



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.

**LE CONFLIT DE RÔLES, COMME
LE CONFLIT D'INTÉRÊTS,
MARQUE UN DÉPLACEMENT
QUANT À LA PRIORITÉ
À ACCORDER AUX INTÉRÊTS
DU CLIENT.**

**LE FAIT DE NE PAS
SAUVEGARDER LES INTÉRÊTS
DU CLIENT PEUT ENTRAÎNER
UNE SITUATION PRÉJUDICIABLE
À LA RELATION
PROFESSIONNELLE EXISTANTE.**

LE CONFLIT DE RÔLES ET LE CONFLIT D'INTÉRÊTS (PARTIE 2)

- ▶ Introduction
- ▶ Quelques clarifications sur le conflit d'intérêts
- ▶ Mises en situations
- ▶ Bibliographie

INTRODUCTION

La première partie de la fiche déontologique traitant de cette question a mis en relief le lien qui existe entre le conflit de rôles et le conflit d'intérêts. En se plaçant en conflit de rôles vis-à-vis de son client, le psychologue en vient à contaminer l'intervention qu'il mène. Il n'assume plus son obligation de « subordonner son intérêt personnel ou, le cas échéant, celui de son employeur ou de ses collègues de travail à l'intérêt de son client », comme l'exige l'article 30 du Code de déontologie. En ce sens, il se place aussi en conflit d'intérêts.

Cette deuxième partie offre des précisions sur cette question, en plus de présenter des mises en situation pour aider à la compréhension de cette problématique du conflit de rôles et du conflit d'intérêts. Pour ce faire, nous utilisons plusieurs cas soumis au Bureau du syndic, en vue de référer à des situations que peuvent rencontrer des psychologues et faciliter ainsi l'identification des problématiques à éviter.

CLARIFICATIONS

Un point important à considérer à propos du conflit d'intérêts réside dans l'impact d'une telle situation. Le fait de ne pas sauvegarder les intérêts du client, alors qu'il était en droit de s'attendre à être traité dans son meilleur intérêt, peut entraîner une situation préjudiciable à la relation existante. Or, il est possible de s'arrêter ici sur des exemples concrets pour bien illustrer ce type de cas, où le psychologue adopte une conduite qui manifeste un manque d'indépendance et une absence de préoccupation envers la préservation de la relation professionnelle avec un client : par exemple, recevoir en psychothérapie individuelle deux membres d'une même famille ou deux personnes étroitement liées, recevoir des cadeaux ou des services du client sans prendre en compte l'impact de cette acceptation sur le processus en cours ou terminé depuis peu de temps, assumer une fonction qui place le psychologue à la fois en relation avec le client dans le cadre de cette fonction et aussi professionnellement, alors qu'il existe une relation thérapeutique avec lui en privé.

De plus, il faut rappeler que la seule perception négative, soit « l'apparence » d'un conflit d'intérêts, même si elle n'est pas fondée sur des faits, peut aussi nuire. Le client peut craindre que le psychologue soit influencé dans l'exercice de ses devoirs professionnels et qu'il prenne une position défavorable à lui, alors qu'il a comme obligation de prendre d'abord en compte ses intérêts.

Il a été possible de constater que ce type de préoccupation apparaît chez le client, par exemple, lorsque le psychologue obtient le mandat d'un organisme public ou d'une entreprise privée, alors qu'il y a un litige avec un bénéficiaire et qu'il s'agit d'évaluer l'accès ou le maintien de son admissibilité au service ou au bénéfice offert. Pareillement, une inquiétude apparaît lorsqu'un psychologue veut réaliser l'évaluation d'une partie dans un contexte d'expertise d'une

famille en conflit, alors qu'il existe déjà un lien avec une autre partie dans le même litige. Il importe que le psychologue agisse de manière à dissiper toute perception erronée avant de débiter son mandat. L'obligation d'« établir et de maintenir une relation de confiance entre lui et son client » (Code de déontologie, art. 10) nécessite une démarche proactive à ce chapitre de la part du psychologue, et ce, en vue d'obtenir un consentement libre et éclairé de la part du client. Dans le contexte de ce qui est discuté ici, il serait même prudent de veiller à ce que ce consentement soit consigné par écrit, si cette approche permet de mieux atteindre le but visé.

LES EXIGENCES DÉONTOLOGIQUES

Outre le fait de devoir privilégier d'abord et avant tout l'intérêt de son client, comme il a été mentionné en introduction à ce texte, le Code de déontologie (art. 33) souligne à propos du conflit d'intérêts les points suivants : « Dès qu'il constate qu'il se trouve dans une situation de conflit d'intérêts ou qu'il risque de s'y trouver, le psychologue doit définir la nature et le sens de ses obligations et de ses responsabilités et en informer son client. » L'exigence expliquée ici vise à interdire au psychologue de se placer dans une situation délicate où il pourrait ne plus disposer de toute l'indépendance ou de l'autonomie professionnelle qu'il doit constamment préserver. Les articles 31 et 32, qui portent sur le même thème, soit celui relatif à l'indépendance et au désintéressement du psychologue envers son client, stipulent successivement l'importance « d'ignorer toute intervention d'un tiers qui pourrait avoir une influence préjudiciable sur l'exécution de ses devoirs professionnels » et l'obligation d'« éviter toute situation où il [le psychologue] serait en conflit d'intérêts. »

Cette règle prend racine dans les obligations du mandataire envers son client, telles que définies à l'article 2138 du Code civil :

« Le mandataire [...] doit [...] agir avec prudence et diligence. Il doit également agir avec honnêteté et loyauté dans le meilleur intérêt du mandant et éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et celui de son mandant. »

Le Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues¹ précise aussi, en référant au principe de l'intégrité dans les relations, qu'il faut éviter le conflit d'intérêts. En ce qui concerne la position de l'American Psychological Association² sur ce sujet, elle se décrit comme suit :

« Psychologists refrain from taking on a professional role when personal, scientific, professional, legal, financial, or other interests or relationships could reasonably be expected to (1) impair their objectivity, competence, or effectiveness in performing their functions as psychologists or (2) expose the person or organization with whom the professional relationship exists to harm or exploitation. »

De son côté, le Tribunal des professions³ a bien cerné l'ampleur de la problématique du conflit d'intérêts, réel ou apparent. Il situe le critère d'appréciation sous l'angle de la dynamique instaurée par l'action du professionnel et se préoccupe de la possibilité qu'un client souffre d'un préjudice à cause de celle-ci.

« En matière de conflit d'intérêts, la question n'est pas de savoir si le professionnel choisira nécessairement son intérêt personnel mais plutôt s'il y a possibilité raisonnable qu'un professionnel choisisse son intérêt personnel plutôt que celui du client. » (p. 15)

Cette position du tribunal interprète le sens à donner aux devoirs et obligations du professionnel envers son client. Elle réfère pour l'essentiel à ce qui peut servir de critère de décision à un psychologue qui veut éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts. Il ne peut pas se placer dans une situation où son client pourrait être négativement affecté par une conduite potentiellement préjudiciable de sa part.

Dans une autre optique, le conflit d'intérêts peut aussi être abordé à travers des propos qui traduisent un manque de compréhension de ce qu'implique la relation professionnelle avec un client. Le fait d'invoquer de « se sentir capable d'être objectif », de « vouloir avant tout aider », d'affirmer « agir avec impartialité » ou même pour un expert, « justifier pouvoir faire abstraction de ses liens antérieurs » et « pouvoir se centrer sur sa tâche avec indépendance », alors que la nature du lien passé ne lui permet plus de le faire résumant des exemples de raisonnement qui ne placent pas le psychologue à l'abri du conflit d'intérêts, et ce, malgré ses convictions. En étant en conflit d'intérêts, le psychologue se conduit au sens de l'article 13 du Code de déontologie de manière répréhensible envers son client.

Cependant, il faut aussi mentionner que le conflit d'intérêts comme le conflit de rôles auquel il est relié peuvent être détectés et évités. Les mises en situation proposées maintenant ont pour but de tracer quelques balises utiles à ce chapitre.

MISES EN SITUATION

1. Une psychologue travaille dans un organisme public. Elle rend des services de psychothérapie à un client depuis plusieurs mois. Comme ce dernier est dans une situation financière précaire, la psychologue lui offre de l'aider à se trouver un emploi en faisant des

**LE CADRE DÉONTOLOGIQUE
À PROPOS DU CONFLIT
D'INTÉRÊTS A ÉTÉ INSTAURÉ
POUR ÉVITER QUE LE
PSYCHOLOGUE SE PLACE
DANS UNE SITUATION
DÉLICATE, OÙ IL POURRAIT
NE PLUS DISPOSER DE TOUTE
L'INDÉPENDANCE OU
DE L'AUTONOMIE
PROFESSIONNELLE POUR
INTERVENIR COMME LA
SITUATION LE REQUIERT.**

appels auprès d'éventuels employeurs et à l'accompagner lors d'une entrevue d'emploi. De plus, elle informe ce même client que sa sœur cherche une personne pour faire des travaux à l'extérieur de sa résidence, travaux pour lesquels il pourrait se qualifier et à cette fin, et le met en contact avec elle. En outre, comme la psychologue a elle-même besoin d'aide pour des travaux d'entretien dans le sous-sol de sa résidence, elle propose de l'engager et de le rémunérer. En justification à cette façon d'agir, la psychologue affirme qu'il s'agit de diverses interventions de sa part visant le bien-être de son client, compte tenu des besoins identifiés dans le cadre de son travail professionnel.

Il est possible que la psychologue soit ici bien intentionnée et qu'elle cherche de bonne foi à aider son client. Toutefois, elle contrevient au Code de déontologie en se plaçant en conflit de rôles et en conflit d'intérêts. Il apparaît qu'au rôle de psychothérapeute s'ajoute celui de personne-ressource à la recherche d'emploi, puis celui d'employeur. De plus, en trouvant un homme à tout faire pour un membre de sa famille et en engageant elle-même son client pour des travaux, elle comble certains besoins qui servent aussi son propre intérêt. Outre le fait qu'elle s'immisce dans les affaires de son client et qu'elle pourrait divulguer le nom d'un client, contrairement à ses obligations, elle va, par son action, nuire au processus psychothérapeutique, et ce, même s'il en découle des avantages immédiats pour ce client : un emploi et une rémunération. Son mandat initial d'aide dans le cadre d'une psychothérapie se trouve contaminé. La psychologue ne peut plus agir auprès du client avec indépendance et désintéressement.

Il revient ici à la psychologue d'aider son client dans le cadre de la psychothérapie, en vue qu'il développe un degré d'initiative suffisant pour amorcer par lui-même ou avec l'aide d'autres personnes ressources une recherche d'emploi fructueuse, et ce, auprès de personnes ou d'entreprises indépendantes de la personne qu'il consulte.

2. Un psychologue a accepté un mandat de supervision auprès d'un collègue psychologue. Au cours des rencontres, son client, c'est-à-dire le psychologue supervisé, aborde certains problèmes qu'il vit avec son adolescent. Il appert que cette situation génère une source importante de stress et affecte même parfois sa capacité d'écoute auprès des personnes qu'il reçoit lui-même en entrevue. Comme une relation de confiance s'est développée auprès de son superviseur, qui rend également des services psychologiques aux adolescents, le client lui demande de rencontrer son fils. Le superviseur, flatté par cette marque de reconnaissance, accepte ce mandat en se disant qu'il va pouvoir à la fois aider l'adolescent, la relation que son père entretient avec lui et, finalement, résoudre un problème qui nuit à la qualité du travail de son client, soit le psychologue qu'il supervise.

En acceptant le mandat de rencontrer le fils de son client, le psychologue se place en situation de conflit d'intérêts et de conflit de rôles. En plus d'apporter une aide au père au plan professionnel, il deviendrait le psychothérapeute du fils. La consultation de l'adolescent doit être évaluée comme une autre demande spécifique. Elle ne peut être rattachée ou découler de la relation déjà existante avec le père. Il s'agit ici de deux clients. Le devoir de servir les intérêts de ce nouveau client, l'adolescent, risquerait d'être mis à rude épreuve, dans le contexte de la relation en parallèle avec le père. Le psychologue ne pourrait s'abstenir de prendre en compte ce qu'il connaît du père. Par souci d'intégrité, il lui faudrait révéler des informations recueillies antérieurement. En outre, les intérêts professionnels envers le père devraient être priorités en même temps que les intérêts professionnels envers le fils. L'intervention initiale entreprise avec le père crée une situation d'incompatibilité. Le conflit ne pourrait pas être résolu non plus en amorçant en cours de mandat une intervention de nature systémique. Dans plusieurs décisions disciplinaires, le Comité de discipline a déjà sanctionné des situations similaires, estimant qu'elles étaient contraire à la déontologie.

Le psychologue qui reçoit la demande formulée par la personne qu'il supervise ici n'a d'autre choix que de donner une référence pour l'intervention auprès du fils, ou encore de référer le père et le fils ensemble à un psychologue capable de les aider dans une approche conjointe.

3. Un psychologue travaille depuis peu dans un CLSC, occupant un poste qui l'était antérieurement par un autre professionnel. Il a aussi une pratique en privé. Une employée du CHSLD avec lequel il collabore à l'occasion lui demande de recevoir son conjoint qui est en état dépressif. La connaissance des qualifications détenues par le psychologue pour intervenir auprès de ce type de clientèle amène cette employée à penser que son mari pourra bénéficier de services appropriés. Il a déjà consulté au CLSC antérieurement à ce sujet. Pour éviter le délai découlant d'une liste d'attente, il semble que son mari soit disposé à rencontrer le psychologue à sa clinique privée.

Le contrat d'emploi du psychologue ne lui permet pas de bénéficier du bassin des autres employés de l'organisme ou de la liste des clients pour se constituer une clientèle. Il semble que la nature des services dispensés par le CLSC pourrait permettre de satisfaire la demande, à l'exception du délai. Toutefois, comme il s'agit d'un client auquel il pourrait avoir accès par l'intermédiaire de son employeur, le psychologue se doit de clarifier avec lui les modalités, en vue de décider comment ce cas et les autres qui pourraient survenir, le cas échéant, seront abordés. De façon générale, il apparaît que le psychologue pourrait facilement se placer en apparence de conflit d'intérêts, en recevant en privé les clients qui s'adressent à l'organisme employeur.

Plus spécifiquement, dans le cas soulevé ici, il serait de plus inapproprié d'entreprendre une démarche en privé avec le conjoint d'une collègue avec qui il est relié dans son travail. Le psychologue devrait donc référer cette demande à un collègue.

4. *Un psychologue travaille en privé et coordonne, en plus de ses interventions en psychothérapie, un PAE (programme d'aide aux employés) qui offre des services dans diverses entreprises. Il reçoit une cliente depuis plusieurs semaines et apprend qu'il s'agit de l'ex-conjointe d'un directeur des ressources humaines avec qui il n'a pas transigé mais qui travaille dans une organisation à laquelle il offre des services. Le couple est séparé depuis quelques mois. À la fin du processus, il écrit à la demande de sa cliente un bilan de son intervention. Il met en relief, compte tenu des propos rapportés par madame, qu'il devrait y avoir un statu quo en ce qui a trait aux modalités de garde des enfants, la cliente ayant une garde à 85 % du temps. Il sait que le conjoint de sa cliente adopte différents comportements que sa cliente décrit comme nuisible et aussi, grâce aux renseignements provenant de son rôle de coordonnateur, qu'il s'est absenté de son travail pour cause d'épuisement.*

Le psychologue se trouve ici au point de convergence de plusieurs canaux de communication. Cette situation lui permet de faire des inférences qui ne respectent évidemment pas les exigences d'une approche d'évaluation conforme aux principes scientifiques. Par ailleurs, en relation avec les préoccupations soulevées dans cette fiche déontologique, le psychologue se place aussi en conflit de rôles, en donnant un avis d'expert, alors qu'il a agi auprès de madame en tant que psychothérapeute. Il est aussi en conflit d'intérêts, car il profite de son rôle qui lui donne accès à de l'information privilégiée dans un mandat envers une organisation pour prendre position contre un membre de cette organisation au profit d'une autre cliente.

La cliente pouvait être rencontrée ici, sans que le psychologue manque à ses obligations. Il lui revient toutefois de veiller à maintenir étanche l'information qui peut circuler de ses sources d'information, celles provenant du client et celles provenant de son rôle de coordonnateur. De plus, il faut rappeler que le fait d'occuper ce rôle auprès de la cliente l'empêche d'agir en tant qu'expert.

5. *Un psychologue fait de la formation auprès de groupes. Il développe des liens d'amitiés avec plusieurs participants et même une brève relation amoureuse avec une participante. Cette dernière offre des cours de musique et le psychologue inscrit sa fille à la formation qu'elle propose. La relation amoureuse prend fin. L'enfant abandonne ses cours de musique. Quelques mois plus tard, la cliente voudrait consulter le psychologue en psychothérapie individuelle.*

En acceptant de développer une relation amicale avec des participants, le psychologue manque à ses obligations, tout comme évidemment en se trouvant en relation amoureuse avec une cliente puisqu'il y a un « abus de la relation pour avoir avec elle une relation sexuelle » (Code des professions, art. 59.2). De plus, il y a ici un conflit de rôles et un conflit d'intérêts. Ces derniers manquements se répètent à nouveau dans le contexte où des services sont dispensés par la cliente à la fille du psychologue. De même, il va sans dire qu'aucun travail psychothérapeutique ne pourrait dorénavant être entrepris par ce psychologue auprès de cette cliente.

Dans une situation pareille, le psychologue devrait dès le départ veiller à établir et maintenir un cadre propice à son intervention. Il devrait lui-même consulter, s'il apparaît qu'une situation contre-transférentielle survient, et référer la cliente à un collègue.

RÉFÉRENCES

1. Société canadienne de psychologie. « Code canadien de déontologie professionnelle ». Principe III. Page consultée le 1^{er} avril 2005. www.cpa.ca/ethics2000_fr.html.
2. American Psychological Association. « Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct ». Page consultée le 1^{er} avril 2005. www.apa.org/ethics/code2002.html.
3. Tribunal des professions. N° 500-07-0001210966. Le 19 juin 1998.

BIBLIOGRAPHIE

- Code civil du Québec, L.Q., 1991, c. 64.
Code de déontologie des psychologues, L.R.Q., C-26, r.148.1.
Code des professions, L.R.Q., c. C-26.
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-01-00258, le 7 décembre 2001.
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-01-00262, le 18 avril 2002.
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-04-0307, le 14 février 2005, décision sur sanction en délibéré.

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