

Déontologie

Faire preuve de diligence



Serge Tremblay / Psychologue

Conseiller à la déontologie

stremblay@ordrepsy.qc.ca

Question : « Je tente depuis trois semaines de joindre mon psychologue. Je laisse chaque fois un message dans sa boîte vocale et il ne m'a toujours pas rappelé. Je lui ai écrit un courriel aussi, toujours pas de réponse. Pouvez-vous m'aider? »

Question : « Mon enfant a été évalué en mai dernier par un psychologue pour ses difficultés scolaires. Nous sommes fin octobre et l'équipe-école n'a toujours pas reçu le rapport d'évaluation du psychologue. Mon enfant n'aura pas de service pour ses problèmes à l'école tant que le rapport ne sera pas produit. Que dois-je faire? Le psychologue m'assure qu'il envoie le rapport dans la semaine suivant mon appel, mais ne le fait pas... »

Question : L'avocat d'une partie ayant été évaluée dans le cadre d'un mandat d'expertise en matière familiale attend, depuis plusieurs semaines, le rapport de l'expert. Il a dû demander au tribunal une remise de l'audience, n'ayant pas encore reçu le rapport de l'expert psychologue. Ce dernier promet qu'il fera tout son possible pour le déposer... dans quelques semaines. « Pourriez-vous intervenir? » nous demande l'avocat du client.

Le bureau du syndic reçoit périodiquement des appels du public se plaignant du manque de diligence du psychologue consulté. Pourtant, ce dernier a la responsabilité, le devoir de s'acquitter de ses obligations avec promptitude envers ses clients. Le Code de déontologie des psychologues est clair à ce sujet. L'article 43 stipule que :

« Le psychologue fait preuve de disponibilité et de diligence à l'égard de son client. S'il ne peut répondre à la demande dans un délai qui ne risque pas d'être préjudiciable au client, il l'avise du moment où il sera disponible. Dans le cas où la situation risque de porter préjudice au client, il le réfère à une ressource appropriée. »

On doit donner une interprétation plus large à cet article du code de déontologie alors que de nombreux psychologues croient que cette exigence ne réfère qu'à la première demande de service du

client. L'article concerne également les interventions du psychologue en cours d'exécution du mandat reçu ou postérieures à sa complétion, comme le montrent les questions du public citées plus haut. D'ailleurs, le *Guide explicatif concernant la tenue de dossier* commente l'article 43 de la manière suivante :

« Le psychologue doit, avant d'accepter un mandat, évaluer ses disponibilités en regard du temps alloué pour compléter son mandat, particulièrement en expertise psycholégale et neuro-psychologique où des rapports sont requis. Par ailleurs, en cas de non-disponibilité, le psychologue réfère à une ressource appropriée requise par l'état du client. »

On souligne donc par ce commentaire l'importance pour les psychologues d'estimer avec la plus grande précision l'ampleur des exigences d'un mandat avant de l'accepter. Il lui faudra, lors de l'obtention du consentement de son client, s'engager concrètement à respecter les échéanciers convenus. Il peut surveiller, bien sûr, des impondérables lors de l'exécution de la tâche, lesquels sont habituellement l'exception. Une bonne prévision des étapes à franchir pour la réalisation du mandat permet au psychologue une meilleure gestion de ses activités professionnelles et l'assurance de mener à terme son travail dans les délais prévus. Ces considérations s'appliquent surtout dans l'acceptation de mandats d'évaluation, que ce soit pour le tribunal (expertise psychosociale), pour une instance administrative (expertise neuropsychologique, invalidité, IVAC, CSST) ou pour un enfant d'âge scolaire présentant des difficultés d'apprentissage.

Le devoir de diligence s'exerce d'une manière un peu plus aléatoire toutefois lors de suivis en psychothérapie. Souvent, les demandes, habituellement de nature administrative, surviennent inopinément. Le client soumet un formulaire à compléter à la demande de son assureur, il souhaite obtenir une attestation de suivi pour son employeur ou encore il demande de transmettre une copie de son dossier à son médecin traitant. Le psychologue répondra à ces demandes, sauf exception, en l'absence de son client lors de ses périodes de travail administratives. Encore ici, l'importance d'une gestion efficace du temps accordé à ces tâches se confirme par le degré de satisfaction des clients. On peut rappeler ici les articles 20 et 21 du code de déontologie, lesquels s'inspirent de la Loi sur l'accès à l'information. Ces articles accordent jusqu'à 30 jours aux psychologues pour donner suite à une demande d'accès aux dossiers par leurs clients. Évidemment, rien n'empêche un psychologue de satisfaire la demande de son client en deçà de ce délai, faisant preuve ainsi d'empressement comme l'exige par ailleurs le code de déontologie.

Un autre point à souligner a trait aux retours des appels reçus par les psychologues. Comme déjà noté au début du présent texte, c'est un motif fréquent exprimé par le public auprès du bureau du syndic. Il serait opportun, et c'est là une suggestion, d'indiquer dans le message d'accueil le moment prévisible de ce retour d'appel. Certains psychologues indiquent, par exemple, qu'à moins d'une urgence les appels seront retournés tel jour de la semaine. De plus, lors d'une absence prolongée (vacances, maladie, etc.), il est important d'indiquer dans le message d'accueil la date probable de la reprise du service et à qui s'adresser en cas d'urgence. Dans ces situations particulières, une entente avec un collègue est souhaitable. De plus, l'utilisation des courriels facilite la communication avec le client et on évite « le festival des boîtes vocales »! On peut même activer un message préprogrammé d'absence du bureau en indiquant la date du retour.

Dans le même ordre d'idée, l'obligation de diligence nécessite aussi une bonne gestion de la boîte vocale, puisqu'il s'agit souvent de l'unique moyen pour un client de joindre un psychologue. Une boîte vocale « pleine » des jours durant peut être non seulement frustrante pour le client, mais cela peut aussi alimenter l'anxiété ou la détresse d'une personne qui tente désespérément de parler à son psychologue pour prendre rendez-vous ou pour un autre motif.

Finalement, plusieurs commentaires reçus du public concernent des situations où, après avoir fait une demande de service à un psychologue, on ne reçoit aucun retour d'appel de ce dernier, et ce, même après plusieurs tentatives.

Dans le respect des exigences déontologiques relativement à la diligence avec laquelle les psychologues doivent livrer leurs services, on observe qu'une planification réaliste de la charge de travail ainsi qu'une gestion efficace de celle-ci et une bonne discipline sont garantes d'un aspect important de la qualité des services offerts par les psychologues. Agissant ainsi, les psychologues commandent le respect de leurs clients et font honneur à leur profession, ce à quoi les psychologues sont aussi obligés.

ÉVALUATION D'UN TROUBLE MENTAL démarche d'évaluation et rédaction d'un rapport

CET ATTELIER D'UNE JOURNÉE SE VOUT UN EXERCICE CLINIQUE AU COURS DUQUEL LE PRÉSENTATEUR S'ATTACHERA SUR LE CONTENU ET LA FORME QUE PEUT PRENDRE UN RAPPORT D'ÉVALUATION D'UN TROUBLE MENTAL.

CONTENU

- Rôle d'évaluateur vs rôle d'expert
- Démarche et procédure d'une évaluation
- Canevas de rapport d'évaluation
- Lexique terminologique de l'examen mental
- Lexique des acronymies
- Exemple d'un rapport d'évaluation

JEAN-GUY ROCHEFORT | psychologue clinicien

Expérience clinique de 30 ans auprès d'adultes et de personnes âgées. A travaillé en évaluation au Guichet d'accès en santé mentale et au programme de traitement 1ère ligne d'un CSSS. Pratique actuellement dans un guichet liaison entre un centre hospitalier et un CSSS. Professeur de clinique aux études graduées pour l'École de psychologie de l'Université Laval.

FORMATION EN SALLE | Montréal 14 mai

Les coûts sont de 150\$ incluant taxes. Pour obtenir le formulaire d'inscription, veuillez en faire la demande à l'adresse courriel suivante : jeanguyrocheort@videotron.ca

FORMATION EN SALLE | Gatineau 11 avril

Veuillez vous inscrire sur le site internet suivant : www.chpj.ca/campus

FORMATION EN LIGNE

Accessible sur le site internet suivant : www.chpj.ca/campus

CETTE FORMATION EST RECONNUE PAR L'OPQ : RA00133-12

Gatineau 11 avril | Montréal 14 mai

Bibliographie

Gouvernement du Québec. Code de déontologie des psychologues, Code des professions, L.R.Q., c. C-26, a. 87.

Gouvernement du Québec. Code des professions, L.R.Q., c. C-26.

Ordre des psychologues du Québec (2008). *Guide explicatif concernant la tenue de dossier*.

Guide explicatif concernant le code de déontologie des psychologues du Québec [www.ordrepsy.qc.ca/sn_uploads/0GuideExplicatif_Web_FR.pdf] (consulté le 24 janvier 2014).

SERVICE D'INTERVENTION D'URGENCE POUR LES PSYCHOLOGUES

Vous vivez une crise suicidaire ou une autre situation grave pouvant affecter votre fonctionnement personnel, social ou professionnel?

Composez le 1 877 257-0088, accessible en tout temps.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur ce service, visitez le site Web www.ordrepsy.qc.ca/membres.