



# L'INTERVENTION DANS LE CADRE DES PROGRAMMES D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PARTIE 1)

- ▶ Introduction
- ▶ Clarification
- ▶ Bibliographie

**COMPTE TENU DE  
L'IMPORTANCE DES  
PROGRAMMES D'AIDE AUX  
EMPLOYÉS EN TANT QUE  
SOURCE DE RÉFÉRENCE DE  
CLIENTÈLE POUR PLUSIEURS  
PSYCHOLOGUES, IL APPARAÎT  
UTILE DE SE PENCHER  
SUR LES IMPLICATIONS  
DÉONTOLOGIQUES DE CETTE  
RÉALITÉ PROFESSIONNELLE.**

## INTRODUCTION

Le sujet de cette fiche déontologique et de celle qui paraîtra en janvier 2006 concerne un grand nombre de psychologues qui agissent en privé en lien plus ou moins étroit avec un programme d'aide aux employés (ci-après, nommé PAE). Les psychologues peuvent assumer différents rôles dans ce contexte. Toutefois, il faut considérer certaines exigences déontologiques qui les touchent dans chaque cas, notamment celles portant sur le secret professionnel, le consentement, le conflit d'intérêts, la tenue et l'accès au dossier du client, et aussi la rémunération.

Il convient d'examiner cette question sous trois perspectives. D'abord, celle qui concerne les psychologues qui dispensent directement des services aux employeurs, soit par le biais d'une organisation qu'ils ont mise en place, soit parce qu'ils occupent un poste de direction dans ce type d'entreprise de services. Nous nous arrêterons ensuite sur une réalité largement partagée par les psychologues qui travaillent en privé, c'est-à-dire fournir des services aux employés d'une entreprise en tant que sous-traitant. Ce type de prestation se déroule le plus souvent dans le cadre d'une entente, qu'il sera utile de discuter en ce qui a trait à sa portée et à ses implications. Finalement, nous allons aussi considérer la situation des psychologues travaillant à titre d'employés dans une organisation et dont la tâche consiste à offrir directement le service d'aide aux autres employés de cette même organisation.

Dans une première étape, cette fiche sera d'abord consacrée aux exigences qui s'appliquent aux psychologues qui transigent directement avec diverses entreprises en vue d'offrir un service de PAE à leurs employés.

## CLARIFICATION

### Les services psychologiques offerts par une organisation

Les organisations qui offrent des programmes d'aide interviennent de plus en plus sur des problématiques diverses au plan individuel — pour les services psychologiques, les services financiers, la consultation légale — et au plan organisationnel — pour d'autres types de mandats, tels le débriefing en milieu de travail, la gestion ou la prévention des conflits.

Le choix d'un psychologue de dispenser à diverses entreprises un service pour leurs employés implique en contrepartie la mise sur pied d'une organisation capable de remplir cet engagement. Le plus souvent, la nature et les modalités de l'intervention à réaliser vont être spécifiées par écrit. Il s'agit d'un contrat dont les clauses définissent les obligations des parties : le psychologue par le biais de son organisation et l'organisation avec laquelle il transige.

En contrepartie du fait que les services sont offerts sans que les employés aient à payer d'honoraires puisque ceux-ci sont couverts par l'employeur, il est fréquent que ce dernier tienne à introduire dans l'entente certaines mesures qui ont pour effet d'encadrer l'intervention. Bien qu'il faille parler ici d'un certain accommodement, il importe de préciser qu'il ne peut y avoir dérogation aux principes établis dans le Code de déontologie des psychologues. Comme cela se produit lorsqu'un psychologue travaille dans un organisme public, dans le domaine de la santé ou en milieu scolaire, il arrive souvent que des politiques mises de l'avant par l'employeur doivent être prises en compte, en même temps que les exigences de la profession. C'est dans cette optique qu'il faut considérer l'accommodement dont on parle ci-dessus. De plus, afin de permettre d'illustrer cette réalité dans le contexte où un psychologue veut dispenser des services psychologiques aux employés d'une organisation, nous allons explorer les dimensions suivantes.

### Le secret professionnel

Il n'est pas possible d'entrevoir que l'employeur puisse connaître l'identité et la problématique des clients qui décident de consulter un psychologue dans le cadre d'un programme d'aide qu'il a mis en place. Autrement dit, en aucun temps l'employeur ne peut avoir en main des renseignements lui permettant de reconnaître un employé. Dès lors, il revient à l'organisation qui offre des services de s'assurer du respect de cette obligation et de veiller à ce qu'elle soit aussi comprise par l'employeur avec lequel il a établi une entente.

Par contre, il est aussi de la responsabilité du psychologue dans le contexte que nous étudions ici de permettre que l'employeur puisse vérifier certaines variables. Par exemple, le nombre d'employés ayant bénéficié du service, la nature des problématiques abordées, la durée des interventions et la justification des honoraires facturés semblent représenter des demandes prévisibles.

Il importe de souligner que la taille de l'organisation ou le lieu de travail d'un employé peuvent parfois agir de manière à permettre l'identification de la personne qui consulte, ce qui représente un problème. Il revient alors à l'organisation qui dispense les services de définir les modalités appropriées pour tenir compte des obligations qui s'appliquent aux psychologues. L'identification du dossier de manière non nominative et une entente préalable sur les renseignements à transmettre pour satisfaire les besoins de l'employeur tout en garantissant le maintien du secret professionnel constituent deux exemples susceptibles d'illustrer notre propos.

### Le consentement

L'employé qui est informé par son employeur des caractéristiques du programme d'aide que ce dernier met à sa disposition doit bien comprendre la portée de ce service.

**UN PSYCHOLOGUE QUI OFFRE DES SERVICES DE PAE DOIT VEILLER À CE QUE LES ÉLÉMENTS DE L'ENTENTE AVEC UNE ENTREPRISE NE DÉROGENT PAS À LA DÉONTOLOGIE. DES ACCOMMODEMENTS SONT TOUTEFOIS POSSIBLES. DANS CE CAS, LE CONSENTEMENT ÉCRIT DE L'EMPLOYÉ CONSTITUE LA MEILLEURE APPROCHE POUR DOCUMENTER SA COMPRÉHENSION DES CONTRAINTES QUI S'APPLIQUENT À L'INTERVENTION DU PSYCHOLOGUE. DE PLUS, CE CONSENTEMENT CONSTITUE UN BON MOYEN POUR OBTENIR L'ACCORD DU CLIENT POUR LE TRANSFERT D'INFORMATION.**

**IL IMPORTE DE PRÉVOIR LES MODALITÉS APPROPRIÉES POUR GARANTIR LE SECRET PROFESSIONNEL SUR LES SERVICES RENDUS.**

**UNE ORGANISATION  
NON DIRIGÉE PAR UN  
PSYCHOLOGUE QUI MET SUR  
PIED UN PAE DOIT VEILLER À  
SE CONFORMER AUX  
EXIGENCES DU RÈGLEMENT  
SUR LA TENUE DES DOSSIERS  
ET DES CABINETS DE  
CONSULTATION ET DU CODE  
DE DÉONTOLOGIE, S'IL EST  
CONVENU QU'ELLE CONSERVE  
LES DOSSIERS DES  
PSYCHOLOGUES QUI FONT DE  
LA SOUS-TRAITANCE POUR  
ELLE. IL REVIENT À CE  
CHAPITRE AUX  
PSYCHOLOGUES CONCERNÉS  
DE S'EN ASSURER.**

Le Bureau du syndic est d'avis qu'il revient à l'organisation qui offre les services psychologiques de faire connaître à l'employé les implications de son utilisation des services d'un psychologue dans le cadre du PAE. Le plus souvent, il faut mettre en relief certains éléments de l'entente et veiller à ce que le client consente par écrit aux services offerts et aux conditions qui s'y rapportent.

Il importe de rappeler qu'il n'y a pas d'obligation en ce qui a trait à l'obtention d'un consentement écrit au Code de déontologie des psychologues (art. 16 et 17). Le psychologue doit avant tout s'assurer qu'il y a un consentement libre et éclairé de la part du client. Cependant, dans certaines situations, comme celle que nous décrivons ici, le fait de convenir des limites qu'impose le PAE au type service que peut offrir le psychologue doit être bien compris. La préoccupation de recueillir une entente écrite découle de la nécessité de convenir que les règles qui prévalent normalement dans la relation psychologue-client ne sont pas les mêmes dans le contexte d'un PAE, alors que les services offerts sont payés par l'employeur. Par exemple, la présence de conditions telles qu'une limite au nombre de rencontres dont peut bénéficier un employé, l'impossibilité de poursuivre en privé avec le même psychologue au-delà du nombre de rencontres payées par l'employeur, l'incapacité pour le psychologue d'agir comme témoin dans un litige entre l'employé et l'employeur, la non-accessibilité au contenu du dossier chez le psychologue consulté sont autant d'arguments qui soutiennent la recommandation, le cas échéant, d'un consentement écrit. La préparation d'un formulaire à cet effet devrait être faite par l'organisation qui offre les services, en lien avec les paramètres de l'entente signée avec l'employeur.

À propos de la limite au nombre de rencontres, il ne s'agit pas d'une approche idéale, puisqu'elle pourrait être préjudiciable au client. Dès lors, il apparaît prudent de prévoir un mécanisme permettant au psychologue d'évaluer, le cas échéant, la nécessité de tenir quelques autres rencontres. Divers contextes peuvent justifier de telles mesures, notamment une crise majeure durant la démarche entreprise qui modifie la demande initiale, un danger de suicide ou de violence, le besoin de maintenir un employé au travail ou de l'aider à y retourner.

### **Le conflit de rôles et d'intérêts**

Il arrive qu'un psychologue qui offre des services de PAE par le biais d'une organisation détienne aussi les compétences pour intervenir dans le règlement des conflits dans les entreprises. Cette possibilité peut placer un psychologue en situation de conflit de rôles et de conflit d'intérêts. Or, le Comité de discipline de l'Ordre des psychologues (2000) a déjà sanctionné une problématique de cette nature, considérant qu'elle n'était pas conforme.

Il convient de prévoir des mesures pour éviter toute situation qui mettrait le psychologue en conflit d'intérêts au sein d'une entreprise. Le psychologue peut s'abstenir simplement d'intervenir dans deux types de mandat au sein d'une même entreprise ou encore, veiller à ne pas accepter un autre mandat qui le mettrait en lien avec un client vu dans le cadre d'un PAE.

### **La tenue et l'accès au dossier du client**

Le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues exige la tenue d'un dossier pour chaque client et la documentation de chaque intervention (art. 1 et 3).

Les psychologues qui travaillent en sous-traitance pour un PAE et qui reçoivent un employé en bureau privé peuvent habituellement conserver le dossier dans leurs archives selon le règlement en vigueur. Toutefois, certaines organisations exigent que le dossier de l'employé leur soit acheminé à la fin du traitement. Au plan déontologique, cette modalité est acceptable à condition que l'employé en ait été informé par le biais du formulaire de consentement dûment signé. Ensuite, il faut

prévoir qu'un psychologue qui ferait l'objet d'une enquête du Bureau du syndic dans un dossier de cette nature pourrait faire valoir ce consentement du client, attestant qu'il avait bien accepté le fait que le psychologue ne tiendrait pas de dossier à la suite de l'intervention, celui-ci étant confié à l'organisation chargée de la gestion du PAE. Finalement, il faut bien insister sur le fait que le transfert du dossier commande, au sens de l'article 46 du Code de déontologie, une autorisation écrite.

### La rémunération

Le Code de déontologie interdit de réclamer des honoraires pour des actes professionnels non rendus (art. 58.7). Dans le contexte d'une organisation qui offre des services de PAE, il va sans dire que les honoraires fixés pour desservir une organisation peuvent être déterminés à partir de ce qui est prévu à l'article 51 du Code, soit : l'expérience, le temps consacré à l'exécution du service, la difficulté et l'importance du service, la prestation de services inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle. Cet article donne une grande latitude aux psychologues dans l'application de ces paramètres.

Il convient de noter aussi l'obligation prévue à l'article 54 du Code, de « prévenir son client du coût approximatif et prévisible de ses services professionnels ». Il nous semble que ceci donne la marge de manœuvre nécessaire pour estimer, à partir de l'historique des interventions dans d'autres organisations, ce que pourraient être les honoraires à payer pour une entreprise qui négocierait une première entente de PAE pour ses employés avec un psychologue impliqué dans une organisation offrant ce type de service.

Par ailleurs, l'article 35 du Code rappelle que le psychologue doit s'abstenir d'accepter, en plus de la rémunération à laquelle il a droit, tout avantage, ristourne ou commission relatives à l'exercice de sa profession. Bien qu'aucune décision du Comité de discipline ne se relie à cette question, le Bureau du syndic estime que l'acceptation de formules d'honoraires à forfait pour traiter des clients sans connaître la problématique et les besoins thérapeutiques de chacun d'entre eux demeure risquée et non conforme aux valeurs de notre profession et à la déontologie.

En outre, la question de l'absence du client au rendez-vous planifié pour lui se doit aussi d'être clarifiée avec l'organisation et le psychologue engagé en sous-traitance, et ce, à la lumière de la position connue de l'Ordre des psychologues à ce sujet<sup>1</sup>.

Finalement, dans les cas où le programme d'aide aux employés nécessite une contribution monétaire de la part de l'employé lui-même, il n'est pas possible de mettre de l'avant diverses mesures de facturation qui auraient pour conséquence de favoriser l'employé ou le tiers payeur en dérogation avec l'entente initiale. Le Code de déontologie traite de cette question à l'article 58.1.

*Les dimensions éthique et déontologique entourant les interventions menées directement par les psychologues auprès des employés bénéficiant des services d'un programme d'aide seront abordées dans la prochaine fiche déontologique, qui comprendra aussi des mises en situation.*

---

### Référence

1. Voir en bibliographie : « Les honoraires ».

---

### Bibliographie

Code de déontologie des psychologues, R.R.Q., c. C-26, r. 148.1.

Ordre des psychologues du Québec (2000). « Les honoraires ». Fiche déontologique, vol. 1, n° 4, *Psychologie Québec*, vol. 17, n° 6, novembre 2000.

Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-99-00221, le 15 février 2000.

Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues. C-26, r. 154.1.

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