



Les fiches déontologiques sont produites par le Bureau du syndic en collaboration avec le Comité d'inspection professionnelle. Cette fiche ne constitue pas une opinion juridique et chaque cas demeure un cas d'espèce devant être analysé à la lumière des circonstances qui lui sont propres.

**L'IMPORTANCE DE MAINTENIR  
UNE RELATION DE CONFIANCE  
ENTRE LE PSYCHOLOGUE ET  
SON CLIENT CONSTITUE UN  
ÉLÉMENT CLEF JUSTIFIANT  
D'ÉVITER DE SE PLACER EN  
CONFLIT DE RÔLES ET EN  
CONFLIT D'INTÉRÊTS AVEC LUI.**

# LE CONFLIT DE RÔLES ET LE CONFLIT D'INTÉRÊTS (PARTIE 1)

- ▶ Introduction
- ▶ Quelques clarifications sur le conflit de rôles
- ▶ Bibliographie

## INTRODUCTION

Le client qui consulte un psychologue doit avoir l'assurance que la relation qu'il établit avec ce professionnel ne lui causera pas de préjudice. Cette assurance s'acquiert le plus souvent dans l'établissement de la relation de confiance qui se développe à partir d'une compréhension des besoins du client par le psychologue et de l'implication du client dans le travail proposé. Par les explications qu'il donne sur les modalités de l'intervention envisagée, le psychologue contribue à assurer qu'il n'y a pas d'autres intérêts pris en compte que ceux de son client. De plus, il est également possible que l'intervention envisagée par le psychologue à la demande du client ne fasse pas nécessairement plaisir à ce dernier. Toutefois, si la personne qui consulte accepte, c'est qu'elle considère ultimement ses intérêts à moyen ou long terme. Elle estime qu'ils seront mieux desservis après cette intervention.

Cette mise en situation campe la problématique que nous voulons aborder à propos du conflit de rôles et du conflit d'intérêts. Il faut comprendre qu'en intervenant alors qu'il se place en conflit de rôles ou en conflit d'intérêts, le psychologue brise la relation de confiance qui avait été créée selon l'entente initiale ou empêche cette dernière de se développer. Loin de travailler dans l'intérêt du client, son intervention en vient à le favoriser, lui. Ses intérêts à lui deviennent prioritaires. Le Code des professions (art. 59.1) qualifie d'acte dérogatoire le fait pour un professionnel d'abuser de la relation pour avoir des relations sexuelles ou de poser des gestes à caractère sexuel. Cette interdiction fournit l'exemple du plus important manquement qui caractérise le cas où il y a changement de rôles et où l'intérêt du professionnel est privilégié, au détriment du client.

Par contre, il arrive que le psychologue perçoive mal les exigences qui s'appliquent à lui dans certaines circonstances. Il estime agir en conformité avec la demande formulée ou encore il est convaincu d'avoir fait des gestes qui ne sont pas répréhensibles, estimant que la personne concernée y avait consenti. Sans le vouloir, il peut aussi se placer en apparence de conflit d'intérêts.

Cette fiche et celle qui va suivre en mai prochain vont porter sur l'examen du cadre déontologique relativement à ces questions. Comme il sera possible de le constater, les deux fiches sont étroitement reliées. Il importe de mentionner que de nombreuses décisions du Comité de discipline ont permis de définir les balises qui s'appliquent. Des mises en situation seront présentées dans la deuxième fiche, en vue de situer la portée du cadre réglementaire et de proposer, le cas échéant, comment il demeure possible d'éviter ces situations ou de les gérer si le psychologue s'y trouve contre son gré.

## CLARIFICATIONS

Le psychologue se doit de garder constamment en tête qu'il est consulté par un client parce qu'il est un professionnel reconnu par son ordre et que la mission de ce dernier est d'abord de veiller à la protection du public. Même si certains clients ne sont pas mal à l'aise au début dans le conflit de rôles ou le conflit d'intérêts dans lequel se place le psychologue qu'ils consultent, il revient à ce dernier de savoir et d'agir pour développer des relations saines, d'éviter d'envenimer les conflits et de conserver également son équilibre en définissant et en respectant des frontières dans sa relation avec son client. Ces obligations lui incombent.

Comme il est possible de le constater, ces questions ont beaucoup d'importance et demeurent fréquemment la source de manquements déontologiques de la part des psychologues. En vue de les prévenir, cette fiche va d'abord identifier les articles du Code de déontologie (Cdd dans ce texte) concernés par le conflit de rôles et le conflit d'intérêts. Ensuite, elle va principalement porter sur les éléments entourant le conflit de rôles.

### Les exigences déontologiques

Les articles traitant des questions de conflit de rôles et de conflit d'intérêts qui touchent surtout les psychologues dans leur pratique sont les six suivants : 20, 30, 31, 32, 33 et 37. Par ailleurs, même si la section V du même code, intitulée « Indépendance et désintéressement », couvre aussi d'autres aspects de cette question (Cdd, art. 34 et 35), ces derniers portent sur les honoraires et font rarement l'objet de préoccupation parmi les membres de l'Ordre, selon l'information recueillie au Bureau du syndic. Il est possible que le contexte auquel il s'applique soit bien circonscrit et que le caractère normatif de ces mêmes articles soit clairement compris.

En outre, il y a lieu de s'arrêter sur l'article 36 (Cdd). Il traite des honoraires en provenance de deux sources, soit le client et une autre partie. Ce sujet a récemment fait l'objet de précisions dans la revue *Psychologie Québec*<sup>1</sup>. L'information présentée se résume ainsi. Les psychologues qui acceptent des mandats de la CSST ne peuvent convenir d'une rémunération additionnelle avec leur client. Ceci peut être possible au plan déontologique, mais contrevient aux articles 194 et 189.5 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles. Dès lors, il n'est pas possible de facturer la différence entre la rémunération facturée normalement par le psychologue et ce qui est payé par la CSST. Par ailleurs, le fait de procéder de cette manière avec la SAAQ et l'IVAQ, de même qu'avec les tiers payants privés ne constitue pas une approche illégale, aucune loi ne l'interdisant. Il importe d'obtenir le consentement écrit du client sur cette entente et d'informer le tiers payant de son existence. Cette approche paraît respecter le sens de l'article 36, qui cherche à éviter qu'une entente individuelle avec le client place le psychologue en conflit, prenant en compte l'existence d'une autre entente avec un tiers.

**QUELQUES ARTICLES PRÉCIS  
DU CODE DE DÉONTOLOGIE  
SONT EN CAUSE LORSQU'IL Y  
A UN CONSTAT DE CONFLIT DE  
RÔLES OU DE CONFLIT  
D'INTÉRÊTS.**

**À L'EXCEPTION DE LA CSST, IL  
EST POSSIBLE D'ÉTABLIR UNE  
ENTENTE POUR QUE LE  
CLIENT PAIE LA DIFFÉRENCE  
ENTRE LE TAUX HORAIRE  
HABITUEL ET CELUI  
REMBOURSÉ PAR UN TIERS  
PAYANT. CE DERNIER DOIT  
CEPENDANT ÊTRE INFORMÉ  
DE CE FAIT.**

**IL EXISTE DANS CERTAINS CAS  
UNE INCOMPATIBILITÉ DANS LE  
FAIT D'ASSUMER DEUX RÔLES  
AVEC UN MÊME CLIENT.**

**IL PEUT ARRIVER QUE  
L'INTERVENTION, EN LIEN  
LOGIQUE AVEC UN RÔLE  
INITIALEMENT ASSUMÉ, SOIT  
ENVISAGEABLE. IL Y A UN  
JUGEMENT PROFESSIONNEL À  
EXERCER DANS CHAQUE CAS.**

**L'AUTOÉVALUATION DU  
PSYCHOLOGUE QUANT À SON  
COMPORTEMENT PEUT  
FAVORISER L'IDENTIFICATION DE  
DIFFICULTÉS DANS UNE  
RELATION AVEC UN CLIENT. IL  
DEVIENT ALORS POSSIBLE DE  
DISCUTER À CE SUJET AVEC  
D'AUTRES MEMBRES DE LA  
PROFESSION OU LE BUREAU DU  
SYNDIC EN VUE DE  
CONSTAMMENT VEILLER À LA  
QUALITÉ DE L'INTERVENTION.**

## Rôles et conflit de rôles

Les psychologues peuvent accomplir différents types de tâches ou des mandats diversifiés lorsqu'ils sont à l'emploi d'organismes publics, tels ceux du milieu scolaire, du secteur de la santé et des centres jeunesse. Généralement, il demeure possible de regrouper ces interventions autour des activités de nature thérapeutique, d'interventions liées au domaine de l'expertise et finalement de la médiation. Il faut ajouter que ce regroupement ne reflète pas adéquatement toutes les activités d'évaluation, d'information, de soutien ou de conseil auprès d'individus ou de groupes. Le choix fait ici vise davantage à mettre en lumière la problématique à laquelle nous nous intéressons.

Bien qu'il existe une certaine flexibilité quant aux modalités que peut mettre de l'avant un psychologue pour réaliser son intervention dans l'un ou l'autre des rôles identifiés, il ne peut assumer successivement deux de ces rôles avec un même client. Pareillement, il ne peut entretenir un autre type de relation sachant qu'il est le psychologue d'un client. La règle définie à ce propos est la suivante : « Le psychologue doit s'abstenir de rendre des services professionnels à des personnes avec qui il entretient une relation susceptible de nuire à la qualité de son intervention » (Cdd, art. 20).

Par exemple, le fait d'agir dans un processus psychothérapeutique avec un client ne peut être suivi d'un mandat d'expert pour ce même client. Les rapports auprès de l'IVAC à propos d'une intervention auprès d'un client nécessitent à ce propos une attention particulière. Il n'est pas possible de faire indirectement ce que la déontologie proscriit. Toutefois, en continuité avec un rôle assumé, il est envisageable de compléter une intervention. Il faut s'assurer que ces activités complémentaires se rattachent logiquement à l'intervention initiale. Ainsi, au terme d'une expertise, les quelques rencontres avec un client qui visent à expliquer la portée du travail accompli et à préparer une référence peuvent ainsi être comprises comme reliées au travail d'expertise et à la responsabilité du psychologue qui ne s'arrête pas avec la fin du mandat<sup>2</sup>. Dans ce dernier cas, il en serait autrement si un processus psychothérapeutique de longue durée s'amorçait. Il y aurait alors un nouveau rôle, incompatible avec le premier. Le Comité de discipline<sup>3</sup> a d'ailleurs eu à se prononcer sur un cas similaire et a bien confirmé le caractère dérogatoire de cette façon de faire.

Également, le fait de développer une relation au plan personnel de nature amicale ou amoureuse<sup>4</sup>, ou encore au plan économique<sup>5</sup> dans le cadre d'une relation d'affaires où le client devient partenaire et même fournisseur de services<sup>6</sup> entraîne une contamination de la relation professionnelle et souvent un impact négatif sur le processus réalisé<sup>7</sup>.

Même si toutes ces situations n'ont pas fait l'objet d'études spécifiques sous l'angle du préjudice vécu *a posteriori* par le client, le Bureau du syndic note les commentaires des demandeurs d'enquête à ce sujet et relève que les verbalisations se ressemblent<sup>8</sup>. Plus spécifiquement, une étude récente<sup>9</sup> dont la portée reste limitée, compte tenu de la méthodologie critiquée par les auteurs eux-mêmes, montre néanmoins les conséquences dommageables des relations sexuelles vécues par des clients aussi bien si elles surviennent durant qu'après la fin du processus.

Évidemment, chaque cas demeure spécifique. Il faut dire que c'est la finalité du geste posé par le psychologue qui a de l'importance. Il peut arriver qu'un acte à l'endroit d'un client s'inscrive dans une démarche en tout point conforme, parce que le rôle est d'abord assumé dans le cadre d'une intervention, convenue avec le client, pour son intérêt. Pourtant, ce même geste, dans un autre contexte pourrait apparaître répréhensible au plan déontologique, parce qu'il ne serait pas motivé d'abord par l'intérêt du client. De plus, compte tenu de l'état de la relation, un conflit de rôles serait généré. Par exemple, les actes réalisés lors d'interventions entourant le traitement de clients agoraphobes pourraient être utilisés pour favoriser une meilleure compréhension. La finalité des activités tel l'accompagnement du client dans des activités pu-

bliques pourrait se relier à un objectif thérapeutique. Par contre, ces mêmes activités pourraient aussi dans un autre contexte démontrer le conflit de rôles du psychologue.

Il importe de se demander si la façon de faire envisagée demeure conforme aux principes scientifiques généralement reconnus dans la profession (Cdd, art. 1). Il peut être utile de rappeler la primauté à accorder à la préservation du lien de confiance avec le client (Cdd, art. 10) et la nécessité de d'éviter de porter préjudice.

L'autoévaluation du psychologue sur sa conduite peut susciter chez lui un doute ou une réflexion qu'il importe de partager avec d'autres collègues, ou encore, s'il y a des possibilités en ce sens, d'aborder au sein d'un comité de discussion sur l'éthique professionnelle. L'APA rend disponible dans son site Internet de l'information utile à ce chapitre : « Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct ». Il en va de même pour les précisions qu'apporte la Société canadienne de psychologie dans le Code canadien de déontologie professionnelle. Il existe une grande convergence parmi les psychologues, partout en Amérique, sur cette question de conflit de rôles. Il importe donc d'être pleinement familiarisé avec cet enjeu, afin d'éviter de porter préjudice à son client.

---

## RÉFÉRENCES

1. Lorquet, E. (2004). « Diminution du tarif de la CSST ou application du tarif réel ? » *Psychologie Québec*, vol. 21, n° 5, p. 9 ; Lorquet, E. (2004). « Précisions sur la tarification avec les tiers payants ». *Psychologie Québec*, vol. 21, n° 6, p. 15.
2. Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-00-00235, 27 mars 2002.
3. Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-01-00266, 26 mai 2004.
4. Voir les cas récents suivants : Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-02-00275, 16 octobre 2002 ; décision disciplinaire n° 33-03-00285, 5 juin 2003 ; décision disciplinaire n° 33-02-00278, 11 juin 2003 ; décision disciplinaire n° 33-03-00295, 26 janvier 2004 ; décision disciplinaire n° 33-03-00293, 21 mai 2004.
5. Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-02-00268, 27 mai 2002.
6. Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-98-00208, 26 janvier 1999. Cette décision a été confirmée en appel par le Tribunal des professions, n° 500-07-000272-991, 30 mars 2000.
7. Nigro, T. (2004). « Counselor's Experience With Problematic Dual Relationships ». *Ethics & Behavior*, 14 (1), p. 52.
8. Nigro, *op. cit.*, p. 62.
9. Bélanger, C., et Goulet, G. (2004). « Relation sexuelle avec un client : l'impact est-il moindre si la relation a lieu après la thérapie ? » *Psychologie Québec*, vol. 21, n° 2, p. 14-17.

---

## BIBLIOGRAPHIE

- American Psychological Association (2002). « Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct ». Page consultée le 1<sup>er</sup> décembre 2004. [www.apa.org/ethics/code2002.html](http://www.apa.org/ethics/code2002.html)
- Code de déontologie des psychologues (1983). Gazette officielle, II, 2316.
- Code des professions, L.R.Q., c. C-26.
- Société canadienne de psychologie (2000). « Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues ». Page consultée le 1<sup>er</sup> décembre 2004. [www.cpa.ca/ethics2000\\_fr.html](http://www.cpa.ca/ethics2000_fr.html)

L'essence même du travail professionnel implique la coexistence de deux réalités : d'une part, une reconnaissance du droit du professionnel de décider de ce qui convient le mieux de faire, donc une référence à la dimension éthique sous-tendue par chaque décision ; d'autre part, l'existence d'un mécanisme de régulation en vue d'assurer la protection du public. Dans cette perspective, les fiches déontologiques ont pour but d'informer les psychologues du cadre réglementaire existant, en vue de mieux éclairer leurs décisions.



Ordre  
des psychologues  
du Québec

Bureau du syndic  
1100, avenue Beaumont, bureau 510  
Mont-Royal (Québec) H3P 3H5  
(514) 738-1881 poste 244  
[syndic@ordrepsy.qc.ca](mailto:syndic@ordrepsy.qc.ca)