

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 clients et psychologues ;
- > 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 :

Robert Vachon	Syndic (en poste jusqu'au 30 novembre 2017)
Marc Lyrette	Syndic (en poste depuis le 15 janvier 2018)
Suzanne Castonguay	Syndique adjointe, substitut du syndic
Éveline Marcil-Denault	Syndique adjointe
Bernard Poulin	Syndic adjoint
Pascale Vigneau	Avocate en résidence
Denis Houde	Conseiller à la déontologie
Jocelyne Laurin	Coordonnatrice
Geneviève Daoust	Commis de bureau
Denis Bélisle	Syndic <i>ad hoc</i>
Jean Boudreau	Syndic <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>
Mélanie Jodoin	Syndique <i>ad hoc</i>
Roxane Marois	Syndique <i>ad hoc</i>
Danielle Tétrault	Syndique <i>ad hoc</i>
Robert Vachon	Syndic <i>ad hoc</i>

Les résultats en 2017-2018

La réception et le traitement des signalements du public

Au cours de l'année, le bureau du syndic a reçu 394 demandes et signalements répartis comme indiqué au tableau 14.

TABLEAU 14

Répartition des demandes et des signalements reçus en comparaison avec l'année précédente

Demandes et signalements reçus	2017-2018	2016-2017
Enquête	306	276
Assistance et interventions	62	70
Conciliation de comptes d'honoraires	7	12
Accès à l'information	7	17
Usurpation du titre et pratique illégale	5	16
Autres	7	1
Total	394	392

Le nombre de demandes et de signalements est stable par rapport à l'année dernière. Cette statistique interrompt la courbe ascendante observée à l'Ordre des psychologues depuis plusieurs années. Il faudra voir si cette tendance se maintiendra en 2018-2019.

TABLEAU 15

Sommaire des activités d'enquête

	Demandes reçues	Enquêtes conclues
Nombre d'enquêtes	306	243
Nombre de psychologues visés	288	230
Nombre de psychothérapeutes compétents non admissibles à un ordre professionnel (PCNA) visés	16	10
Nombre de personnes autorisées à pratiquer sous supervision en vertu de l'article 94 h du Code des professions (LRQ, C-26)	2	3

Les demandes d'enquête au bureau du syndic proviennent en majeure partie du public (69 %), 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 16 détaille les types de demandeurs d'enquête.

TABLEAU 16

Type de demandeurs d'enquête en 2017-2018

Demandeurs d'enquête	Nombre	Proportion
Membres du public	213	69,7 %
Psychologues	26	8,5 %
Autres professionnels	12	3,9 %
Syndic	30	9,8 %
Employeurs	8	2,6 %
Tiers payeurs	9	2,9 %
Autres demandeurs	8	2,6 %
Total	306	100 %

La tenue d'enquêtes confidentielles sur la conduite des psychologues

Le bureau du syndic a mené et conclu 243 enquêtes touchant :

- > 230 psychologues ;
- > 10 psychothérapeutes ;
- > 3 personnes autorisées à pratiquer sous supervision (doctorants) en vertu de l'article 94 h du Code des professions (LRQ, C-26).

Soixante-dix dossiers d'enquête ont été fermés, car la pratique du professionnel était conforme et ne nécessitait aucune intervention du syndic. Le tableau 17 résume les autres conclusions d'enquêtes. Au 31 mars 2018, 317 dossiers étaient toujours actifs, dont 290 dossiers d'enquête (tableau 18).

FIGURE 1

Répartition des décisions du syndic au terme des 243 enquêtes conclues

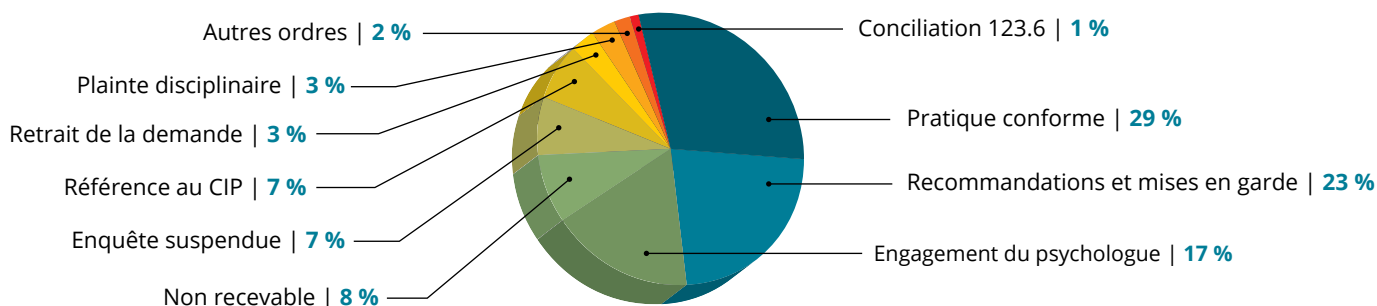


TABLEAU 17

Résultats quant aux décisions d'enquêtes conclues au cours de l'exercice financier 2017-2018

Demandes d'enquêtes non recevables	18
Retrait de la demande	8
Suspension de l'enquête	18
Décision de ne pas porter plainte :	
• sans recommandation, parce que la pratique ou l'attitude du psychologue est conforme	70
• avec recommandations pour améliorer la pratique ou la conduite	55
• avec référence au comité d'inspection professionnelle	18
• avec engagement du psychologue à prendre des mesures d'amélioration de sa pratique ou de sa conduite	41
• décision de régler le dossier par voie de conciliation	2
Demandes concernant d'autres ordres professionnels	5
Sous-total des décisions de ne pas porter plainte	235
Décision de porter plainte au conseil de discipline	8
Total des enquêtes conclues	243

TABLEAU 18

Répartition des dossiers actifs au 31 mars 2018 selon le type d'activités du syndic

Dossiers toujours actifs au 31 mars 2018	
Enquêtes	290
Interventions	25
Conciliation d'honoraires	1
Demandes d'accès à l'information	1
Total des dossiers toujours actifs au 31 mars 2018	317

Dépôt et 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 2017-2018, 8 enquêtes ont mené au dépôt de 7 plaintes disciplinaires, car certaines combinent les conclusions de plusieurs enquêtes menées auprès du même psychologue. Principalement, les plaintes disciplinaires déposées portaient sur les sujets suivants :

- > Évaluation ou pratique non conforme aux principes professionnels ;
- > Conflit de rôles et d'intérêts ;
- > Inconduite sexuelle ;
- > Entrave au travail du syndic.

Le projet pilote de l'avocate en résidence a été reconduit en 2017-2018. L'année 2018-2019 permettra de déterminer s'il y a lieu de maintenir ce poste.

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. Ces services d'information sont également offerts au public. Ils visent à éclairer la réflexion du psychologue à partir du cadre déontologique et réglementaire entourant sa pratique et à informer le public sur les obligations réglementaires des psychologues. Un total de 4 162 consultations a été effectué au cours de la dernière année financière (tableau 19).

TABLEAU 19
Nombre de consultations déontologiques réalisées en 2017-2018

Provenance	Appels	Courriels	Total
Psychologues	1 799	1 074	2 873
Autres	849	440	1 289
Total	2 648	1 514	4 162

Le bureau du syndic procède aussi à des interventions de nature éducative et préventive. Ainsi, 5 articles portant sur des thèmes d'intérêt déontologique ont été publiés dans le magazine *Psychologie Québec* :

- > **Avril 2017** : Recommander ses propres services en cabinet privé ;
- > **Juin 2017** : Devoirs et obligations vis-à-vis d'un client difficile ;
- > **Septembre 2017** : Modifications au Code des professions suivant l'adoption du projet de loi n° 98 ;

- > **Décembre 2017** : Suicide : les préoccupations déontologiques des psychologues ;
- > **Mars 2018** : Premières Nations : respect, confiance et rigueur déontologique.

Interventions préventives en situation de conflit entre clients et psychologues

Les interventions 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 62 demandes d'assistance provenant du public a mené à 37 interventions préventives du syndic en 2017-2018. Au 31 mars 2018, 25 interventions étaient toujours en cours. 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 inapproprié.

Conciliation des comptes d'honoraires

Le bureau du syndic reçoit les 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, 7 demandes de conciliation de comptes d'honoraires ont été reçues ; 6 ont été conclues et 1 était toujours en traitement au 31 mars 2018 (tableau 20).

TABLEAU 20
Sommaire des activités de conciliation des comptes d'honoraires

	Reçues
Demandes de conciliation reçues	7
Demandes de conciliation conclues	6
Demandes ayant conduit à une entente	1
Demandes n'ayant pas conduit à une entente	5

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. Cinq 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).