



Marc Lyrette
Syndic

Le bureau du syndic

La mission

Le bureau du syndic de l'Ordre des psychologues contribue à la mission de protection du public par les activités suivantes :

- La réception et le traitement des signalements du public ;
- La tenue d'enquêtes confidentielles sur la conduite des professionnels ;
- Le dépôt et le suivi de plaintes disciplinaires au conseil de discipline ;
- Les conseils déontologiques donnés aux professionnels ;
- L'intervention préventive en situation de conflit entre client et psychologue ;
- La conciliation de comptes d'honoraires ;
- L'accueil et le traitement des demandes d'accès à l'information touchant les activités du syndic.

L'équipe

Au cours du dernier exercice financier, le bureau du syndic a pu compter sur le personnel suivant :

Marc Lyrette	Syndic
Suzanne Castonguay	Syndique adjointe/ substitut du syndic
Émilie de Tournay-Jetté	Syndique adjointe
Pascale Doucet	Syndique adjointe (jusqu'en septembre 2019)
Éveline Marcil-Denault	Syndique adjointe
Bernard Poulin	Syndic adjoint (jusqu'en octobre 2019)
Pascale Vigneau	Avocate au bureau du syndic
Denis Houde	Conseiller à la déontologie
Jocelyne Laurin	Coordonnatrice du bureau du syndic
Florence Cazali	Adjointe administrative/ technicienne juridique (jusqu'en novembre 2019)
Audrey Benoit	Technicienne juridique (depuis janvier 2020)
Denis Bélisle	Syndic <i>ad hoc</i>
Jean Boudreau	Syndic <i>ad hoc</i>
Pascale Doucet	Syndique <i>ad hoc</i>
Frédéric Doutrelepont	Syndic <i>ad hoc</i>
Jean-François Ducharme	Syndic <i>ad hoc</i>
Dominique Groleau	Syndique <i>ad hoc</i>
Roxane Marois	Syndique <i>ad hoc</i>
Bernard Poulin	Syndic <i>ad hoc</i>
Danielle Tétrault	Syndique <i>ad hoc</i>
Robert Vachon	Syndic <i>ad hoc</i>

Les résultats en 2019-2020

La réception et le traitement des signalements du public

Au cours de l'année, le bureau du syndic a reçu 413 demandes d'enquête et signalements divers répartis comme indiqué au tableau 1.

TABLEAU 16
RÉPARTITION DES DEMANDES D'ENQUÊTE
ET AUTRES SIGNALEMENTS REÇUS EN COMPARAISON
AVEC L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Demandes d'enquête et autres signalements reçus	2019-2020	2018-2019
Enquête	275	305
Assistance/interventions	92	66
Conciliation de comptes d'honoraires	8	4
Accès à l'information	4	7
Usurpation de titre et pratique illégale	9	4
Autres	25	10
Total	413	396

Le nombre de demandes d'enquête et autres signalements est relativement stable depuis quatre ans, mais il y a eu une légère hausse au cours de l'année qui vient de se terminer. Cette statistique interrompt la courbe ascendante observée à l'Ordre des psychologues plusieurs années auparavant. Tout indique que cette tendance se maintiendra en 2020-2021.

TABLEAU 17
SOMMAIRE DES ACTIVITÉS D'ENQUÊTE

	Demandes reçues	Enquêtes conclues
Nombre d'enquêtes	275	324
Nombre de psychologues visés	266	312
Nombre de psycho- thérapeutes compétents non admissibles à un ordre professionnel (PCNA) visés	4	6
Nombre de personnes autorisées à pratiquer sous supervision en vertu de l'article 94h du Code des professions (LRQ, C-26)	5	6

Le bureau du syndic a conclu cette année un plus grand nombre d'enquêtes qu'il n'a reçu de demandes à cet effet. Ceci a permis de réduire la banque d'enquêtes en attente et, par ricochet, les délais de traitement des dossiers.

Les demandes d'enquête au bureau du syndic proviennent en majeure partie du public (72 %), mais elles peuvent aussi provenir de différentes sources, incluant le syndic lui-même, et ce, conformément au Code des professions (LRQ, C-26), qui précise que le syndic « peut, à la suite d'une information à l'effet qu'un professionnel a commis une infraction visée à l'article 116, faire une enquête à ce sujet ». Le tableau 3 détaille les types de demandeurs d'enquête.

TABLEAU 18
TYPES DE DEMANDEURS D'ENQUÊTE EN 2019-2020

Demands d'enquête	Nombre	Proportion
Membres du public	197	72 %
Psychologues	26	10 %
Autres professionnels	20	7 %
Syndics	11	4 %
Employeurs	4	1 %
Tiers payeurs	3	1 %
Autres demandeurs	12	4 %
Comité d'inspection professionnelle	2	1 %
Total	275	100 %

La tenue d'enquêtes confidentielles sur la conduite des psychologues

Le bureau du syndic a mené et conclu 275 enquêtes touchant :

- 266 psychologues ;
- 4 psychothérapeutes ;
- 5 personnes autorisées à pratiquer sous supervision (doctorants) en vertu de l'article 94h du Code des professions (LRQ, C-26).

Quatre-vingt-neuf (89) dossiers d'enquête ont été fermés parce que la pratique du professionnel était conforme et ne nécessitait

aucune intervention du syndic. Le tableau 4 résume les conclusions des enquêtes.

TABLEAU 19
RÉSULTATS QUANT AUX DÉCISIONS D'ENQUÊTES
CONCLUES AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER 2019-2020

Demandes d'enquêtes non recevables	14
Retrait de la demande	11
Suspension de l'enquête	24
Décision de ne pas porter plainte :	
• Sans recommandation, parce que la pratique ou l'attitude du psychologue est conforme	89
• Avec recommandations pour améliorer la pratique ou la conduite	92
• Avec référence au comité d'inspection professionnelle	24
• Avec engagement du psychologue à prendre des mesures d'amélioration de sa pratique ou de sa conduite	51
• Décision de régler le dossier par voie de conciliation	2
Preuve insuffisante	13
Sous-total des décisions de ne pas porter plainte	320
Dossiers ayant mené au dépôt d'une plainte au conseil de discipline	4
Total des enquêtes conclues	324

TABLEAU 20
RÉPARTITION DES DOSSIERS ACTIFS AU 31 MARS 2020
SELON LE TYPE D'ACTIVITÉS DU SYNDIC

Dossiers d'enquête	179
Interventions	12
Conciliations de compte	2
Autres	4
Total des dossiers toujours actifs	197

On note une diminution notable du nombre de dossiers toujours actifs en fin d'année financière (197) par rapport à l'année dernière (236).

FIGURE 1
RÉPARTITION DES DÉCISIONS DU SYNDIC AU TERME DES 324 ENQUÊTES CONCLUES



Le dépôt et le suivi de plaintes au conseil de discipline de l'Ordre

Au terme de son enquête, le syndic au dossier peut décider de porter plainte au conseil de discipline de l'Ordre. Au cours de l'année d'exercice 2019-2020, 4 dossiers d'enquête ont mené au dépôt de 4 plaintes disciplinaires. Ces plaintes portaient sur les thèmes suivants :

- Évaluation ou pratique non conforme aux principes scientifiques ;
- Conflit de rôles et d'intérêts ;
- Inconduite sexuelle.

Les consultations déontologiques auprès des psychologues et du public

Afin de soutenir les psychologues dans leur pratique, le bureau du syndic offre des services de consultation par téléphone et par courriel. Ce service d'information est également offert au public. Il vise à éclairer la réflexion du psychologue à partir du cadre déontologique et réglementaire entourant sa pratique ou à informer le public sur les obligations réglementaires des psychologues. Un total de 5 104 consultations a été effectué au cours de l'année financière (tableau 6).

TABLEAU 21

NOMBRE DE CONSULTATIONS DÉONTOLOGIQUES RÉALISÉES EN 2019-2020

Provenance	Appels	Courriels	Total
Psychologues	2 294	1 531	3 825
Autres	842	437	1 279
Total	3 136	1 968	5 104

Le bureau du syndic procède aussi à des interventions de nature éducative et préventive. Ainsi, 3 articles portant sur des thèmes d'intérêt déontologique ont été publiés dans le magazine *Psychologie Québec* :

Juin 2019	Pour que l'aide aux couples et la déontologie fassent bon ménage
Septembre 2019	Les obligations professionnelles à l'ère du numérique
Mars 2020	Les notes au dossier

Les interventions préventives en situation de conflit entre clients et psychologues

Les interventions préventives du syndic visent à corriger rapidement une situation portée à son attention afin de prévenir un préjudice envers un membre du public. Un total de 92 demandes d'assistance provenant du public a mené à 80 interventions préventives du syndic en 2019-2020. Douze interventions étaient toujours en cours au 31 mars 2020. Les interventions du syndic ont porté sur des questions variées, notamment :

- Diligence du psychologue à répondre à une demande ;
- Accès aux dossiers ;
- Site Internet ou usage des réseaux sociaux inappropriés.

La conciliation des comptes d'honoraires

Le bureau du syndic reçoit parfois des plaintes du public concernant les honoraires des psychologues et tente de résoudre les différends conformément au Code des professions (LRQ, C-26) et au Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des psychologues (C-26, r221). Au cours de l'année, 8 demandes de conciliation de comptes d'honoraires ont été reçues : 6 ont été conclues et 2 étaient toujours en traitement au 31 mars 2020.

TABLEAU 22

SOMMAIRE DES ACTIVITÉS DE CONCILIATION DES COMPTES D'HONORAIRES

Demandes de conciliation reçues	8
Demande reportée de l'année antérieure	0
Demandes de conciliation conclues	6
Demandes ayant conduit à une entente	2
Demandes n'ayant pas conduit à une entente	4
Demandes toujours en cours au 31 mars 2020	2

Accueil et traitement des demandes d'accès à l'information

Compte tenu de la nature confidentielle des dossiers d'enquête du bureau du syndic, ce dernier traite lui-même les demandes d'accès à l'information concernant ses activités. Quatre demandes d'accès à l'information ont été reçues et traitées à l'intérieur des délais prévus à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LRQ, C-A 21).