



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.

LA NOTION DE CLIENT

LE CLIENT

- ▶ Introduction
- ▶ Clarifications
- ▶ Présentation de cas
- ▶ Bibliographie

INTRODUCTION

La notion de client revêt une importance particulière pour le psychologue vu les différents contextes dans lesquels ce dernier peut être mandaté. Les obligations déontologiques du psychologue s'en trouvent par le fait même nécessairement influencées.

Des orientations sont donc présentées dans la présente fiche afin de situer d'abord la notion de client. Il sera utile de traiter aussi de la réalité évolutive de certains mandats entraînant l'émergence de diverses obligations, de même que de la nature et de l'étendue des obligations du psychologue envers son ou ses clients et, en dernier lieu, de la manière dont il serait approprié d'agir dans diverses circonstances.

Il importe de mentionner dès le départ que l'examen de cette question relative au client se révèle d'une certaine complexité et nécessite souvent une réflexion pour bien caractériser l'intervention à privilégier à divers moments.

CLARIFICATIONS

Au départ, il importe de clarifier, avec la personne qui octroie le mandat, qui seront les clients visés par l'exécution de ce dernier.

Le Code de déontologie des psychologues définit qu'« à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par "client", la personne à qui un psychologue rend des services professionnels » (art. 5).

En situation de relation thérapeutique, le client sera généralement la personne qui bénéficie de la consultation. Un organisme défrayant les coûts de la thérapie sera aussi considéré comme un client à titre de tiers payeur. Le rôle du psychologue vis-à-vis de ce tiers sera évidemment déterminé par le consentement du client. Ainsi, la décision du client vu en psychothérapie de retirer le consentement de communiquer avec le tiers payeur va entraîner la fin de tout contact entre le psychologue et ce dernier. Notons qu'il reviendra toutefois au psychologue de soulever avec son client les impacts possibles, pour lui, de cette décision.

De plus, on pourrait aussi penser que le parent d'un enfant mineur vu en thérapie serait également un client, surtout si des échanges et conseils au sujet de l'évolution de l'enfant surviennent entre le psychologue et le parent concerné et que ce dernier paie pour la psychothérapie¹.

Dans un contexte d'expertise psycholégale, les décisions penchent en faveur d'une conception élargie et considèrent que toutes les personnes assujetties à l'expertise deviennent des clients, même si seuls les parents ont consenti à cette intervention (voir en bibliographie, décision disciplinaire du 11 juin 2002). De même, par extension, le juge mandatant un psychologue à titre d'expert de la cour ou l'avocat impliqué au dossier serait un client, au même titre que les membres de la famille qui fera l'objet de l'expertise.

La situation peut parfois se complexifier dans le milieu organisationnel, puisque plusieurs intervenants risquent d'être impliqués en cours de réalisation du mandat. Par exemple, le président d'une entreprise peut demander à un psychologue d'évaluer les problématiques propres à un service ou à une équipe de travail. À cette fin, le psychologue pourrait devoir prendre en compte aussi les directives du chef de service lui-même, en liaison avec la demande du président. Pour chaque contact professionnel, une relation psychologue-client interviendra dans une certaine mesure. En outre, dans le cadre d'un processus de sélection, le client sera certainement l'employeur mandant, mais une relation professionnelle interviendra également à l'égard des candidats évalués. Le mandat avec le premier devra donc logiquement se refléter dans le consentement écrit à obtenir auprès de chaque personne évaluée.

Dans tous les cas qui précèdent, il faudra préciser avec le client la nature du mandat et les modalités d'exécution de ce dernier, de même que la présence et le statut d'autres clients dans ce contexte, tout comme les obligations du psychologue à leur endroit.

Après avoir bien cerné la problématique qui amène la nécessité de consulter, le psychologue doit identifier son plan d'intervention et les moyens qu'il entend adopter pour atteindre les objectifs souhaités. Cet exercice devra être précisé et repris au gré des demandes qui pourront survenir en cours d'exécution. À cet égard, le psychologue devra être particulièrement prudent lorsque ces demandes soulèvent des enjeux qui sont en contradiction avec ceux préalablement identifiés.

Par ailleurs, même si la définition de client contenue au Code de déontologie et l'interprétation qui en est faite sont plutôt larges, nous ne croyons pas qu'il faille en conclure que le psychologue doit nécessairement assumer des obligations de même nature à l'égard de chaque personne avec laquelle il transige. Notamment, les consentements nécessaires avant d'intervenir et les attentes de confidentialité varieront selon le contexte, de même que le droit d'accès au dossier constitué. Il importera de préciser les balises de ces aspects avec les divers intervenants avant leur implication, de façon à ce que celle-ci se fasse de façon libre et éclairée. Il faudra tenir compte de la législation applicable dans ces domaines, en sus du Code de déontologie et du Code des professions².

D'autres droits et obligations pourront résulter du contrat de travail signé par le psychologue auprès de son employeur. Le professionnel doit cependant obéir avant tout à la réglementation de sa profession.

Enfin, rappelons que le psychologue devra aussi éviter de se placer en situation de conflit d'intérêts, tant avant d'entreprendre son mandat qu'en cours de réalisation.

Il ne sera donc pas toujours possible de satisfaire en même temps les exigences de chacun, d'où la recommandation³ d'établir en pareil cas, dans une approche éthique, un ordre de priorité quant aux personnes ou aux actions à privilégier. Il s'agira de ponctuellement réévaluer la justesse de cet ordre établi afin de bien s'adapter à l'évolution du mandat ou des besoins.

ÉVOLUTION POSSIBLE DES OBLIGATIONS EN FONCTION DU DÉROULEMENT DU MANDAT

Par ailleurs, la jurisprudence rappelle que la fin ponctuelle des services n'équivaut pas nécessairement à la fin des obligations professionnelles à l'égard d'un client. Le Tribunal des professions a même écrit que « l'économie du droit disciplinaire de même que la lettre et l'esprit du Code de déontologie des psychologues ne sauraient limiter exclusivement la notion de client à l'individu auquel le professionnel dispense encore des services » (Tribunal des professions, 30 mars 2000, p. 11). De plus, le Comité de discipline de l'Ordre des psychologues a établi que le mandat d'expertise psycholégale, « tout comme la relation thérapeutique, impose au professionnel des devoirs continus » (décision disciplinaire du 26 mai 2004, p. 26). Il n'existe évidemment pas de devoirs éternels envers des clients, mais il faut prendre en compte, selon la problématique dans laquelle le psychologue est intervenu, les implications des gestes faits ou les besoins du client bien au-delà de la fin de l'intervention.

Dans une décision toute récente, le Comité de discipline a même considéré « que le caractère immoral et indigne d'une proposition » (décision disciplinaire du 23 juin 2004, p. 25), comme celle d'aider un ex-client à se procurer du cannabis, alors qu'il avait été suivi cinq ans plus tôt pour un problème de toxicomanie, devait être sanctionné. La nécessité de sauvegarder en tout temps le meilleur intérêt de son client ou de son ex-client est apparue déterminante pour le Comité de discipline. Cette décision donne une orientation claire à ce chapitre. Il y a donc des enseignements utiles à tirer ici pour tous les psychologues quant à leur responsabilité vis-à-vis de leurs clients.

PRÉSENTATION DE CAS

1. Une personne téléphone à un psychologue pour fixer un rendez-vous. En présentant sa situation, elle donne des indications qui permettent au professionnel de comprendre clairement qu'elle est en danger. Elle a une idéation suicidaire. Elle aurait déjà tenté de se suicider dans un passé récent et envisagerait maintenant de mettre en œuvre un autre plan auquel elle a déjà songé. Quelle est la responsabilité du psychologue vis-à-vis de cette personne, sachant qu'il ne l'a jamais rencontrée?

En règle générale, le psychologue n'aurait pas d'obligation, sauf évidemment celle d'adopter une approche professionnelle, dans le sens large du terme, lorsque vient le temps d'organiser un rendez-vous avec un client. Dans le cas présent, il faut dire d'emblée qu'aucun service n'a été rendu à la personne qui appelle. Toutefois, il faut prendre en compte la problématique soulevée. Dès lors, des responsabilités naissent en regard du Code des professions (art. 59.2) et aussi en ce qui a trait à la Charte des droits et libertés de la personne. Cette dernière définit à l'article 2 une obligation d'assistance à quelqu'un dont la vie est en péril. Mentionnons qu'en cas de danger imminent de mort ou de blessure grave, le psychologue peut communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel aux personnes susceptibles de porter secours à cette personne. (Code des prof., art. 60.4)

Pour conclure, précisons qu'il se révèle ici nécessaire de prendre les mesures adéquates pour veiller à la protection de cet interlocuteur. Par exemple, il y aurait lieu de prévoir un rendez-vous à court terme si possible, entre-temps il faudrait proposer des références adaptées à la situation et/ou l'inciter à se servir des ressources existantes dans son milieu, d'ici à ce qu'une aide soit apportée directement lors de la première entrevue.

2. Un psychologue reçoit une demande d'intervention auprès d'une personne hospitalisée dans une unité de soins palliatifs et de ses proches. Qui est client ici?

Afin d'éviter un possible conflit d'intérêts — alors que le psychologue pourrait avoir à traiter de problématiques différentes auprès de personnes ayant des liens entre elles, p. ex. la personne hospitalisée et certains membres de sa famille immédiate —, il serait probablement prudent d'entrevoir ici l'intervention du psychologue comme celle devant se dérouler auprès d'une famille, ou parfois plus largement, d'un groupe. Ce groupe est composé de la personne hospitalisée et de ses proches. Le mandat ne pourrait évidemment en être un de psychothérapie individuelle centrée sur les besoins spécifiques d'une personne. Dans ce contexte, l'intervention du psychologue devrait d'abord privilégier l'atteinte d'objectifs directement liés aux besoins exprimés. Par ailleurs, une référence à un autre psychologue pourrait aussi être faite, le cas échéant, si un des proches faisait part de besoins spécifiques incompatibles avec le mandat en cours. Finalement, le consentement libre et éclairé des membres de ce groupe sur la nature des services que chacun pourra obtenir se révèle encore une fois, dans ce type d'intervention, un aspect important à considérer.

RÉFÉRENCES

1. Voir Ordre des psychologues du Québec (2000) en bibliographie.
2. Par exemple, la Charte canadienne des droits et libertés, la Charte des droits et libertés de la personne, le Code civil du Québec, la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
3. Voir Dupuis, D. (2002) en bibliographie.

BIBLIOGRAPHIE

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

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

Dupuis, D. (2002). « L'étendue des obligations envers le client » (chronique de déontologie). *Psychologie Québec*, vol. 21, n° 2, p. 9.

Gariépy, A. (1994). « Le cadre juridique du lien professionnel psychologue-client ». (Document non publié).

Charte canadienne des droits et libertés, 1982, c. 11 (R.-U.) dans L.R.C. (1985), App. II, n° 44.

Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c. C-12.

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1.

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q., c. P-39.1.

Ordre des psychologues du Québec (2000). « La formule de consentement ». Fiche déontologique, vol. 1, n° 1, *Psychologie Québec*, vol. 17, n° 1, janvier 2000.

Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-00-00235, 11 juin 2002 (C.D.).

Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-01-00266, 26 mai 2004 (C.D.).

Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-03-00288, 23 juin 2004 (C.D.).

Tribunal des professions. Jugement n° 500-07-000272-991, 30 mars 2000 (T.P.)

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