ethique dévoyée vs éthique authentique* ».

[48] Cf. § III.3.1 *supra* qui interpelle ce registre.

[49] On aperçoit en outre une articulation possible entre cette proposition et la précédente. En effet, ainsi que le formule Cardot (2006) : « *L'éthique d'entreprise consiste ainsi tout d'abord à respecter la loi en vigueur, ce qui implique de se doter de tous les moyens pour être sûr qu'elle est respectée : formation des dirigeants, formation des salariés, organes de contrôle interne, audits spécialisés, rapports officiels* » (*op. cit* p. 12).

Enfin, nous ne conclurons pas cette discussion du concept de *conflit éthique* sans rappeler l'intérêt, voire même la nécessité - pratique autant que théorique - de veiller à maintenir cette problématique non seulement à l'intérieur du périmètre d'étude des risques psychosociaux, mais plus fondamentalement encore à l'intérieur de celui, plus général, *de la prévention des risques professionnels*.

En effet, à l'heure d'une diversification, spécialisation et par conséquent d'une complexification croissante des questions et enjeux de la prévention, nous défendons la posture selon laquelle les approches préconisées en vue de promouvoir la compréhension et la réduction de ces formes d'atteintes que représente l'exposition au risque de *conflit éthique* doivent être envisagées *dans un cadre de cohérence* des actions en Santé et Sécurité au Travail (SST).

Ceci car une préoccupation d'actualité est de constater à quel point la question des expositions et altérations psychologiques en milieux professionnels, en particulier les questions de *risques et de souffrances éthiques* qui nous occupent ici, mais tout autant les problématiques voisines (stress, violences), donnent le plus souvent lieu à des approches intellectuellement et méthodologiquement de plus en plus éloignées de la professionnalité et de la compétence communément partagée des préventeurs (techniciens, ingénieurs, médecins, RH), que ceux-ci soient d'entreprises ou institutionnels (Favaro, 2006).

Certes, les périmètres de compétences des professionnels du risque (préventeurs, consultants) nécessitent de progresser en raison de ces nouveaux enjeux de prévention, *a fortiori* objet d'une forte demande sociale. Toutefois, une certaine vigilance sur les modalités d'une recherche appliquée soucieuse d'éviter les excès de compartimentage des pratiques[50] devrait contribuer à ne pas exacerber cette situation au-delà du raisonnable, source d'incompréhensions multiples et dommageables entre les divers acteurs de la SST.

[50] Et tout autant du risque de compartimentage des objets de prévention ! Ainsi observera-t-on qu'avec le concept de « lanceur d'alerte » (*whistleblower*), déjà évoqué à propos de l'affaire Tuskegee (cf. § II.2), un lien conceptuel pourrait utilement être envisagé entre *risque éthique* et *risque technologique*. En effet, bien que le *whistleblowing* concerne formellement l'acte de faire reconnaître un danger (Chateaureynaud & Torny, 1999), il apparaît assez évident qu'un tel acte, pour qu'il s'accomplisse, doit beaucoup à une préoccupation éthique du ou des « lanceurs ». Ajoutons que dans de telles affaires, la notion de danger s'applique à des situations très diverses (risques technologiques ou sanitaires autant que risques d'espionnage, d'écoutes, etc.).

BIBLIOGRAPHIE

American Association of Critical-Care Nurses (2004). *The 4A's to rise above moral distress*. Aliso Viego, CA : AACCN (disponible sur : http://www.aacn.org/WD/Practice/Docs/4As_to_Rise_Above_Moral_Distress.pdf).

Antonovsky A. (1974/1987). The salutogenic perspective: toward a new view of health and illness, *Advances, Institute for the Advancement of Health,* Vol. 4, 1, 47-55.

Arendt H. (2003). Responsabilité et jugement, Paris, Payot.

Aubert N., de Gaulejac V. (1991). Le coût de l'excellence, Paris, Seuil.

Balandier G. (1990). La demande d'éthique, *Cahiers Internationaux de Sociologie*, Vol. LXXXVIII, 5-12.

Barus-Michel J., Enriquez E., Lévy A. (dir) (2002). Vocabulaire de psychosociologie, Ramonville Saint-Agne, Eres.

Beagan B., Ells C. (2007). Values that matter, barriers that interfere: the struggle of Canadian nurses to enact their values, *Canadian journal of nursing research,* Vol. 39, 4, 36-57.

Billier J.-C. (2010). Introduction à l'éthique, Paris, PUF.

Boehm C. (2012). Moral Origins. The evolution of virtue, altruism and shame, New-York, Basic Books.

Boudon R. (dir) (1992). Traité de sociologie, Paris, PUF.

Boyer A. (2002). L'impossible éthique des entreprises, Paris, Eds d'Organisation.

Brunet L., Savoie A. (2004). L'éthique au travail comme antidote à la violence. In Courcy F., Savoie A. & Brunet L. : Violences au travail : diagnostic et prévention, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal, 179-198.

Cardot F. (2006). L'éthique d'entreprise, Paris, PUF.

Caroly S. (2011). Activité collective et réélaboration des règles comme ressources pour la santé psychique : le cas de la Police nationale, *Le Travail Humain*, 74, 365-389.

Cassin B., Crépon M., Prost F. (2004). Morale/éthique. In Cassin (dir) : Vocabulaire européen des philosophies : dictionnaire des intraduisibles, Paris, Seuil/Le Robert.

Chateauraynaud F., Torny D. (1999). Les sombres précurseurs : une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque, Paris, EHESS.

Cléach O. (2012). Ethique dévoyée *vs* éthique authentique. Rapport de stage postdoctoral, Institut d'Ethique Appliquée, Université Laval.

Cohidon C., Arnaudo B., Murcia M. (2009). Mal-être et environnement psychosocial au travail : premiers résultats du programme Samotrace, volet entreprise, France, *Bulletin épidémiologique hebdomadaire,* n°25-26, 265-269.

Colnerud G. (1997). Ethical conflicts in teaching, *Teaching and teacher education,* Vol. 13, 6, 627-635.

Corley M.-C., Elswick RK., Gorman M., Clor TR. (2001). Development and evaluation of moral distress scale, *Journal of advanced nursing,* Vol. 33, 2, 250-256.

Courcy F., Savoie A., Brumet L. (dir) (2004). Violences au travail. Montréal, Presses de l'université de Montréal.

De Gaulejac V., Hanique F., Roche P. (dir) (2007). La sociologie clinique, Ramonville Saint-Agne, Erès.

Dejours C. (1993). Travail usure mentale, Paris, Bayard.

Dejours C. (1998). Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale, Paris, Seuil.

Dejours C. (2010). Travail : de l'état des lieux au remaniement des principes de l'intervention, *Connexions*, 94, 2, 11-28.

Dejours C., Gernet I. (2012). Psychopathologie du travail, Issy-les-Moulineaux, Elsevier Masson.

Delgenès JC., Chenais M., Zunigo X. (2010). France Télécom. Etat des lieux sur le stress et les conditions de travail. Rapport principal (disponible sur : http://www.observatoiredustressft.org/images/pdf/Rapport%20final.pdf).

Djemil K., Besnard M. (2012). Différents éclairages d'une facette d'un RPS, *Les cahiers SMT*, 26, 16-22.

Dressen M., Durand J.-P. (2011). La violence au travail, Toulouse, Octarès.

Dujarrier M.A. (2006). L'idéal au travail, Paris, PUF.

Dumez H. (2006). Essai sur la théorie morale de Hannah Arendt dans ses implications éventuelles pour l'éthique d'entreprise, *le libellio d'AEGIS*, Vol. 2, 3, 24-31.

Elias N. (1939/1973). La civilisation des mœurs, sl, Calmann-Lévy.

Elpern E., Covert B., Kleinpell R. (2005). Moral distress of staff nurses in a medical intensive care unit, *American Journal of Critical Care,* Vol. 14, 6, 523-530.

Epstein E., Hamric A. (2009). Moral distress, moral residue, and the crescendo effect, *Journal of clinical ethics*, Vol. 20, 4, 330-342.

Etchegoyen A. (1991). La valse des éthiques, Paris, François Bourin.

Fassin D., Bourdelais P. (2005). Les constructions de l'intolérable : Etudes d'anthropologie et d'histoire sur les frontières de l'espace moral, Paris, La Découverte.

Faulx D. (2003). Diagnostiquer le harcèlement moral au travail : proposition de modèle différentiel, document interne du Service de Psychologie Sociale des Groupes et des Organisations, Université de Liège.

Favaro M. (2006).L'intervention en santé mentale au travail : Une lecture interactionniste, *Revista Ciencias de la Salud*, Vol. 4, 2, 64-81.

Favaro M. (2010). Violence politique et violence organisationnelle, *Le journal des psychologues,* 281, 63-68.

Fry S., Duffy M. (2001). The development and psychometric evaluation of the ethical issues scale (EIS), *Journal of nursing scholarship,* Vol. 33, 3, 273-277.

Gaignard L. (2008). Fatalisme économique, ambition et psychose de souhait, *Travailler*, 20, 19-36.

INRS (2003). Ethique d'entreprise : une réalité sociale et économique (Actes du colloque), Nancy, INRS, ED 4121.

Jameton A. (1984). Nursing Practice. The Ethical Issues, Englewood Cliffs, Prentice-Hall.

Jones J. (1981). Bad Blood: TheTuskegee Syphilis Experiment. New York, The Free Press.

Kammeyer-Mueller J., Simon L., Rich B. (2012). The Psychic Cost of Doing wrong: Ethical conflict, divestiture socialization, and emotional exhaustion, *Journal of management,* Vol. 38, 3, 784-808.

Kant E. (1785). Fondements de la métaphysique des mœurs, Paris, Delagrave, 1981.

Kuty O. (1998). La négociation des valeurs. Introduction à la sociologie, Bruxelles, De Boeck Université.

Laborit H. (1970). L'agressivité détournée, Paris, Union Gale D'Editions.

Ladrière P. (2001). Pour une sociologie de l'éthique, Paris, PUF.

Lallement M., Marry C., Loriol P., Molinier P., Gollac M., Marichalar P., Martin E. (2011). Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ? (dossier-débat), *Sociologie du travail*, 53, 3-36.

Laplanche J., Pontalis J.-B. (1968). Vocabulaire de la psychanalyse, Paris, PUF.

Lefkowitz J. (2003). Ethics and Values in Industrial-Organizational Psychology, London, Lawrence Erlbaum associates.

Lhuilier D. (2005). Le « sale boulot », *Travailler*, 14, 73-98.

Maréchal J.-P. (2005). Ethique et économie. Une opposition artificielle, Rennes, PUR.

Marzano M. (2008) : L'éthique appliquée, Paris, PUF.

Molinier P. (2013). Le travail du *care*, Paris, La Dispute.

Morin E. (2004). La méthode 6 - Ethique, Paris, Seuil.

Novaes S. (1992). Ethique et débat médical : de la responsabilité médicale en matière de procréation assistée. In Cottereau & Ladrière (dir) : Pouvoir et légitimité (*Raisons Pratiques* 3), Paris, EHESS, 155-176.

Ogien R., Tappolet C. (2009). Les concepts de l'éthique : Faut-il être conséquentialiste ? Paris, Hermann.

Orfali K. (2003). L'émergence de l'éthique clinique : politique du sujet ou nouvelle catégorie clinique ? *Sciences Sociales et Santé*, Vol. 21, 2, 39-70.

Porcher J. (2008). Ouvrière en production porcine industrielle : le prix de la reconnaissance. *Ethnographiques.org*, 15, 1-17.

Porcher J. (2010). Cochons d'or : l'industrie porcine en question, Versailles, Quae.

« Rapport Belmont» (1978/1982). Research Report: Ethical Principles and Guidelines for Research Involving Human Subjects, Washington, Printing Office, 1978 (trad. Franc., *Cahiers de Bioéthique*, 4, 223-250 (disponible sur : http://www.hhs.gov/ohrp/humansubjects/guidance/belmont.html).

« Rapport Gollac » (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser : rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé » (disponible sur : http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/rapport-final,fr,8,59.cfm).

Redman B., Fry S. (1998). Ethical conflicts reported by certified registered rehabilitation nurses, *Rehabilitation nursing,* Vol. 23, 4, 179-194.

Reidenbach E., Robin D. (1988). Some initial steps toward improving the measurement of ethical evaluations of marketing activities, *Journal of Business Ethics*, Vol. 7, 871-879.

Reidenbach E., Robin D. (1990). Toward the development of a multidimensional scale for improving evaluations of business ethics, *Journal of Business Ethics*, Vol. 9, 639-653.

Ricoeur P. (1990). Soi-même comme un autre, Paris, Seuil.

Robert-Formet N. (2007). Bien-être au travail: une approche centrée sur la cohérence de rôle, INRS, *Notes scientifiques et techniques,* 267, I.N.R.S.

Rokeach M. (1968). Beliefs, attitudes and values, San Francisco, Jossey-Bass.

Saint-Martin D. (2009). La régulation de l'éthique parlementaire : L'institutionnalisation d'un champ d'expertise contesté, *Cahiers Internationaux de Sociologie*, 126, 21-37.

Salmon A. (2002). Ethique et ordre économique, Paris, CNRS.

Schwepker C. (1999). The Relationship between ethical conflict, organizational commitment and turnover intentions in the salesforce, *Journal of personal selling and sales management*, Vol. 19, 1, 43-49.

Selvini Palazzoli M., Anolli L., Di Blasio P., Giossi L., Pisano I., Ricci C., Sacchi M., Ugazio V. (1981). Sul Fronte Dell'organizzazione, Milano, Giangiacomo Feltrinelli, 1981 (Trad. française : Dans les coulisses de l'organisation, Paris, ESF, 1984).

Sicard D. (2002). La médecine sans le corps, sl, Plon.

SIP (2010). Enquête ministérielle sur la Santé et l'Itinéraire Professionnel (SIP), questionnaire principal, vague 2010 (disponible sur : http://www.drees.sante.gouv.fr/IMG/pdf/questionnaire_enquete_sip_2010.pdf).

Thery L. (dir) (2006). Le travail intenable, Paris, La Découverte.

Théry J.-F., Besnier J.-M., Hirsch E. (2011). Ethique et recherché, Versailles, Quae.

Thiaw-Po-Une L. (dir). (2006). Questions d'éthique contemporaine, Paris, Stock.

Thorne L. (2010).The Association between ethical conflict and adverse outcomes, *Journal of business ethics,* Vol. 92, 2, 269-276.

Valet O. (1995). L'éthique ou la morale défroquée, *Mots*, 44, 106-107.

Vaughan, RH. (1935). The actual incidence of moral problems in nursing: A preliminary study in empirical ethics. Washington, DC, The Catholic University of American Studies in Nursing Education, vol II, fascicle 2.

William F. Connell School of Nursing, Boston College. (sd). *Ethics tool database.* Chestnut Hill, MA : nursing ethics resources (disponible sur : http://www.bc.edu/bc_org/avp/son/ethics/pdf/tools.pdf).

Wunenberger J.-J. (1993). Questions d'éthique, Paris, PUF.

Annexe 1 : Opérationnalisation de la dimension « conflits éthiques »
(classement selon la date de parution)

Source	Objectif de l'étude	Population	Opérationnalisation proposée
1-Reidenbach E., Robin D. (1988). Some initial steps toward improving the measurement of ethical evaluations of marketing activities. *Journal of Business Ethics, vol 7, 871-879.*	L'objectif est de construire une échelle basée sur la littérature en philosophie morale pour évaluer les processus en jeu dans une décision morale (dans une situation commerciale).	Etudiants en commerce (n=218, USA).	Méthode originale. On demande aux répondants d'évaluer, à l'aide de 30 échelles, 3 scénarios décrits sous forme d'une situation et de l'action mise en œuvre, dans un contexte commercial (A : un garage qui facture plein tarif le changement d'une pièce défectueuse, au moment où la garantie s'arrête, alors que le propriétaire du véhicule était venu la faire réparer plusieurs fois auparavant ; B : un jeune vendeur fait du zèle pour prouver sa compétence, quitte à exagérer ou oublier certaines informations concernant les produits vendus, mais son employeur laisse faire ; C : une chaîne de superettes augmente ses prix dans les quartiers pauvres au moment du versement des allocations familiales). Les 30 échelles de réponses (bipolaires, en 7 points) correspondent à la traduction des courants philosophiques suivants : - la *déontologie* (viole/ ne viole pas un contrat tacite ; viole/ne viole pas mes principes d'équité ; moralement correct/non correct…), - *l'utilitarisme* (efficace/inefficace ; produit le +/le – d'utilité ; conduit à +/- de bien pour le + grand nombre ; maximise/minimise le plaisir…), - le *relativisme* (culturellement acceptable/inacceptable ; individuellement acceptable/inacceptable ; acceptable/inacceptable pour ceux que j'admire le plus…), - la *justice* (juste/injuste ; équitable/inéquitable ; conduit/ne conduit pas à une distribution égale du bien et du mal), - *l'école égoïste* (*the egoist school of ethics*) (permet/ne permet pas de me valoriser ; prudent/non prudent ; gratifiant/non gratifiant ; dans l'intérêt de l'entreprise ou non…). La dernière question consiste à indiquer le degré de probabilité de se comporter de façon identique (échelle en 7 points) à celle du scénario.
2-Reidenbach E., Robin D. (1990). Toward the development of a multidimensional scale for improving evaluations of business ethics. *Journal of Business Ethics, vol 9, 639-653.*	L'objectif est d'améliorer l'échelle précédente en la réduisant.	Petits commerçants et gérants (n=108/105/218, USA).	Le deuxième article des mêmes auteurs (1990) explique la procédure qui a permis de passer de 30 échelles à 8 et montre une structure en 3 facteurs : - facteur 1 : *équité morale au sens large* (1.équitable/inéquitable ; 2.juste/injuste ; 3.acceptable/inacceptable par ma famille ; 4.moralement correct/non correct), - facteur 2 : *dimension relativiste* (1.culturellement acceptable/inacceptable ; 2.acceptable/inacceptable du point de vue des traditions), - facteur 3 : *dimension fondée sur l'idée de contrat* (1.viole/ne viole pas une promesse tacite ; 2.viole/ne viole pas un contrat tacite).
3-Colnerud G. (1997). Ethical conflicts in teaching. *Teaching and teacher education, vol 13, n°6, 627-635.*	L'objectif de l'étude est de décrire les conflits éthiques vécus par les enseignants.	Corpus de 223 exemples de conflits éthiques décrits par 189 enseignants (Suède).	L'auteur considère les conflits éthiques comme étant inhérents à la profession de l'enseignant, qui est nécessairement pris dans des injonctions contradictoires (ex. : être attentif à chaque élève sans négliger la classe dans son ensemble). La méthode de recueil des données, basée sur la technique de « l'incident critique », consiste à réunir des témoignages écrits à partir de la consigne : « décrivez brièvement une situation dans laquelle vous avez estimé difficile de savoir ce qu'il serait bon ou mauvais de faire d'un point de vue éthique/moral, en lien avec les élèves, les parents ou vos collègues ». Les analyses menées se donnent comme objectif de recenser les normes qui guident le comportement des enseignants (il en ressort 5), puis d'identifier celles qui entrent en conflit dans chaque situation décrite. L'auteur relève 2 cas les plus typiques : les situations dans lesquelles le devoir de protection vis-à-vis des élèves entre en contradiction, soit avec le devoir de respect de la vie privée des familles (ex. : si un élève confie à l'enseignant que son père était saoul le matin et a oublié de lui donner son petit-déjeuner, faut-il avoir une discussion à ce sujet avec le père ?), soit avec le devoir de loyauté envers les collègues (ex. : faut-il dénoncer les pratiques d'un collègue qui nuit au bien-être des élèves ?)

Source	Objectif de l'étude	Population	Opérationnalisation proposée
4-Redman B., Fry S. (1998). Ethical conflicts reported by certified registered rehabilitation nurses. *Rehabilitation nursing, vol 23, n°4, 179-194.*	L'objectif est d'identifier le type de conflits éthiques vécus par les infirmières en rééducation et d'étudier leur lien avec l'âge, le sexe, le niveau de formation, la formation à l'éthique, l'ancienneté.	Infirmières en rééducation (n=91, USA).	Les auteures ont utilisé un questionnaire ouvert (*Moral Conflict Questionnaire*) dans lequel on demande aux répondantes de décrire un conflit éthique qu'elles ont vécu au cours de leur expérience professionnelle et d'identifier la nature de ce conflit. Les auteures procèdent ensuite à une analyse de contenu selon une classification en 4 niveaux : - le contexte du conflit, - les principes éthiques et les valeurs en jeu, - le type de conflit selon la définition de Jameton (1984) : dilemme moral, détresse morale, incertitude moral, - la résolution du conflit. L'article indique que la résolution des conflits, lorsqu'elle a lieu (majorité des cas dans l'étude), passe toujours par la discussion au sein de l'équipe, avec le patient ou sa famille.
5-Schwepker C. (1999). The Relationship between ethical conflict, organizational commitment and turnover intentions in the salesforce. *Journal of personal selling and sales management, vol 19, n°1, 43-49*.	L'objectif est d'identifier l'influence du conflit éthique sur l'engagement envers l'organisation ainsi que l'intention de quitter son emploi. (*person-environment fit theory*)	Commerciaux (n=152, dans 26 entreprises, USA).	L'auteur mobilise 2 scénarios et 6 échelles de l'étude de Reidenbach et Robin (1990). Les répondants se positionnent sur les 6 échelles et indiquent, pour chacune d'elle, le degré de similitude entre leur position et celle de leur encadrement. La mesure du conflit éthique s'obtient en calculant la moyenne de chaque échelle de similitude aux 2 scénarios. Les hypothèses sont confirmées et une différence entre hommes et femmes est mise en évidence (la corrélation entre conflit éthique et intention de quitter son emploi n'est pas significative chez les hommes alors qu'elle l'est chez les femmes).
6-Fry S., Duffy M. (2001). The development and psychometric evaluation of the Ethical Issues Scale (EIS). *Journal of nursing scholarship, 33:3, 273-277.*	L'objectif est de construire une échelle valide des problèmes éthiques rencontrés par les infirmières (pour la recherche et pour la formation)	Infirmières (n=2090, USA).	L'échelle EIS est composée de 32 items, créés à partir d'une revue de la littérature et de discussions en focus group (article du auteur, publié en 1994). Chaque item décrit un problème d'origine éthique : chaque répondant indique avec quelle fréquence il y a été confronté au cours des 12 derniers mois (4 réponses : jamais/rarement/parfois/fréquemment). Les analyses menées confirment la structure théorique en 3 facteurs : 1/décisions inhérentes aux *situations de fin de vie* (13 items, ex. : administrer ou non un traitement en dépit des souhaits exprimés par la famille / agir contre les valeurs personnelles ou religieuses d'un patient), 2/problèmes liés aux *actes de soin* (14 items, ex. : appliquer des règles managériales qui menacent la qualité des soins / relations conflictuelles avec d'autres professionnels, infirmières, médecins ou autres), 3/Problèmes liés aux *droits de l'homme* (5 items, ex. : consentement éclairé du patient concernant son traitement / prodiguer des soins comportant des risques (VIH, violences)).
7-Elpern E., Covert B., Kleinpell R. (2005). Moral distress of staff nurses in a medical intensive care unit. *American journal of critical care, vol 14, n°6, 523-530.*	L'objectif est d'investiguer la notion de *détresse morale* (situation qui la déclenche, conséquence, lien avec les caractéristiques individuelles des infirmières).	Infirmières en soins intensifs (n=27, une seule unité de soins dans un hôpital, USA).	Deux questionnaires sont utilisés : 1. L'échelle de détresse morale MDS (*Moral Distress Scale*) de Corley (2001), constituée de 38 items décrivant des situations cliniques que les répondants évaluent en fonction du niveau de détresse morale ressenti et en fonction de la fréquence (échelles en 7 points, les items figurent dans l'article). 2. Question ouverte formulée ainsi : « décrivez de quelle manière la détresse morale que vous avez vécue vous a affecté. Par exemple des infirmières se sont rendu compte que la détresse morale avait influencé leur satisfaction au travail ou provoqué des changements dans leurs pratiques religieuses. Toutes les informations que vous pourrez formuler sur l'impact de la détresse morale – sur vos attitudes, comportements, croyances ou quoi que ce soit qui vous semble pertinent - sont les bienvenues ». La source la plus importante de détresse est le fait de prodiguer des soins, parfois douloureux, sachant qu'ils n'amélioreront aucunement l'état du patient, dont elles savent qu'il est perdu. L'une d'elle écrit : « mon travail équivaut à maintenir en vie des morts ». *Parmi les attitudes décrites et inattendues, les auteures relèvent le changement vis-à-vis du don d'organe ou de sang : nombreuses sont les infirmières qui se sont radiées de listes de donneurs, écœurées par ce qu'elles appellent le gaspillage, mais les auteurs suspectent un biais (présence de patients transplantés du foie dans le service au moment de l'étude).*

Source	Objectif de l'étude	Population	Opérationnalisation proposée
8-Cohidon C., Arnaudo B., Murcia M. (2009). Mal-être et environnement psychosocial au travail : premiers résultats du programme Samotrace, volet entreprise, France. *BEH, n°25-26, 265-269.*	L'objectif de l'étude est de décrire les liens entre santé mentale et environnement de travail.	Salariés en emploi vus par un médecin du travail (n=6056, France).	Etude épidémiologique. Les problèmes d'éthique professionnelle sont abordés par une question ouverte, posée aux salariés par les médecins de la façon suivante : « avez-vous été contraint de travailler d'une façon qui heurtait votre conscience professionnelle ? » (période de réf : les 12 derniers mois): Les réponses ont ensuite été ramenées à oui/non pour être analysées dans le modèle proposé par les auteurs. Les résultats permettent d'établir un lien entre mal-être et conflit éthique, uniquement chez les hommes.
9-Thorne L. (2010).The association between ethical conflict and adverse outcomes. *Journal of business ethics, vol 92, n°2, 269-276.*	Le conflit éthique est ici envisagé comme étant à l'origine du stress, provoquant un engagement professionnel amoindri, de l'absentéisme, et l'intention de quitter son emploi. (*person-environment fit theory*)	Infirmières (n=126, issues de divers hôpitaux, Canada).	L'auteur utilise deux mesures pour évaluer le conflit éthique : 1) Une mesure de la congruence des valeurs (8 items tirés d'une étude précédente de Beagan & Ells (2007) et 2) Une mesure des priorités éthiques partagées. Dans les deux cas, il s'agit d'évaluer l'écart entre le point de vue de l'infirmière et celui de son employeur. 1) Indiquer un degré d'accord avec les 8 affirmations suivantes (échelle en 7 points) : 1. Cet hôpital partage mes valeurs sur le soin des personnes et la compassion, 2. Cet hôpital partage mes valeurs sur l'aide à apporter aux personnes, 3. Cet hôpital partage mes valeurs sur la position centrale du patient, 4. Cet hôpital partage mes valeurs sur la défense des patients, 5. Cet hôpital partage mes valeurs sur la prise en charge globale ("*holistic care*"), 6. Cet hôpital partage mes valeurs sur ce qu'il convient de faire, 7. Cet hôpital partage mes valeurs sur l'implication des patients et de leur famille dans les soins, 2) Indiquer dans quelle mesure les situations suivantes vous font éprouver des émotions négatives (échelle en 5 points) : 1. La priorité que cet hôpital donne à la sécurité des soins aux patients, 2. La valeur que cet hôpital accorde au soutien des familles, 3. La valeur que cet hôpital accorde à la santé des infirmières, comme le montre la dotation en personnel, 4. La valeur que cet hôpital accorde à la sécurité des soins aux patients, comme le montre la dotation en personnel, 5. La reconnaissance de la contribution singulière des infirmières au soin des patients, comme le prouve la composition du personnel infirmier.
10-Questionnaire de France Télécom (Delgénes *et a*l, 2010)	Le cabinet Technologia a été choisi pour mener une étude sur les RPS dans l'entreprise et proposer un plan de prévention.	Salariés de France Télécom (n=79758).	La notion de conflit éthique n'apparait pas comme telle mais certains items, figurant à la rubrique « sens du travail », lui correspondent (échelle de réponse : degré d'accord en 4 points) : 42. Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois, 43. J'ai l'impression de travailler pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie, et non pour répondre aux exigences du métier, 44. Les règles de fonctionnement de l'entreprise, qui régissent mon activité professionnelle (organisation du travail, répartition des responsabilités, gestion des ressources humaines...), sont justes, 45. Dans mon travail, je suis amené(e) à faire des choses que je ne partage pas sur le plan moral, 46. Dans mon travail, je constate des décisions et des pratiques qui vont à l'encontre de mes valeurs personnelles. Dans le rapport sur les préconisations formulées par Technologia, on trouve : « la restauration de conditions de travail prenant en compte la santé physique et psychique des salariés devra se faire selon 3 axes. » Le premier qui est mis en avant est le suivant : « rétablir au plus haut niveau des valeurs d'éthique et de responsabilité permettant de rebâtir un modèle de leadership basé sur la confiance, l'autonomie, la responsabilité, l'écoute et la reconnaissance de chacun ».

Source	Objectif de l'étude	Population	Opérationnalisation proposée
11-« Rapport Gollac » (2011)	Recenser les facteurs à l'origine des risques psychosociaux et proposer une manière de les mesurer.		Le collège d'experts réuni autour de Gollac (« Rapport Gollac », 2011) identifie une catégorie de risque nommée « conflits de valeurs ». Trois dimensions la constitue : 1/Conflits éthiques 2/Qualité empêchée 3/Travail inutile. Pour mesurer les conflits éthiques, la question ouverte suivante est proposée : « Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, licenciements…) ». Il s'agit d'un item issu de l'enquête ministérielle Santé et Itinéraire Professionnel (SIP, vague 2010) dont la formulation complète est la suivante : « Les affirmations suivantes correspondent-elles à votre travail actuel, avec quelle fréquence ? (modalités :1=Toujours, 2=Souvent, 3=Parfois, 4=Jamais, 0=Sans objet) : - Dans mon travail je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements, appliquer des sanctions, actes illégaux,…) ».
12-Kammeyer-Mueller J., Simon L., Rich B. (2012). The psychic cost of doing wrong: ethical conflict, divestiture socialization, and emotional exhaustion. *Journal of management, vol 38, n°3, 784-808.*	Etude d'un modèle centré sur le conflit éthique, influencé en amont par l'intégration par renoncement (« *divestiture socialization* ») et les croyances éthiques, et en aval des conséquences sur l'épuisement émotionnel et l'accomplissement professionnel. (person-environment fit theory & conservation of resources theory)	Avocats en début de carrière (n=371, USA).	Les auteurs mobilisent le concept de '*divestiture socialization'* traduit par nos soins par « intégration par renoncement ». Plutôt que d'inciter les nouveaux embauchés à utiliser leur sens du jugement pour prendre de « bonnes » décisions (« investiture »), on leur demande d'intégrer les valeurs de l'organisation. Ils utilisent la définition de Rokeach (1968) du conflit éthique qu'ils mesurent ainsi (items issus du travail d'un groupe de 3 experts) : « Avec quelle fréquence les conflits de valeurs potentiels suivants sont-ils apparus au cours des premières années de votre carrière d'avocat ? » (de 1 : jamais à 5 : fréquemment) : 1. Travailler pour des clients que je ne souhaite pas représenter, 2. Conflit entre les normes/pratiques de la profession et ce que j'estime être juste, 3. Conflit entre mes obligations envers mon employeur/ cabinet et mes clients, 4. Conflit entre vos valeurs personnelles et les directives de vos supérieurs, 5. Travailler pour un cabinet qui défend des valeurs avec lesquelles je suis mal à l'aise, 6. Travailler dans un domaine de la loi qui nécessite des actions avec lesquelles je suis mal à l'aise. Ils ont également mesuré les croyances éthiques propres (variable modératrice dans le modèle) comme suit : « A quel point pensez-vous nécessaire qu'un avocat agisse pour assurer l'adhésion aux normes éthiques du domaine ? » (de 1 : jamais nécessaire à 5 : toujours nécessaire) : 1. S'assurer que tous les cas étudiés méritent que la Cour y consacre du temps, 2. Fournir, à toute délibération d'opposition, une information complète et précise de façon opportune, 3. Utiliser des affirmations pour assurer que votre silence ou inaction ne soit jamais mal interprété par un autre avocat ou décideur, même si cette méthode pourrait desservir vos propres intérêts, 4. S'assurer que tous les cas étudiés méritent que la Cour y consacre du temps, même si cela pourrait signifier de travailler à fonds perdu, 5. Développer des arguments pour encourager des résolutions rapides aux conflits, même si cela pourrait entraîner une perte de gains. Originalité : le niveau d'épuisement émotionnel est mesuré doublement : par un questionnaire auto-rapporté + par un proche désigné par le répondant. L'étude comporte également une partie qualitative qui permet aux auteurs de mettre en exergue le fait que quasiment toutes les pratiques non éthiques ont un point commun avec la tromperie (par mensonge ou dissimulation d'informations).