

Pratique professionnelle

L'autonomie professionnelle des psychologues et l'accessibilité aux soins et services



Pierre Desjardins / Psychologue

Directeur de la qualité et
du développement de la pratique

pdesjardins@ordrepsy.qc.ca

L'Ordre est particulièrement préoccupé par le fait qu'en santé mentale l'offre de services est inéquitable. En effet, ceux qui en ont les moyens financiers peuvent accéder à une palette de services variés et adaptés, ce qui n'est pas toujours le cas de ceux qui doivent s'en remettre au réseau public où, en raison possiblement du manque de ressources humaines et financières, on doit rationaliser, voire restreindre l'offre de services et ainsi, parfois, contraindre la clientèle à s'adapter à ce que l'on met à sa disposition.

_LA RESPONSABILITÉ POPULATIONNELLE VS LA RESPONSABILITÉ DES PERSONNES

Le réseau public, en santé comme en éducation, porte la responsabilité populationnelle du gouvernement, c'est-à-dire qu'il a à considérer l'ensemble de sa clientèle. C'est en raison de cette responsabilité qu'il doit déterminer le panier de services et le cadre dans lequel ceux-ci doivent être offerts. Les psychologues, pour leur part, ont la responsabilité non pas tant d'une clientèle, mais de leurs clients, chacun étant unique et nécessitant des services en somme sur mesure, c'est-à-dire découlant d'une évaluation rigoureuse de la demande, des besoins et des ressources.

Le réseau public, comme employeur, s'adresse à un collectif anonyme, dont il cherche à délimiter les contours. Outre les limites de son enveloppe budgétaire, il dispose d'un portrait global de la population qu'il a à prendre en considération dans l'élaboration des services de santé mentale qu'il doit mettre en place. Le psychologue, en tant qu'employé du réseau, a des clients qui sont uniques et dont le profil ne correspond pas nécessairement à ce portrait global.

_L'AUTONOMIE PROFESSIONNELLE

Bien que les paradigmes soient différents, les points de vue doivent être complémentaires. Toutefois, cela donne parfois lieu à des divergences d'opinions, voire à des confrontations sur le terrain. Il peut ainsi y avoir un écart entre les moyens que le réseau public d'une part et les psychologues d'autre part comptent prendre pour répondre aux responsabilités différentes qui leur incombent, cela n'étant pas sans soulever quelques enjeux, dont ceux relatifs à l'autonomie professionnelle. À cet égard, voici ce que nous en dit l'article 66 du Code de déontologie des psychologues (ci-après le Code) :

Dans l'exercice de sa profession, le psychologue voit à préserver son autonomie professionnelle et reconnaît qu'il n'est pas tenu d'accomplir une tâche contraire à sa conscience professionnelle ou aux principes régissant l'exercice de sa profession, notamment en informant l'Ordre des pressions qu'il subit et qui sont de nature à nuire à l'exercice de sa profession.

Toutefois, une note explicative de cet article vient nuancer le propos et précise que :

[...] ce dernier [le psychologue] ne peut donner suite à des directives allant à l'encontre de ses obligations professionnelles [...] il est important de distinguer ceci des décisions administratives ou organisationnelles que pourrait prendre un employeur compte tenu de son droit de gérance et, dans ce contexte, ce n'est pas parce que le psychologue ne serait pas en accord avec les orientations retenues que celles-ci iraient nécessairement à l'encontre de l'éthique ou de la déontologie.

Et, ajouterions-nous à la dernière phrase de cette note explicative : non plus à l'encontre des besoins de ses clients.

Les risques de conflits entre l'employeur et les psychologues sont en ce sens possibles, mais pas toujours présents. Tâchons d'y voir plus clair en nous appuyant notamment sur quelques autres articles du Code.

_LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES PSYCHOLOGUES ET SES IMPLICATIONS CONCRÈTES SUR LE TERRAIN

Référons-nous d'abord à l'article 3 du Code, qui précise que :

Le psychologue exerce sa profession dans le respect de la dignité et de la liberté de la personne.

Cela signifie qu'il importe entre autres de :

- reconnaître que le client est unique, dans sa demande, ses besoins et ses ressources;
- lui reconnaître le droit de faire des choix libres et éclairés et ne pas imposer à son encontre quoi que ce soit au nom de la science ou de ses convictions ou croyances personnelles ou professionnelles;
- le traiter comme une personne entière qu'il faut mettre à contribution, plutôt que de le soumettre à un traitement qui s'adresserait à une pathologie ou à des symptômes.

Puis il y a l'article 23 du Code et sa note explicative, qui traitent des conflits d'intérêts :

Le psychologue subordonne son intérêt personnel ou, le cas échéant, celui de son employeur ou de ses collègues de travail à l'intérêt de ses clients.

NOTE EXPLICATIVE

Dans une situation où on imposerait au psychologue d'appliquer un traitement précis à un client, le psychologue doit exercer son jugement sur la pertinence de ce traitement, tenant compte des caractéristiques propres de ce client. En outre, dans un contexte où le cadre de travail et l'offre de services sont déterminés par un tiers avec lequel le psychologue a un lien d'emploi ou un lien contractuel (ex. : première, deuxième ou troisième ligne en CSSS, PAE, SAAQ, CSST, etc.) et que ce tiers impose des orientations et des contraintes, notamment quant au nombre de séances, le psychologue qui rend le service doit s'assurer de rendre aux clients des services adaptés à ce contexte et pertinents au mandat qui lui est confié. Il ne peut s'engager auprès du client sans tenir compte des moyens dont il dispose. Agir autrement serait s'engager sur une voie préjudiciable au client. Il est entendu qu'au préalable, le psychologue voit à éclairer le client sur ce qu'il peut lui proposer en établissant, le cas échéant, la différence entre cette offre de services et les services qu'il pourrait recevoir dans un autre cadre.

L'on comprend qu'on ne peut se prononcer sur la pertinence et la qualité des services qui seraient offerts par exemple dans un cadre où on limiterait le nombre de rencontres, sans tenir compte d'autres facteurs importants. En pareil cas, le devoir du psychologue, comme de tout autre professionnel ou intervenant d'ailleurs, l'amène à moduler son engagement en fonction des moyens et ressources que le cadre de travail met à sa disposition et à maximiser ce qui peut être offert. Cependant, il est aussi de son devoir d'évaluer entre autres les besoins et les ressources des clients qui lui sont adressés, et ce, en continu, du début à la fin. Il est en effet hasardeux de tenter de prévoir, avant même de s'engager auprès du client, l'impact qu'aura sur ce dernier un cadre limitant le nombre de séances ou encore prescrivant l'application d'une approche particulière, et ce, malgré la solidité apparente des données probantes sur lesquelles on pourrait s'appuyer. Par contre, une bonne évaluation initiale de son client, évaluation qu'il ne faut pas confondre avec le dépistage ou la détection, lui servira à anticiper, autant que faire se peut et en s'appuyant entre autres sur les données probantes, l'impact du cadre de travail imposé et à proposer le cas échéant une solution de rechange. Une bonne évaluation en continu lui permettra également de s'assurer que l'on est sur la bonne voie et, éventuellement, de modifier, de réorienter ses interventions pour éviter que le client se trouve à nouveau en détresse du simple fait que

l'on ait appliqué inconsidérément le cadre prescrit. C'est donc au client qu'il faut s'adapter et non l'inverse qui consisterait à placer ce dernier en situation de devoir s'adapter à un cadre préconçu, appliqué de façon exclusive et rigide.

D'ailleurs, l'article 10 du Code précise que :

Avant de convenir avec un client de la prestation de services professionnels, le psychologue tient compte de la demande et des attentes du client ainsi que des limites de ses compétences et des moyens dont il dispose.

Ajoutons que tenir compte de la demande et des attentes du client signifie plus que de seulement considérer le trouble dont il pourrait souffrir et le traitement qu'on pourrait y associer. Aussi, tenir compte des limites de ses compétences et des moyens dont on dispose renvoie à la fois au psychologue lui-même et aux moyens que l'employeur met à sa disposition (son cadre de travail).

Travailler pour le client, c'est également s'assurer d'obtenir son consentement libre et éclairé, comme le stipule l'article 11 du Code :

Avant d'entreprendre la prestation de services professionnels, le psychologue obtient, sauf urgence, le consentement libre et éclairé de son client, de son représentant ou des parents, s'il s'agit d'un enfant âgé de moins de 14 ans, en communiquant notamment les renseignements suivants :

- 1. le but, la nature, la pertinence et les principales modalités de la prestation des services professionnels, ses avantages et inconvénients ainsi que son alternative, les limites et les responsabilités mutuelles des parties incluant, s'il y a lieu, l'entente sur le montant des honoraires et les modalités de paiement;*
- 2. le choix de refuser les services professionnels offerts ou de cesser, à tout moment, de recevoir les services professionnels;*
- 3. les règles sur la confidentialité ainsi que ses limites de même que les modalités liées à la transmission de renseignements confidentiels reliés à l'intervention. La communication de ces renseignements est adaptée au contexte de la prestation des services professionnels.*

Cela implique l'obligation d'expliquer clairement :

- ce qui peut être offert au client dans le cadre délimité qu'établit l'employeur;
- ce qui pourrait éventuellement lui être offert ailleurs, sous d'autres conditions;
- ce à quoi l'on peut s'attendre de l'un et de l'autre.

Il faut aussi garder en tête que si, au moment opportun, on n'offre pas au client des interventions adaptées à sa condition psychologique et mentale, il y a des risques qu'il y ait escalade ou aggravation de ses symptômes, voire chronicisation de son état. C'est alors que se produit le phénomène des portes tournantes, où plusieurs intervenants sont contraints d'offrir à tour de rôle différents épisodes de services dont la pertinence n'est pas toujours établie, le tout s'inscrivant dans une discontinuité préjudiciable de services.

_LES PROGRAMMES DE SERVICE : L'IMPLICATION DES PSYCHOLOGUES

À propos des programmes de service qui peuvent être mis en place, rapportons ici un extrait de l'avis que l'Ordre a remis à la Direction de la santé mentale à la suite du forum national que celle-ci a tenu en janvier 2014 sur le Plan d'action en santé mentale 2014-2020 :

[...] il y aurait lieu de valider les orientations de certains programmes de services qui limitent certaines clientèles à un nombre prédéterminé de rencontres ou de séances. Quels sont les impacts d'une telle limitation sur la demande de services? L'efficacité devrait se mesurer entre autres en fonction du nombre de demandes de services renouvelées provenant d'un même client et adressées dans un même programme, dans un même établissement ou encore dans des établissements différents du réseau. Cela nécessiterait de garder la trace des clients (nous soulevons l'hypothèse que faire cet effort de traçage aurait un effet bénéfique sur les services rendus, au sens où cet effort serait une façon de ne pas « se laver les mains » et de manifester au client qu'il est au centre de nos préoccupations).

Il est possible que cette invitation à prendre en somme un certain recul donne lieu à ce que d'aucuns dans certains milieux perçoivent comme une résistance, ou à tout le moins comme une réticence, chez des psychologues à se conformer au cadre de pratique mis de l'avant par un employeur. L'on sait de plus que le débat autour de l'utilisation des données probantes est une source de tension. On s'interroge en effet, et à juste titre, sur la compréhension qu'on a de la genèse des données probantes, sur l'interprétation qu'on en donne, de même que sur la connaissance de leurs limites. Il faut préciser que l'Ordre des psychologues s'inquiète également des risques de dérive sur le plan de la pratique professionnelle qui découlerait d'une vision trop simpliste des données probantes ou de la confusion que l'on constate entre une pratique fondée sur les données probantes et le seul recours aux traitements soutenus empiriquement¹.

_CONCLUSION

En guise de conclusion, mentionnons qu'il ne faut d'aucune façon utiliser ou prendre en otage les clients pour arriver à ses fins comme le donne à comprendre l'article 30 du Code, qui stipule que :

Le psychologue ne se sert pas de sa relation professionnelle établie avec un client à des fins personnelles, politiques ou commerciales.

Par ailleurs, il faut résister à la tentation du clivage, car l'on peut dire que le réseau public, tout comme chacun des psychologues qui y travaillent, cherche à répondre aux besoins de leur clientèle et à offrir le meilleur service possible. Le fait que les considérations des uns et des autres puissent ne pas être les mêmes ne permet pas de conclure que tout est blanc ou noir, que les uns ont tort alors que les autres ont raison. Il se peut que le cadre imposé suscite des questionnements et génère certaines frustrations, mais, pour le bien des clients, il faut tous mettre l'épaule à la roue, faire valoir avec objectivité et rigueur son point de vue et s'employer à tirer le meilleur dans les circonstances en ne faisant pas abstraction du cadre imposé. Rappelons qu'il n'y a pas que dans le réseau public qu'il y a des limites aux services à offrir. C'est aussi le cas en pratique privée lorsque, par exemple, le client n'a les moyens de s'offrir qu'un nombre limité de séances, conformément à sa couverture d'assurances.

Les psychologues détiennent une expertise et des connaissances de la clientèle qui leur sont propres et qui leur permettent de contribuer aux orientations soutenant l'offre de services. Il faut s'impliquer à différents niveaux pour faire valoir cette expertise et influencer ceux qui ont la responsabilité de déterminer les programmes de services. Il faut prendre sa juste place auprès de ses collègues et patrons, au sein des équipes interdisciplinaires ou dans d'autres instances, par exemple les conseils multidisciplinaires, et se faire entendre là où les décisions sont prises.

_Note

1 Pour plus d'information sur ce dernier point, nous vous invitons à lire ou relire la chronique suivante : Desjardins, P. (2014). « Propositions de l'Ordre au sujet du plan d'action en santé mentale », *Psychologie Québec*, vol. 31, n° 3, p. 14-17.