

Pratique professionnelle

Les rapports avec les tiers : balises déontologiques et réflexions cliniques



Pierre Desjardins / Psychologue

Directeur de la qualité et du développement de la pratique

pdesjardins@ordrepsy.qc.ca

Le nouveau code de déontologie des psychologues entrera sous peu en vigueur. M^e Édith Lorquet, conseillère juridique, fait notamment état, dans ce numéro de *Psychologie Québec*, des changements et nouveautés qui s'y trouvent. Cette chronique sera consacrée à la gestion délicate des informations données par un tiers sur un client. Le but est de favoriser un meilleur exercice du jugement professionnel alors que se posent les questions suivantes :

- :: Doit-on ou peut-on recevoir des confidences d'un tiers?
- :: Si oui, comment en faire une gestion respectant les obligations légales et les impératifs cliniques, eu égard à toutes les personnes concernées?
- :: Comment agir pour éviter les conflits d'intérêts et prévenir les préjudices?

_QUELQUES SITUATIONS FRÉQUENTES

Considérons d'abord ces mandats d'évaluation dont le psychologue ne saurait adéquatement s'acquitter sans communiquer avec les tiers proches de son client, que cela soit partie intégrante du mandat ou que cela s'impose en cours de réalisation du mandat. C'est le cas, par exemple, pour les clients (retard mental, troubles cognitifs, délire et hallucinations...) dont l'état mental est tel qu'il est pertinent d'obtenir des informations complémentaires ou de valider certaines d'entre elles. Le psychologue, susceptible de se trouver en pareilles situations à cause de la nature de son travail et du type de clients qui le consultent, devrait prévoir avec ceux-ci la possibilité d'échanger avec les tiers, en obtenant un consentement préalable pour ce faire. Dans ce contexte, il est possible que le tiers puisse ne pas souhaiter que le client prenne connaissance de l'information qu'a recueillie et versée au dossier le psychologue.

Il arrive aussi que ce soit le tiers (les parents, le conjoint, un collègue de travail du client ou autre) qui prenne l'initiative de communiquer au psychologue des renseignements pouvant avoir des répercussions sur le client et sur la suite des interventions, renseignements également versés au dossier. Prenons comme exemple cette situation où la mère d'un adolescent de 16 ans, impulsif et violent, téléphone au psychologue pour l'informer des intentions suicidaires de son fils. Elle est convaincue qu'il est en danger et elle se sent impuissante devant cela. De plus, elle demande au psychologue de ne pas dévoiler à son fils qu'elle a communiqué avec lui, craignant qu'il cesse la psychothérapie et que s'aggravent ses idées suicidaires. Elle a aussi peur de subir des représailles de sa part.

_LE CADRE LÉGAL

Bien que le psychologue doive faire primer les intérêts de son client, l'article 4 du nouveau code de déontologie nous indique que ce n'est pas qu'à son seul endroit qu'il a des devoirs et obligations :

Le psychologue a une conduite irréprochable envers toute personne avec laquelle il entre en relation dans l'exercice de sa profession, que ce soit sur le plan physique ou psychologique.

Il doit également prendre en compte les risques de conflit d'intérêts que comportent les rapports avec le tiers, comme le précise l'article 31 du même code:

Le psychologue sauvegarde son indépendance professionnelle et évite toute situation où il serait en conflit d'intérêts, notamment lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il pourrait être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client ou lorsque son intégrité et sa loyauté envers celui-ci pourraient être affectées.

_L'ACCÈS À L'INFORMATION

Par ailleurs, le psychologue a, à l'égard du tiers, des obligations en matière de confidentialité et de consentement.

Bon nombre de psychologues sont sous le couvert de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS)¹, étant à l'emploi d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. L'article 18 de cette loi donne clairement au tiers le droit à la pleine confidentialité, tel que le stipule l'extrait qui suit :

Un usager n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier le tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soit révélé à l'usager. (...)

Par conséquent, dans la situation évoquée précédemment, un psychologue à l'emploi d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux est tenu de ne pas donner accès aux confidences que lui a faites la mère, si celle-ci ne consent pas à leur divulgation.

Le nouveau code de déontologie ne va pas aussi loin dans les droits accordés au tiers, mais l'article 20 introduit de nouvelles dispositions découlant d'obligations prévues par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (article 40), loi qui, rappelons-le, s'applique à tous les professionnels. Les deux derniers paragraphes de cet article 20 portent sur les limites de l'accès par le client à des informations le concernant selon certaines circonstances :

(...) Toutefois, le psychologue **peut refuser momentanément l'accès à un renseignement contenu au dossier du client lorsque sa divulgation entraînerait un préjudice grave pour la santé du client**. Dans ce cas, le psychologue l'informe des motifs de son refus, les inscrit au dossier et l'informe de ses recours.

Le psychologue **doit refuser de donner communication à un client d'un renseignement personnel le concernant lorsque sa divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement, et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins que ce dernier ne consente à sa communication ou qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée**².

Bien que le premier paragraphe cité ne vise pas une information obtenue d'un tiers, il est intéressant de pouvoir comparer cette disposition et celle prévue au paragraphe qui suit.

Dans le premier cas, on donne au psychologue la possibilité de refuser momentanément au client l'accès à une information le concernant, et ce, seulement s'il y a anticipation d'un préjudice grave pour la santé de ce dernier. Entre parenthèses, comme ce refus ne peut être que limité dans le temps, il est dans l'intérêt du client que le psychologue tienne compte des caractéristiques de celui-ci et rédige des rapports qui lui soient accessibles, compréhensibles et acceptables tout en reflétant la réalité, car la règle est que le client a un droit d'accès et le refus en est l'exception.

Dans le second cas (information obtenue d'un tiers), il ne s'agit plus d'une possibilité que l'on donne au psychologue, mais bien d'une obligation. Il doit refuser au client l'accès à certaines informations pour un motif autre que celui évoqué dans le premier cas, soit si cet accès est susceptible de nuire sérieusement au tiers.

Bref, le droit du client d'avoir accès aux informations qui le concernent est limité notamment par les risques de préjudice que lui-même ou le tiers peuvent encourir.

_QUELQUES CONSIDÉRATIONS CLINIQUES

Dans l'exemple que nous avons utilisé, il y a des risques de préjudice associés à la décision de dévoiler ou non qu'un tiers est intervenu pour lui faire des confidences concernant le client. Il s'agit, du côté du tiers, de la perte éventuelle de la confiance de son fils et d'un risque de représailles, et, du côté du client, de la perte éventuelle de la relation de confiance avec la mère ou avec le psychologue, du maintien ou de l'aggravation du risque de passage à l'acte agressif ou suicidaire. Le psychologue recevant les confidences de la mère se trouve ainsi tiraillé et à risque de conflit d'intérêts. L'article 20 du code de déontologie ou, le cas échéant, l'article 18 de la LSSSS obligent le psychologue à ne pas donner accès au client à l'information obtenue de la mère, ce qui n'est toutefois pas sans conséquences éventuelles, compte tenu de la nature même des relations professionnelles qu'il établit. Il est ainsi indiqué, sur le plan clinique, qu'il prenne des mesures pour atténuer l'impact de l'application de ces obligations sur le tiers, sur le client et sur la relation avec celui-ci.

D'emblée, le psychologue ne devrait pas refuser d'entendre le tiers ou tenter de le dissuader de s'adresser à lui, alors qu'il ne disposerait pas d'indication sur ses intentions. Par ailleurs, il peut lui expliquer la situation et les risques qu'elle comporte et, s'il le juge approprié, lui faire part de la pertinence d'échanger avec le client sur les informations portées à son attention, avec son consentement.

Il est aussi possible d'anticiper ce genre de situations, celles-ci étant plus susceptibles de se produire pour certains clients. Par exemple, les parents d'adolescents suivis en consultation, l'entourage des clients suicidaires ou violents, les conjoints possessifs voire abusifs peuvent éprouver la nécessité de communiquer avec le psychologue. À titre préventif, il serait alors indiqué que le psychologue discute avec son client, au début de sa relation avec lui, de cette possibilité de communication avec un tiers, des dispositions légales à cet égard et de la conduite envisagée dans une telle situation. L'article 11.3 du code de déontologie soutient cette façon de faire qui ne peut que favoriser l'alliance de travail :

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 :

(...)
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.
(...)

_MESURES DE CONSERVATION

Aux fins d'application des règles de confidentialité et d'accès à l'information, il est important que des dispositions soient prises pour que l'information obtenue de tiers, le plus fréquemment consignée au dossier du client, soit bien identifiée, détachée des autres informations et facilement repérable.

_CONCLUSION

Les situations évoquées dans cette chronique comportent des risques de préjudice pour le client comme pour le tiers et doivent être traitées cas par cas. Le psychologue ne peut, sans exercer son jugement professionnel sur les préjudices appréhendés, permettre à son client d'avoir accès à l'information que lui confierait un tiers, puisque ce dernier a droit, selon les circonstances, à la confidentialité. L'application des dispositions légales peut, entre autres, avoir pour effet d'affecter la confiance que le client a envers le psychologue. Celui-ci doit donc chercher en toutes circonstances à maximiser les bénéfices et à minimiser les torts.

_Notes

- 1 Il est important de noter que la LSSSS de même que la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ont préséance sur le code de déontologie des psychologues.
- 2 C'est l'auteur de cette chronique qui indique en caractères gras les passages sur lesquels il désire attirer l'attention du lecteur.