

Jour 2

2

DÉONTOLOGIE ET PROFESSIONNALISME

1

Jour 2

2

- Relations multiples (scénario 3)
- Tenue de dossier et cessionnaire (scénario 4)
- Conflits d'intérêts (de rôles) (scénarios 5, 6 et 7)
- Utilisation du matériel psychologique (scénario 8)
- Dangersité (scénarios 9 et 10)
- Publicité et déclarations publiques (scénario 11)
- Examen

© 2019 Tous droits réservés

26.03.2021

2

JOUR 2

3

RELATIONS MULTIPLES

© 2019 Tous droits réservés

26.03.2021

3

JOUR 2

4

**SCÉNARIO 3 :
MON MEILLEUR AMI**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

4

Scénario 3

5

Un collègue psychologue s'adresse à vous pour obtenir une supervision ponctuelle. Il vous présente la situation suivante :

Il y a quelques mois, une cliente qui est en thérapie avec moi depuis environ trois ans est tombée en amour avec mon meilleur ami. Je ne l'ai appris que tout récemment, soit au moment où ils ont fait des aménagements pour vivre ensemble. Je trouve que ceci complique quelque peu à la fois ma relation professionnelle avec cette cliente et ma relation personnelle avec mon ami. Dans le but d'éviter tout problème, je crois qu'il est préférable que j'oriente ma cliente vers un autre psychologue. Qu'en pensez-vous?

J'ai commencé à lui parler de cette possibilité, mais elle s'y oppose catégoriquement prétendant qu'il s'agirait d'abandon thérapeutique de ma part. Que dois-je faire?

Par ailleurs, je suis terriblement mal à l'aise à l'idée de rencontrer à nouveau mon ami. Serait-il préférable de ne pas le rencontrer tant que la situation n'aura pas été éclaircie? Pourrais-je reprendre ma relation avec mon ami si ma cliente consulte un autre psychologue?

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

5

Références

6

- Un nouvel ami Facebook?, septembre 2015

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

6

JOUR 2

7

TENUE DE DOSSIERS ET
CESSIONNAIRE

© 2019 Tous droits réservés 26.03.2021

7

JOUR 2

8

SCÉNARIO 4 :
LES DOSSIERS DE FEU JEAN

© 2019 Tous droits réservés 26.03.2021

8

Scénario 4

9

Jean et moi étions amis et associés sur le plan professionnel. Jean est décédé il y a deux semaines des suites d'un accident d'automobile. Évidemment, les événements se sont bousculés depuis ce jour-là et j'ai dû m'occuper de plusieurs choses à la fois.

Dans son testament, Jean m'avait désigné «cessionnaire» de ses dossiers professionnels. Conformément à ce qui est requis par le *Règlement sur les dossiers professionnels d'un psychologue cessant d'exercer sa profession*, j'ai informé par lettre tous les clients actifs et inactifs de Jean et les ai avisés que j'assume dorénavant la garde de leur dossier en leur expliquant les modalités pour obtenir copie de leur dossier, s'ils le désiraient, ou pour demander que celui-ci soit transféré à un autre professionnel.

© 2019 Tous droits réservés 26.03.2021

9

Scénario 4 (suite)

10

Hier, j'ai reçu un téléphone de la mère d'un jeune garçon de 15 ans qui avait consulté Jean à quatre ou cinq reprises au cours du mois de janvier dernier. Bien que ma lettre ait été adressée au jeune garçon, la mère l'a ouverte et c'est ainsi qu'elle a appris que son fils avait consulté un psychologue. Elle désire obtenir une copie du dossier de son fils. Avant de lui fournir une réponse définitive, j'ai préféré prendre connaissance du contenu du dossier. Outre les données nominatives, le dossier contient des informations sur le motif de la consultation, les feuilles-réponses du MMPI et une grille de correction du Rorschach, un résumé de l'évaluation psychologique, des observations et hypothèses de travail. Maintenant, je me demande quoi faire?

Dois-je fournir une copie intégrale du dossier à la mère? Sinon, peut-elle avoir accès à certaines informations versées au dossier? Lesquelles, le cas échéant?

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

10

11

TENUE DE DOSSIERS

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

11

Les règlements de l'Ordre

12

- [Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues](#)

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

12

Les règlements de l'Ordre

13

- Règlement sur les dossiers d'un psychologue cessant d'exercer sa profession

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

13

Nature du dossier

14

- Registre officiel tenu à l'intention du client:
 - Dont le professionnel est gardien
 - Qui témoigne de la conduite professionnelle
- Accessoirement:
 - Instrument de travail
 - Outil de communication

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

14

Nature du dossier

15

- Peut informer le client sur les interventions et sur sa condition
- Fait preuve *prima facie* de son contenu
- Quel que soit le support
 - À la condition que la conservation et la sécurité des données soient assurées
 - Conservation un **minimum** de 5 ans
 - Possible d'envisager la conservation pour plus de 5 ans, notamment si le client peut revenir, si sont anticipés des complications ou un litige, ou en raison d'exigences particulières d'un employeur ou d'une autre loi (LSSSS, voir art. 12 du règlement sur la tenue de dossier)

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

15

Tenue de dossier

16

- Tenir un dossier demande de constamment considérer:
 - Que le client peut le lire
 - Qu'un tiers peut le lire

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

16

Tenue de dossier

17

- Deux autres maîtres:
 - Il peut être préjudiciable d'y mettre trop d'informations
 - Il peut être préjudiciable d'omettre certaines informations

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

17

Contenu du dossier

18

Règlement sur la tenue des dossiers...

Article 3.
Le psychologue doit inscrire dans chaque dossier les renseignements suivants:

- 1° la date d'ouverture du dossier;
- 2° lorsque le client est une personne physique, les nom et prénom de ce client à sa naissance, son sexe, sa date de naissance, son adresse et son numéro de téléphone;
- 3° lorsque le client est une société ou une personne morale, le nom ou la raison sociale de ce client, l'adresse de son établissement, son numéro de téléphone, de même que les nom et prénom, l'adresse, le numéro de téléphone et le titre de la fonction d'un représentant autorisé;
- 4° une description sommaire des **motifs de la consultation**;

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

18

Contenu du dossier (suite)

19

- 5° une description sommaire des services professionnels rendus et leur date;
- 6° les conclusions de l'examen psychologique ou la description du programme d'intervention et les recommandations;
- 7° les notations sur l'évolution du client à la suite des services rendus;
- 8° tout document relatif à la transmission de renseignements à des tiers et, notamment, tout document signé par le client autorisant la transmission de tels renseignements;
- 9° une copie de tout contrat de service ou la description de toute entente particulière concernant la nature et les modalités d'une intervention;
- 10° la signature du psychologue qui a inscrit dans un dossier les renseignements mentionnés aux paragraphes 1 à 9.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

19

Informations

20

- Deux types d'informations:
 - Celles de nature factuelle
 - Celles découlant de l'exercice du jugement professionnel
- Exactitude et pertinence de l'information (article 14 du Code de déontologie)

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

20

Informations obligatoires

21

Dr Jean Untel, Ph.D. psychologue.

Nom: _____ Prénom: _____ Sexe: _____

Date de naissance: _____

Adresse: _____

Nos de téléphone: _____

Date d'ouverture du dossier: _____

Motif de consultation: _____

Conclusion ou diagnostic psychologique: _____

Recommandations/Interventions: _____

Signature: _____

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

21

Suite

22

Nom du client
Date/ service rendu/

Signature, psychologue
Date / service rendu/

Signature, psychologue

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

22

Notes d'évolution

23

1. Résumé des thèmes abordés
2. Résumé des interventions
3. Évolution
4. Interprétations validées et accessibles
5. Données théoriques accessibles, s'il y a lieu

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

23

Note ou rapport?

24

- Les premières notes d'évolution rendent compte de l'évaluation de la demande. La nécessité d'en faire un rapport proprement dit dépend du mandat
- Quand le mandat exige de faire un rapport de notre évaluation, on fait une brève note d'évolution référant au rapport

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

24

Modalités rédactionnelles

25

- Identité du client sur chaque page
- Dates
- Abréviations et symboles reconnus
- Signature + titre
- Notes manuscrites:
 - À l'encre
 - Laisser voir les corrections
 - Ne pas faire d'ajouts entre les lignes
 - Ne pas laisser d'espace vide

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

25

Le préjudice

26

Code de déontologie

Article 51:
Dans tout rapport psychologique, écrit ou verbal, le psychologue s'en tient à son interprétation du matériel psychologique et aux conclusions qu'il en tire.

- Informations non vérifiées peuvent être mal interprétées: se limiter en fonction du mandat des recommandations et des éléments pertinents
- Lecteur-client
- Lecteur-tiers (éviter généralisations)
- Rédiger en fonction du destinataire

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

26

Le préjudice

27

- Ne consigner au dossier (rapport ou notes d'évolution) que des données interprétées
- S'abstenir d'y mettre des hypothèses de travail ou tout autre contenu préjudiciable

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

27

Protocoles de tests

28

Code de déontologie
Article 50:
Le psychologue prend les moyens nécessaires afin de ne pas compromettre la valeur méthodologique et métrologique d'un test et, à cet effet, il ne remet pas le protocole au client ou à un tiers qui n'est pas psychologue.

- Ne vont pas au dossier
- Indiquer où ils se trouvent

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

28

Consentements

29

- Noter au dossier le consentement ou
- Garder au dossier les formulaires de consentement, signés conjointement (une copie remise au client)
- Attention à la fausse impression de conformité

- Au public (LSSSS) le consentement est donné à l'entrée. Recommandation qu'il soit réévalué avec le psychologue pour que le client continue d'être bien éclairé sur la démarche, ses modalités et les limites de la confidentialité.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

29

Consentement à la transmission des informations

30

- Sauf urgence et risque de retarder l'accès aux services, le psychologue doit attendre 15 jours avant de transmettre les informations demandées

- Ne s'applique pas aux psychologues œuvrant dans un établissement relevant de la LSSSS

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

30

31

Ce n'est pas dans le dossier que l'on travaille mais le dossier doit témoigner de notre travail.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

31

Dossier de travail

32

- Peut-on tenir un dossier parallèle?
 - Que pour les protocoles de test
- Comment archiver des notes personnelles?
 - Sans aucune donnée nominative
 - À détruire dès que le matériel a été interprété et rédigé dans les notes ou rapports, ou dès qu'elles ne sont plus utiles

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

32

Références

33

- *Règlement sur la tenue de dossier et des cabinets de consultation des psychologues*
- *Règlement sur les dossiers d'un psychologue cessant d'exercer sa profession*
- *Guide explicatif concernant la tenue de dossier*
- *Données brutes et dossier du client. Fiche déontologique, janvier 2001*
- *Le dossier du client. Fiche déontologique, novembre 2001*
- *Questions d'actualité à propos des données brutes, décembre 2016*

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

33

JOUR 2

34

**CONFLITS D'INTÉRÊTS
(DE RÔLES)**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

34

JOUR 2

35

**SCÉNARIO 5 :
ILS DIVORCENT!**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

35

Scénario 5

36

Je travaille pour le Centre de service scolaire du Vieux port. L'année dernière, je suis intervenu auprès d'un enfant de huit ans qui présentait des problèmes de comportement en classe. J'ai même travaillé avec les parents, les rencontrant à plusieurs reprises, le résultat fut satisfaisant.

Ce n'est que récemment que j'ai eu des nouvelles, ils divorcent! Ce qui m'agace, c'est que je viens de recevoir une citation à comparaître (subpoena), émis à la demande de l'avocat qui représente le père, m'intimant de me présenter en cour avec mon dossier.

Que dois-je faire?

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

36

Références

37

- *Le consentement*. Fiche déontologique, janvier 2012
- *Recommandations concernant le témoignage en cour*. Fiche déontologique, mai 2000
- *Le dossier du client*. Fiche déontologique, novembre 2001.
- *Distinctions entre le rôle d'expert psycholégal et celui de praticien*. Chronique septembre 2009
- *Lignes directrices pour l'expertise en matière de garde d'enfants et des droits d'accès*, Février 2006

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

37

JOUR 2

38

**SCÉNARIO 6 :
ENTRE L'ARBRE ET L'ÉCORCE?**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

38

Scénario 6

39

À titre de psychologue du travail et des organisations, j'ai récemment obtenu un important contrat de la compagnie Martimex pour procéder à l'évaluation du potentiel d'un groupe de cadres intermédiaires. Lors de la première rencontre, j'ai verbalement fourni à chacun des cadres évalués des informations sur la nature de mon mandat et sur le fait que mon rapport d'évaluation serait transmis au directeur du personnel de la compagnie Martimex et que c'est elle qui défraie mes honoraires. Je les ai de plus informés que je ne pourrais pas leur donner une copie de leur rapport d'évaluation à moins que la compagnie ne m'y autorise.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

39

Scénario 6 (suite)

40

Comme convenu, j'ai transmis mes rapports d'évaluation au directeur du personnel de Martimex il y a environ un mois. M. Tremblay, un des cadres évalués, m'a téléphoné hier pour me dire qu'il désirait obtenir une copie de son rapport d'évaluation parce qu'il prétend que, se basant sur ce rapport, les dirigeants de Martimex ont décidé de mettre un terme à son emploi. Il entend contester cette décision et, sous réserve de ce que son avocat verra dans mon rapport, il envisage de me faire assigner comme témoin lorsque sa cause sera entendue devant la Commission des normes du travail. Évidemment, j'ai tout de suite téléphoné au directeur du personnel de Martimex qui ne m'autorise pas à lui transmettre copie de son rapport d'évaluation. Au surplus, il m'a menacé de poursuites pour bris de confidentialité si M. Tremblay devait avoir accès aux informations contenues dans son rapport d'évaluation.

Qu'est-ce que je vais faire maintenant?

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

40

Références

41

- *La pratique des psychologues du travail et des organisations*. Fiche déontologique, novembre 2004

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

41

JOUR 2

42

**SCÉNARIO 7 :
LE PSYCHOLOGUE MULTI-
TÂCHES**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

42

Un psychologue multi-tâches

43

Il y a six mois, la compagnie *Imagine Ltée* m'a engagé pour son programme d'aide aux employés. Il a été convenu avec le directeur général que je recevrais les employés ayant des problèmes personnels qui désireraient consulter un psychologue.

Récemment, le gérant des ventes pour l'est du pays m'a demandé d'évaluer les forces et les faiblesses de chacun des membres de son équipe de façon à ce qu'il puisse mieux les soutenir.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

43

Un psychologue multi-tâches

44

Il y a aussi le président qui a demandé mon opinion sur certains employés que j'avais rencontrés, dans la perspective de les promouvoir à des postes de direction. Je comprends que tout va très bien pour moi et qu'on m'apprécie de plus en plus. Toutefois, un point me chicote relativement à la tenue des dossiers. Le directeur général me dit que je dois les laisser sous sa garde puisque si jamais je quittais, ils devraient être accessibles à celui qui me succédera.

Que faire?

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

44

Références

45

- *L'intervention dans le cadre des programmes d'aide aux employés (partie 1)*. Fiche déontologique, novembre 2005
- *L'intervention dans le cadre des programmes d'aide aux employés (partie 2)*. Fiche déontologique, janvier 2006

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

45

JOUR 2

46

**UTILISATION DU MATÉRIEL
PSYCHOLOGIQUE**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

46

JOUR 2

47

**SCÉNARIO 8 :
Y A-T-IL UN CONTRÔLEUR
DANS LA TOUR DE CONTRÔLE?**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

47

Scénario 8

48

La firme pour laquelle je travaille, à titre de psychologue du travail et des organisations, a récemment décroché un important contrat du ministère fédéral des Transports. Grâce à cette entente, nous serons responsables de la sélection de tous les contrôleurs aériens appelés à travailler dans les différents aéroports du pays. Compte tenu de l'envergure du projet, la firme a déjà investi des sommes d'argent considérables dans la validation et la normalisation des tests qui seront utilisés. Il va sans dire que la correction de ces tests se fera de façon informatisée. Les premiers candidats ont été évalués il y a environ deux semaines. Sans autre raison que le désir de satisfaire ma curiosité personnelle, j'ai corrigé à la main un protocole de test d'un des candidats. Lorsque j'ai constaté qu'il y avait des écarts importants entre les résultats que j'avais compilés et ceux informatisés j'ai commencé à m'inquiéter.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

48

Scénario 8 (suite)

49

J'ai vérifié ma correction à plusieurs reprises et chaque fois j'arrivais aux mêmes résultats. J'ai fait la même vérification en utilisant d'autres protocoles de test choisis au hasard. Chaque fois, j'ai constaté des écarts importants entre les résultats que j'ai compilés et ceux fournis par l'ordinateur. J'en ai conclu que le tout était dû à des erreurs du logiciel de correction des tests. Quand j'en ai parlé à mon supérieur immédiat, celui-ci m'a dit de ne pas m'occuper de cela, que j'avais dû me tromper dans mes calculs!

Que dois-je faire? Je crois que les premiers candidats sélectionnés sur la base de leurs résultats aux tests ont déjà été retenus par le comité de sélection pour une entrevue.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

49

Références

50

- *Les tests et leur usage*. Fiche déontologique, septembre 2000.
- *Les psychologues ont besoin de leurs outils*, janvier 2016
- *L'utilisation des tests : le recours aux éditions mises à jour*

- *Standards for Educational and Psychological Testing*, édition 2014, publié par l'American Educational Research Association (AERA), l'American Psychological Association (APA) et le National Council on Measurement in Education (NCME)

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

50

JOUR 2

51

DANGÉROSITÉ

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

51

JOUR 2

52

**SCÉNARIO 9 :
LE MISSIONNAIRE**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

52

Scénario 9

53

Je travaille comme psychologue pour l'Agence Experte laquelle offre des programmes d'aide aux employés. C'est à ce titre que plusieurs des employés qui sont venus me voir individuellement, se sont plaints du comportement d'un des leurs. Tous étaient anxieux et disaient le craindre : « Il est toujours d'humeur massacrante et profère souvent des menaces ». Certains désiraient savoir si leurs craintes étaient fondées et, surtout, comment composer avec lui. C'est quand l'un d'eux a donné son nom que j'ai fait le lien. J'avais déjà eu sa conjointe comme cliente. Elle me consultait parce que son mari était un homme assez violent et qu'elle désirait avoir des conseils.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

53

Scénario 9

54

Avant toute chose, je me suis adressé au Service du personnel pour obtenir plus d'informations à son sujet, c'est là que j'ai appris qu'il était suivi par un psychiatre. J'ai communiqué avec ce dernier et il a ajouté aux informations inquiétantes dont je disposais, puisqu'il considérait qu'en raison d'importants traits paranoïdes cet homme était potentiellement dangereux.

Je suis perplexe et très inquiet. Dois-je en parler? Si oui, est-ce que je devrais ne m'adresser qu'aux employés qui m'ont signalé les comportements agressifs de leur collègue? Est-ce que devrais en parler aussi au directeur général? Ou à d'autres? Qu'est-ce que je pourrais dire? Je ne peux laisser les choses comme ça, je dois faire quelque chose.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

54

Références

55

Recueil de dispositions légales concernant la confidentialité et le secret professionnel, 2010 in Cahier des participants

Suicide : les préoccupations déontologiques des psychologues, décembre 2017

Arrêt Smith c. Jones

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

55

JOUR 2

56

**SCÉNARIO 10 :
LE VOL, PASSE ENCORE...**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

56

Scénario 10

57

Mon client est toxicomane, il a de graves problèmes de dépendance avec la morphine et ses dérivés. Jusque-là ça va, c'est mon champ de compétence. Toutefois ses confidences récentes me troublent. Dernièrement, j'ai appris que non seulement il s'approvisionne à l'hôpital où il travaille, mais encore qu'il le fait en s'appropriant une part des doses prescrites aux patients qu'il soigne! Le vol, passe encore, j'ai vu ça souvent. Cependant, dans ce cas-ci, ce n'est pas la propriété d'autrui qui est en cause, mais les souffrances et peut-être même, la vie de ses patients!

Or, ce n'est pas tout. Au cours des deux dernières entrevues, il m'informe qu'il fait l'objet d'une enquête menée par le syndic de son ordre professionnel à la suite d'un signalement alléguant le fait qu'il ait travaillé sous l'effet de la drogue. Ce qui le soulage, c'est que lors de l'entrevue avec le syndic il a reconnu avoir des problèmes de consommation de drogue, mais il n'a pas été question de ses méthodes d'approvisionnement.

Que dois-je faire? Il n'y a pas que lui qui pourrait être en danger.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

57

JOUR 2

58

**PUBLICITÉ ET DÉCLARATIONS
PUBLIQUES**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

58

JOUR 2

59

**SCÉNARIO 11 :
LIGNE DIRECTE AVEC DIEU**

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

59

Scénario 11

60

Quelques collègues et moi sommes préoccupés par les prises de position et les comportements d'une autre collègue et nous avons convenu d'une rencontre pour décider de l'action à prendre. Voilà ce qui nous préoccupe.

Depuis quelque temps, plusieurs d'entre nous ont appris qu'une consœur de la région, très impliquée dans un mouvement charismatique, incite ses clients à s'y engager. Plus, elle leur tient un discours soutenant que c'est par un tel engagement qu'ils trouveront vraiment solution à leurs problèmes. Dans le cadre d'une conférence récente, conformément à ce que dit le feuillet publicitaire qu'elle y distribuait, elle a même affirmé que la psychothérapie généralement pratiquée par les psychologues ne peut pas vraiment apporter la paix parce qu'elle est dénuée de toute spiritualité, parce qu'il ne s'y trouve pas l'élément essentiel au bonheur, soit la relation à Dieu. Le comble, c'est qu'en plus elle s'identifie comme psychologue dans sa publicité, consciente que son titre professionnel aide au recrutement de la clientèle pour son mouvement charismatique.

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

60

Références

61

- *Recommander ses propres services en cabinet privé, avril 2017*

© 2019 Tous droits réservés  26.03.2021

61