



Les fiches déontologiques sont produites par le Bureau du syndic en collaboration avec le Comité d'inspection professionnelle. Cette fiche ne constitue pas une opinion juridique et chaque cas demeure un cas d'espèce devant être analysé à la lumière des circonstances qui lui sont propres.

DANS TOUS LES DOMAINES DE SPÉCIALISATION, LES EXIGENCES DÉONTOLOGIQUES DEMEURENT LES MÊMES. CE SONT LES MODALITÉS D'APPLICATION DE CES RÈGLES QUI DIFFÈRENT.

LA PRATIQUE DES PSYCHOLOGUES DU TRAVAIL ET DES ORGANISATIONS

- ▶ Introduction
- ▶ Quelques clarifications
- ▶ Mises en situation
- ▶ Bibliographie

INTRODUCTION

Le point de vue exprimé par certains membres de l'Ordre¹, dans le cadre de demandes d'information auprès du Bureau du syndic est à l'effet qu'une lecture du Code de déontologie des psychologues et du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues ne permettrait pas facilement de fournir aux psychologues du travail et des organisations toutes les clarifications susceptibles de guider leurs interventions. De plus, la nature des mandats confiés par les clients dans ce champ de pratique et l'environnement dans lequel les interventions sont réalisées paraîtraient parfois inconciliables avec les exigences décrites dans ces documents.

Pour apporter d'emblée certaines clarifications, il importe de distinguer les règles déontologiques des modalités propres à l'exercice d'une profession. Dans tous les domaines de spécialisation, les exigences déontologiques demeurent intégralement les mêmes. Toutefois, il va sans dire que la nature des interventions à accomplir varie pour tenir compte de certaines spécificités. Il suffit par exemple de penser aux psychologues en milieu scolaire, à ceux œuvrant dans les centres jeunesse ou encore à ceux qui travaillent en privé dans une clinique psychologique ou bien en neuropsychologie dans un CHSLD pour comprendre qu'il faudra nécessairement s'ajuster à des réalités parfois fort différentes. Dès lors, les modalités par lesquelles la déontologie sera mise en œuvre pour les psychologues du travail et des organisations vont aussi différer.

Le but poursuivi par la présentation de cette fiche est d'illustrer comment le domaine de pratique auquel nous nous intéressons peut être arrimé au cadre réglementaire. Il importe de mentionner que les psychologues du travail et des organisations travaillent en dotation et évaluation de potentiel, font du diagnostic et du développement organisationnel, effectuent de la formation et du coaching auprès du personnel cadre, professionnel ou technique, interviennent en gestion de carrière et en réaffectation et, finalement, ils sont aussi présents comme professionnels dans l'aide aux employés et dans la santé psychologique au travail². À défaut de pouvoir couvrir les particularités au plan déontologique de chacun de ces domaines, il semble utile de traiter de certains sujets applicables à tous.

QUELQUES CLARIFICATIONS

1. Le client, le mandat et le conflit d'intérêts

Les interventions auprès des organisations nécessitent au départ une vigilance particulière, afin de déterminer le rôle qui sera assumé par le mandant ou encore par le client

auprès duquel le psychologue interviendra. Il peut s'agir de la même personne, mais il arrive aussi qu'il en soit autrement³. Ainsi, deux et souvent même plusieurs personnes se trouvent à être également des clients, vis-à-vis de qui des responsabilités doivent être assumées. Dans ce contexte, on conçoit facilement le degré de difficulté inhérent à des interventions en milieu organisationnel, parce qu'il importe, comme l'exige le Code de déontologie des psychologues, de s'assurer d'une compréhension adéquate par le client de « l'ampleur et des modalités du mandat » (art. 17), de même que de « la nature et la portée du problème » (art. 18) liés aux faits dont a pris connaissance le psychologue. De plus, il faut envisager une évolution possible du mandat dans le temps et l'émergence de nouvelles problématiques en cours de mandat. Cette perspective devrait inciter les psychologues à être sensibles à la question du consentement. Voici deux cas qui devraient permettre de mieux cerner des enjeux importants.

Dans un mandat portant sur l'évaluation du climat de travail, il serait approprié que le mandant (p. ex. le dirigeant d'une organisation) définisse le but de l'intervention auprès des employés. Il faut souvent faire preuve de doigté pour établir à la fois une relation de confiance et susciter l'adhésion des participants autour d'un objectif d'intervention, surtout dans un climat conflictuel. Dès lors, s'il n'apparaît pas possible de garantir à ces clients, compte tenu des buts poursuivis, le maintien de la confidentialité, il importe de veiller à ce que cette réalité soit comprise par eux. Il en est de même pour les mesures qui seront mises en place, le cas échéant, pour accomplir les diverses étapes du mandat, de même que ce qui sera fait avec l'information que les clients vont accepter de révéler au psychologue.

Dans un mandat de sélection, tous les participants à l'évaluation devraient connaître, en tant que client, les modalités du travail qui sera accompli, s'il leur sera possible ou non d'accéder au contenu de l'évaluation du psychologue et si oui, comment. Ils devraient être informés également de la nature de l'information qui sera révélée à leur sujet et à qui. Il va sans dire qu'un consentement écrit devrait être obtenu auprès de chacun d'entre eux. Ce consentement devrait évidemment être en accord avec les termes de l'entente établie avec le mandant lui-même.

Il faut signaler qu'il y a une limite à l'intervention qui pourra être faite auprès des personnes évaluées. Par exemple, elles ne pourraient être revues individuellement en privé par le psychologue, pour être aidées dans leur cheminement de carrière, à moins qu'un délai suffisamment grand se soit écoulé pour garantir l'absence d'impact sur les responsabilités que doit assumer le psychologue vis-à-vis de chacun. Toutefois, ce type de mandat pourrait être réalisé, sans que le psychologue se place en situation de conflit d'intérêts, auprès du dirigeant ayant donné lui-même le mandat de sélection, si une telle demande était faite par ce dernier.

Par contre, pour compléter l'examen des possibilités avec ce même exemple, il faut rappeler que si une personne évaluée refusait de poursuivre l'évaluation amorcée avec le psychologue, ce dernier aurait l'obligation de souscrire à cette demande et même d'assurer la confidentialité relativement à ce qui aurait été dit, s'il y avait un retrait formel du consentement initial de la part du candidat. Cette éventualité devrait être comprise par tous les intéressés au départ.

Comme on peut le constater, l'entente initiale avec un mandant entraîne des obligations de nature différente envers celui-ci et envers les autres personnes impliquées. C'est par le moyen du consentement libre et éclairé que le rôle et les responsabilités du psychologue vis-à-vis de chacun devront être précisés en vue de permettre l'intervention attendue et le respect de l'article 32 du Code de déontologie, qui stipule que le psychologue doit « sauvegarder son indépendance professionnelle et éviter toute situation où il serait en conflit d'intérêts ».

2. Le secret professionnel

Il y a évidemment un consensus parmi les psychologues à propos de la nécessité de préserver le secret professionnel sur de l'information transmise confidentiellement. Or, il arrive souvent que de l'information recueillie en milieu organisationnel auprès de certaines personnes doive être transmise à d'autres, dans le but de permettre l'avancement d'un projet ou l'atteinte d'un objectif poursuivi dans le cadre d'une intervention.

Dans certains cas, une clarification quant à la finalité de l'information recueillie auprès des personnes intéressées et le consentement obtenu de ces dernières permettra de satisfaire l'exigence de confidentialité. Dans un tel contexte, les personnes concernées deviennent informées de l'impact de leur collaboration (Code de déontologie, art. 40). Il y a également lieu d'ajouter que le psychologue doit aussi se préoccuper de sensibiliser les participants au respect de l'information confidentielle véhiculée dans le cadre d'une séance de travail (art. 44). Pour compléter, soulignons que, dans plusieurs cas, c'est par l'autorisation écrite à transmettre de l'information (art. 46) que le psychologue pourra le mieux se libérer de son obligation à propos du maintien du secret professionnel vis-à-vis d'un client.

**LE CLIENT AUPRÈS DUQUEL
LE PSYCHOLOGUE REND
DES SERVICES ET LE MANDAT
QU'IL NÉGOCIE PEUVENT
ÉVOLUER. CELA NÉCESSITE
DE PORTER UNE ATTENTION
PARTICULIÈRE AU
CONSENTEMENT LIBRE
ET ÉCLAIRÉ À OBTENIR
LORS DE CHACUNE DES
ÉTAPES, S'IL Y A LIEU.**

**LES IMPLICATIONS
DU SECRET PROFESSIONNEL**

**LE PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL
ET DES ORGANISATIONS DOIT
EXERCER SON JUGEMENT
PROFESSIONNEL POUR ÉVALUER
SI SA PARTICIPATION À UNE
ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE
DANS UN CADRE AUTRE
QUE CELUI DE L'ORGANISATION
PERTURBE SON INTERVENTION
OU RISQUE D'AFLECTER
LA QUALITÉ DE CELLE-CI.**

3. Le conflit de rôles

Ce thème représente un enjeu important pour les psychologues du travail et des organisations. Les interventions qu'ils mènent auprès de leurs clients nécessitent parfois un certain accommodement pour tenir compte des besoins du client, de la problématique sur laquelle ils travaillent et des objectifs poursuivis dans le cadre du mandat. La dynamique propre à ce type d'intervention peut entraîner que le psychologue soit invité à partager un repas avec son client et son équipe ou à participer à diverses activités à caractère social. Bien que, à plusieurs reprises, le Comité de discipline de l'Ordre des psychologues a jugé inacceptable ce comportement, notamment dans le cadre de la psychothérapie, il convient d'apporter ici des précisions.

Les psychologues se sont dotés d'un Code de déontologie, en proscrivant des comportements qu'ils jugeaient inacceptables parce qu'ils étaient de nature à affecter la qualité de l'intervention et dès lors, à mettre en cause la protection du public. Il apparaît impensable qu'un psychologue brise la relation de confiance et sorte du cadre thérapeutique pour amorcer dans le cadre de son intervention, ou immédiatement après, une relation sociale avec son client. La psychothérapie y perdrait son sens. Il en est tout autrement lorsque le dirigeant d'une organisation profite du temps privilégié d'un repas pour aborder avec des spécialistes diverses problématiques relatives au développement et au fonctionnement de son organisation. Cette pratique fait souvent partie de la culture des entreprises et le psychologue peut aisément concevoir qu'une activité de cette nature ne constitue nullement une situation le plaçant en conflit de rôles. Refuser d'être présent pourrait même priver le psychologue de moments privilégiés lui permettant de planifier ou de faire le suivi sur son intervention.

Par contre, il importe de montrer aussi qu'il pourrait être inacceptable au plan déontologique de participer à ce type d'activité sociale, parce que le contexte dans lequel elle se déroulerait et sa finalité permettraient au psychologue de voir qu'il s'agirait d'une « relation susceptible de nuire à la qualité de son intervention », tel que mentionné à l'article 20 du Code de déontologie. Comme il est possible de le constater, il s'agit moins du geste lui-même qui est proscribed que le contexte dans lequel il se déroule. Il y a évidemment une part importante de jugement professionnel à exercer. Au-delà du volet professionnel caractérisant une activité à laquelle un psychologue jugerait utile d'assister, il pourrait se révéler indiqué qu'il se retire de celle-ci si sa présence risquait d'affecter la relation de confiance au sein de l'organisation auprès de laquelle il travaille.

La relation avec un client doit être préservée. Le conflit de rôles survient lorsqu'il y a un changement dans la nature de la relation : le client devenant un ami, un partenaire financier ou un fournisseur durant l'intervention ou moins de deux ans après la fin de celle-ci. Dans ce contexte, il y a rupture de la relation professionnelle que le psychologue avait engagée. Bien qu'aucune sanction disciplinaire ne se rattache à des cas de même nature en milieu organisationnel, il y aurait lieu de prendre en compte les nombreuses décisions ayant permis de statuer qu'un conflit de rôles constitue un manquement déontologique. Ces décisions serviraient de référence au Comité de discipline, si une plainte était déposée contre un psychologue du travail et des organisations pour ce motif.

4. Le dossier du client

L'article 3 du Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation s'applique aussi aux psychologues du travail et des organisations. Un dossier pourrait être ouvert sur l'organisation, selon l'information en provenance du mandant.

L'offre de service préparée à l'intention du mandant constitue ici un élément clef permettant des explications sur la nature et la portée du problème, sur l'intervention envisagée et l'obtention du consentement, comme le prévoient les articles 16, 17 et 18 du Code de déontologie. Elle permet aussi de clarifier toute la question des honoraires abordée à la section VII du chapitre II de ce même code. Cette offre de service devrait donc faire partie du dossier.

Il faut, en cas de doute, revenir à la finalité du dossier psychologique qui vise à documenter l'intervention réalisée et à disposer d'un outil pour planifier et gérer son intervention. Il n'existe pas de normes spécifiques pour les psychologues du travail et des organisations. Il importe donc d'adopter des modalités qui tiennent compte des particularités d'un mandat, en prenant en compte les orientations présentées ici et celles découlant aussi du Code. À ce propos, en ce qui a trait au dossier, s'il y a enregistrement de l'intervention (art. 47), l'autorisation écrite du client est requise. Par ailleurs, le temps de conservation des renseignements contenus au dossier reste le même pour tous les psychologues, soit 5 ans au minimum.

MISES EN SITUATION

1. Un employé rencontre un psychologue du travail et des organisations, dans le cadre d'un service existant à l'interne, en vue d'obtenir du soutien. Qui devrait être considéré comme le client : l'employé qui consulte ou l'employeur pour lequel le psychologue travaille?

Le psychologue qui accepte un emploi dans un tel environnement doit d'emblée clarifier avec son employeur l'autonomie professionnelle qui devra lui être reconnue. Il lui faudra expliquer son obligation en ce qui a trait au secret professionnel. Également, il devra déterminer les mécanismes par lesquels la tenue de dossier sera effectuée en accord avec ses obligations. Finalement, il sera aussi nécessaire d'établir une entente sur les conditions entourant la transmission d'information, soit avec l'autorisation écrite de l'employé qui le consulte.

L'environnement dans lequel le psychologue rencontrerait les employés devrait lui-même être propice à la préservation et au maintien de la confidentialité de ses services. Ces précisions font voir l'importance des responsabilités à assumer vis-à-vis des clients, c'est-à-dire les employés qui bénéficient des services d'aide. L'employeur ne peut édicter des règles qui contreviennent aux obligations professionnelles du psychologue, comme le Tribunal des professions l'a déjà rappelé : un « employeur ne peut donc exiger d'un professionnel que celui-ci se comporte d'une façon contraire aux prescriptions de son Code de déontologie, à celles du Code des professions lui-même ou, le cas échéant, à celle de la loi particulière et des règlements qui gouvernent son ordre professionnel⁴ ».

2. Une entreprise demande à un psychologue d'évaluer un candidat, en vue de combler un poste vacant. Il apparaît, du point de vue du psychologue, que le candidat aurait le potentiel d'occuper ce poste. Le candidat se relève toutefois d'un état d'épuisement professionnel et il ne dispose pas des ressources personnelles pour donner un rendement optimal à court terme. Par ailleurs, il semble que l'opportunité d'exercer de nouvelles fonctions serait de nature à contribuer à l'amélioration de son état psychologique. Le candidat étant aussi un client, faut-il privilégier ses intérêts ou ceux de l'employeur?

Ici, le psychologue doit assumer des responsabilités vis-à-vis de chacun des clients, soit l'employeur et le candidat. Il ne serait pas possible de passer sous silence l'état du candidat pour privilégier son intérêt au détriment de celui de l'employeur. Le mandat vise l'obtention d'information en vue de faciliter la prise de décision de l'employeur. C'est habituellement par l'autorisation écrite du candidat que le psychologue peut ensuite dévoiler avec « intégrité et objectivité » (art. 14 du Code de déontologie) cette information avec sa conclusion et sa recommandation dans son rapport. Il lui serait évidemment possible de donner son avis sur l'état du candidat et sur l'impact favorable de son embauche à un poste comme celui envisagé, compte tenu de son état actuel, si cette situation ne risque pas de nuire à l'employeur. Il revient toutefois à ce dernier de suivre ou non la recommandation. Le psychologue ne peut pas briser la relation de confiance avec son client, qui l'a mandaté, et se substituer à lui quant à ce qu'il juge le plus approprié pour son organisation.

RÉFÉRENCES

1. Ces commentaires ont notamment conduit à une démarche de clarification auprès des membres de la Société québécoise de psychologie du travail et des organisations (SQPTO). Une rencontre à cette fin a été tenue à l'Université du Québec à Montréal (UQÀM), en juin 2004, et elle est à l'origine de la publication de cette fiche. Nous tenons à remercier tout particulièrement les psychologues M. Pierre Gendreau et M. François Leduc, de même que M. Roland Foucher, professeur associé à l'UQÀM et professeur titulaire à l'Université du Québec en Outaouais pour leur précieuse collaboration.
2. Cette clarification a été faite par Foucher, R., et Leduc, F. (2001).
3. Pour plus d'information, voir la fiche déontologique de l'OPQ citée en bibliographie.
4. Bich, M.-F. (1994). *Le défi du droit nouveau pour les professionnels. Les journées Maximilien-Caron*. Montréal, Thémis, p. 66. Citation faite par le Tribunal des professions dans la décision n° 500-07-000167-977, p. 12, 5 février 1999.

BIBLIOGRAPHIE

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

Foucher, R., et Leduc, F. (2001). *Les domaines de pratique et les compétences professionnelles des psychologues du travail et des organisations*. Montréal, Éditions Nouvelles et SQPTO.

Ordre des psychologues du Québec (2004). « Le client ». Fiche déontologique, vol. 5, n° 4, *Psychologie Québec*, vol. 21, n° 5, septembre 2004.

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