

La conclusion d'enquête



Par
**Denys
Dupuis**
M. Ps., SYNDIC

ddupuis@ordrepsy.qc.ca

Le Code des professions indique clairement les options qui existent, s'il y a présence ou pas d'une preuve prépondérante à l'effet qu'un psychologue a commis un manquement. Néanmoins, malgré la disponibilité de cette information et les clarifications existantes dans le site Internet de l'Ordre, les préoccupations exprimées par les psychologues au début d'une enquête demeurent souvent très vives. Rappelons que l'enquête ne porte pas sur les accomplissements du psychologue durant sa carrière, mais sur l'intervention entourant l'information portée à l'attention du syndic.

Bilan positif des interventions psychologiques

D'entrée de jeu, situons qu'au terme d'une enquête, s'il y a absence de preuve pour soutenir la demande d'enquête faite par une personne, le syndic avise le psychologue et cette personne qu'il ne portera pas plainte. Ce type de conclusion s'est appliqué à presque 40 % des 183 cas examinés par le Bureau du syndic ou les syndicats *ad hoc* durant l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2005.

Considérant que le Québec compte plus de 7 750 psychologues qui exécutent tout au long de l'année un grand nombre d'actes professionnels, il devient facile d'imaginer qu'au total des milliers d'actes professionnels pourraient potentiellement être questionnés par des clients. Or, les faits montrent une réalité bien différente. En effet, seulement un peu plus d'une centaine de ces actes professionnels, soit 60 % des dossiers examinés par le syndic, nécessitent la mise en place de mesures en lien avec la mission de protection du public assumée par l'Ordre des psychologues. Dans la grande majorité des cas, il est dès lors probable que les clients ne jugent pas utile de s'adresser à l'Ordre des psychologues, parce qu'ils considèrent appropriée l'intervention menée à leur endroit. Toutefois, dans certains cas, il en est autrement, il convient donc d'apporter les précisions suivantes.

Propositions d'amélioration et référence à l'inspection professionnelle

Il arrive que le non-respect de certaines règles déontologiques ou la dérogation à un règlement en vigueur illustre une méconnaissance des exigences auxquelles le psychologue est soumis plutôt qu'un manquement déontologique. Les particularités de chaque cas nous incitent à décider, notamment à la lumière du cadre déontologique et réglementaire, de même que des orientations définies par le Comité de discipline, soit d'émettre des recommandations visant l'amélioration de la pratique, soit de référer également le dossier au Comité d'inspection professionnelle. Ceci survient lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire que l'exercice de la profession par un psychologue ou sa compétence professionnelle doit faire l'objet d'une vérification.

La conciliation

Le syndic ou le syndic adjoint qui estime que les faits allégués au soutien de la demande d'enquête peuvent faire l'objet d'une conciliation peut le proposer aux parties. Il est à noter toutefois que le Code des professions interdit la conciliation dans les cas d'inconduite sexuelle ou si les faits allégués sont de nature telle que la protection du public risque d'être compromise.

Ceci étant, la conciliation demeure un moyen approprié d'aborder le règlement d'un conflit résultant d'un manquement déontologique entourant l'intervention auprès d'un client. Cette approche, permise par le législateur québécois, permet d'en arriver à une entente finale qui évite d'autres recours de la part du client. Elle se révèle aussi particulièrement propice dans le contexte où les psychologues évoluent au sein d'un ordre professionnel lié au domaine de la santé et des relations humaines. Aux valeurs se rapportant à la qualité de la communication, à la confiance et à l'intérêt du client qui caractérisent notre profession, la conciliation permet d'intégrer aussi l'intérêt du psychologue et la protection du public.

Le processus de conciliation ne peut s'enclencher qu'avec l'accord de toutes les parties. Il faut préciser que le Bureau du syndic privilégie cette approche chaque fois que cela est possible. De plus, il convient de rappeler que cette orientation coïncide avec celles définies par le Bureau de l'Ordre à la fin des années 1990, visant à favoriser la non-judiciarisation.

Il y a une ouverture de plus en plus grande à participer à cette forme de règlement qui est responsabilisante pour les psychologues, parce qu'elle entraîne des mesures concrètes adaptées à la situation qui pose problème et parce qu'elle solutionne le conflit vécu par le client. Comme l'intention qui inspire cette entente est liée à la protection du public, la mission de l'Ordre se trouve pleinement assumée.

Dans l'éventualité où la conciliation entreprise ne peut être conclue, il revient au syndic ou au syndic adjoint chargé du dossier de décider de la suite à donner, puis d'aviser le demandeur d'enquête et le psychologue de sa décision (Code des professions, art. 123).

Le processus disciplinaire

Comme nous venons de l'expliquer, l'utilisation d'autres mesures de règlement permises par le législateur pour les cas où un manquement est constaté a eu comme impact une diminution très marquée du nombre de dossiers d'enquête entraînant le dépôt d'une plainte devant le Comité de discipline. Pour l'illustrer, il suffit de rappeler qu'à la fin des années 1990 un sommet, représentant plus de 40 % de plaintes sur les dossiers conclus avait été atteint. Or, en continuité avec les résultats apparaissant au rapport annuel des années précédentes, le dépôt d'une plainte constituait, à la fin de l'exercice financier 2004-2005, le moyen utilisé de conclure une enquête dans moins de 10 % des cas.

Protéger le public en tenant compte de la réalité professionnelle

Les psychologues travaillant au Bureau du syndic demeurent conscients du degré de difficulté inhérent à certains types d'intervention psychologique. En général, c'est à travers l'examen du processus de travail accompli par le professionnel, à la lumière des exigences déontologiques et réglementaires existantes, qu'il est possible de vérifier s'il y a lieu ou non de conclure en la présence d'un manquement. Cette démarche paraît exigeante pour les psychologues, mais elle découle du privilège d'être reconnu par un ordre dont la mission est notamment de veiller à la qualité des services offerts par ses membres.

Bibliographie

Code de déontologie des psychologues, L.R.Q., C-26, r.148.1.
Code des professions, L.R.Q., c. C-26, art. 36.
Ordre des psychologues du Québec. (2005). Rapport annuel 2004-2005. Document téléaccessible à l'adresse URL : <http://www.ordrepsy.qc.ca/opqv2/fra>.