



# L'INTERVENTION DANS LE CADRE DES PROGRAMMES D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PARTIE 2)

- ▶ Introduction
- ▶ Clarification
- ▶ Mises en situation
- ▶ Bibliographie

## INTRODUCTION

En complément à la publication de la fiche déontologique portant sur les programmes d'aide aux employés (ci-après, nommés PAE), parue en novembre 2005, nous abordons maintenant cette question sous l'angle des psychologues qui dispensent eux-mêmes les services. Cette perspective diffère de celle abordée précédemment, puisqu'il s'agit ici de décrire les exigences qui entourent l'intervention, soit en tant que sous-traitant pour une firme de PAE, soit en tant qu'employé au sein d'une organisation, comme personne responsable d'apporter une aide aux employés qui désirent consulter un psychologue.

Cette question est traitée ici à la lumière des mêmes principes déontologiques introduits dans la fiche précédente, notamment le secret professionnel, le consentement, le conflit de rôles et d'intérêts, la tenue et l'accès au dossier du client et, finalement, la rémunération.

Quelques mises en situation ont aussi été préparées à la fin de ce document dans le but d'illustrer comment le cadre réglementaire s'applique, en utilisant des problématiques à cette fin.

## CLARIFICATION

### **Les services offerts en privé ou en tant qu'employé**

Le fait de travailler en privé et de recevoir des clients référés par un PAE, ou d'être à l'emploi d'une organisation pour assumer cette même responsabilité, ne modifie en rien les obligations du psychologue à l'endroit de son client. Les particularités, toutefois, sont que dans le premier cas il transige avec un mandant, alors que dans le second il est employé d'une organisation. Tel que mentionné précédemment, certaines règles peuvent être mises de l'avant par le mandant ou l'employeur pour circonscrire le cadre de l'intervention. Le terme « accommodement » avait été utilisé pour traduire cette réalité dans laquelle le psychologue doit respecter ces règles – vu qu'il accepte d'être sous-traitant ou employé – sans cesser de prendre en compte les principes de son Code de déontologie. Examinons donc les modalités liées à l'application des préceptes déontologiques du psychologue, qu'il agisse en privé ou en tant qu'employé.

## Le secret professionnel

La question du secret professionnel demeure une dimension importante lorsqu'il s'agit d'examiner le travail du psychologue qui accepte de rendre des services pour le compte de quelqu'un d'autre.

Le mandant, l'employeur du psychologue ou celui du client rencontré dans le cadre du PAE ne peuvent être informés ni de l'identité de ce client ni du contenu de l'intervention. Ils ne peuvent non plus savoir s'il y a eu ou non une intervention sans une autorisation écrite du client à cet effet, comme le stipule le Code de déontologie (art. 41 et 46). Par contre, si la firme qui gère le PAE assume un rôle comme la coordination des services dispensés ou la discussion de cas en situation d'urgence, ce rôle doit être aussi compris par le client, puisqu'une telle activité met en cause le secret professionnel. Ainsi, dans l'éventualité où l'intervention dans le cadre du PAE rend difficile le maintien du secret professionnel, il importe de le souligner et de privilégier un consentement libre et éclairé.

Le psychologue est souvent invité à fournir des renseignements en vue de l'établissement de statistiques sur le degré d'utilisation du service de PAE ou sur les problématiques observées. Comme cette information ne comprend pas forcément l'identité des personnes ayant fait l'objet d'une consultation, elle peut-être transmise sans restriction. Le psychologue doit toutefois demeurer vigilant et éviter que l'information transmise, à la lumière du contexte organisationnel, permette de retracer le nom de la personne concernée.

## Le consentement à l'intervention

En tant que psychologue, dans l'un ou l'autre des rôles décrits ci-dessus, on doit se préoccuper de l'obtention du consentement libre et éclairé du client, considérant les contraintes ou les limites possibles du service de PAE dont il bénéficie. Le point précédent illustre l'utilité de prévoir au départ les principaux enjeux.

Les engagements du psychologue dans le cadre du PAE – par exemple en ce qui concerne les questions du nombre de rencontres allouées, de la non-accessibilité au dossier ou de la non-possibilité de recevoir un rapport sur l'intervention pour soutenir une preuve dans un litige contre l'employeur – constituent autant de variables qui justifient que l'on s'assure de leur bonne compréhension par les clients. Il importe de prendre en compte la limitation quant à l'application de certaines règles déontologiques, comme par exemple la non-possibilité de produire un rapport ou, s'il y a un engagement, à ne pas agir comme témoin ordinaire dans un litige contre l'employeur du client. Ces exigences peuvent se justifier au plan déontologique (art. 50.3 du Code de déontologie), mais cette situation soulève l'importance d'une mise au point à ce sujet, dès le départ.

Soulignons aussi que le psychologue doit agir avec indépendance. Il pourrait éventuellement devoir démontrer les précautions qu'il aura prises pour tenir compte de toutes ses obligations envers l'employeur, envers le mandant et envers le client. De plus, il semble opportun de mentionner que les services de PAE se caractérisent par le fait qu'ils sont offerts sur une base volontaire, de manière confidentielle et avec la préoccupation de ne pas créer de préjudice.

Pour toutes ces raisons, le Bureau du syndic estime que l'entente écrite, documentant le processus d'obtention du consentement quant aux règles en vigueur dans le PAE, paraît le mieux répondre aux exigences du Code de déontologie.

## Le conflit de rôles et d'intérêts

Le Comité de discipline<sup>1</sup> a confirmé la présence d'un conflit de rôles et d'intérêts dans le fait qu'une psychologue tienne une séance d'information théorique auprès de l'employeur d'une cliente qu'elle avait antérieurement évaluée en privé. La séance portait sur une problématique touchant cette cliente, qui était au même moment en litige avec son employeur. La psychologue aurait dû vérifier préalablement l'impact possible de cette situation auprès de sa cliente et obtenir un consentement de sa part avant d'accepter l'offre de l'employeur. Comme dans plusieurs autres situations, l'obtention de ce consentement aurait pu éviter le manquement constaté.

**SI L'INTERVENTION DANS LE CADRE DU PAE REND DIFFICILE LE MAINTIEN DU SECRET PROFESSIONNEL, IL FAUT D'AUTANT PLUS PRIVILÉGIER UN CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ.**

En ce qui concerne le conflit d'intérêts, le psychologue a des obligations en ce qui a trait à chaque client. Ceci implique la non-possibilité de dispenser des services de nature thérapeutique à des membres d'une même famille séparément ou encore à des personnes ayant des liens hiérarchiques ou amicaux susceptibles d'affecter la qualité de l'intervention. Il faut évidemment exercer un certain jugement professionnel. Toutefois, des décisions récentes du Comité de discipline<sup>2</sup> soulignent les limites de l'exercice de ce jugement, considérant la règle déontologique existante sur le conflit d'intérêts. D'ailleurs le Comité de discipline présente une opinion constante à ce sujet, si l'on se fie au contenu d'autres jugements<sup>3</sup> rendus dans le passé à propos de faits similaires.

### La tenue de dossiers

Les interventions entourant les PAE nécessitent la tenue d'un dossier pour chaque client. Celui-ci ne devrait contenir que des données interprétées, soit des notes d'évolution.

Le dossier peut être conservé par le psychologue ou par l'organisme qui gère le PAE. Dans certains cas, les dirigeants des firmes de PAE ne sont pas psychologues mais exigent tout de même de détenir seuls le dossier. Or, les conditions de conservation du dossier psychologique doivent respecter le cadre réglementaire de notre profession. En cas de manque à ce chapitre, la responsabilité en incombera au psychologue, puisqu'il lui revient de gérer son « obligation professionnelle<sup>4</sup> ». Ceci s'applique pour une firme de PAE ayant des bureaux au Québec ou ailleurs.

### La rémunération

Il revient au psychologue de décider s'il veut ou non le mandat qui lui est offert, considérant les honoraires et les conditions qui lui sont proposées. Toutefois, s'il accepte, il est de sa responsabilité de rendre un service en accord avec les exigences de sa profession. Dans cette perspective, l'acceptation de mandats à forfait – soit un montant à recevoir conclu d'avance pour un nombre variable de rencontres – sans une évaluation préalable du client va à l'encontre des orientations suggérées par les articles 10, 13 et 15 du Code de déontologie.

En outre, il arrive que le délai de paiement des honoraires par l'organisme qui gère le PAE apparaisse trop long pour certains psychologues. Mais il s'agit ici d'une relation d'affaires : le psychologue doit fixer ses conditions ou rompre la relation s'il n'est pas satisfait. Dans un tel cas, il doit veiller à ce que les clients dont le processus thérapeutique est toujours en cours ne subissent aucun préjudice à cause de cette décision (art. 28 du Code de déontologie).

## MISES EN SITUATION

1. *Un psychologue travaille au sein d'une organisation, au service d'aide aux employés. Il rencontre un employé qui présente de nombreux symptômes de stress. Au terme des cinq rencontres offertes à ce client, ce dernier fait une demande d'indemnisation à la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), invoquant que les symptômes découlaient d'une situation vécue au travail. Or, la CSST refuse sa requête. L'employé conteste auprès de la Commission d'appel en matière de lésion professionnelle (CALP), demande au psychologue d'écrire un rapport sur son intervention et lui annonce qu'il souhaite le faire témoigner.*

Il va sans dire que le psychologue ne peut accepter les demandes du client, en dépit du droit de ce dernier d'obtenir une copie du dossier portant sur les services qui lui ont été rendus. Le psychologue se placerait ici en conflit d'intérêts, puisqu'il est lui-même employé de cette organisation. En outre, il ne pourrait agir qu'à titre de témoin ordinaire, n'étant pas expert pour établir un lien de causalité entre les symptômes et la situation au travail.

Il est primordial pour les psychologues œuvrant dans un service d'aide pour le bénéfice d'autres employés que des mesures concrètes soient mises de l'avant pour éviter toute situation de cette nature. Un consentement à cet effet, signé par l'employé, constitue la meilleure approche pour y parvenir. Les limites à l'intervention dans le contexte doivent être comprises, afin de permettre un consentement libre et éclairé.

2. Une cliente consulte une psychologue dans le cadre d'un PAE, en raison de difficultés à son travail. Elle affirme être victime de harcèlement sexuel de la part d'un cadre qu'elle s'apprête à dénoncer. Elle a déjà consacré deux des huit rencontres auxquelles elle a droit à parler des impacts de cette situation pour elle. Par ailleurs, parmi d'autres clients reçus en privé, la même psychologue traite depuis plus de deux mois un client qui consulte pour des difficultés relationnelles. Il rapporte aujourd'hui avoir fait l'objet d'une dénonciation de la part d'une personne travaillant dans une filiale de son organisation. Il aurait été informé qu'une enquête allait s'amorcer à ce sujet à l'interne. Les détails fournis par ce client amènent la psychologue à réaliser qu'il est la personne à laquelle faisait allusion l'autre cliente.

Cette mise en situation illustre un type de problématique à laquelle des psychologues sont parfois confrontés. La psychologue se trouve contre son gré en situation de conflit d'intérêts. Elle ne peut dévoiler qui fait appel à ses services ni interrompre une intervention sans aviser préalablement son client et sans prévoir un délai raisonnable pour éviter que cette cessation cause un préjudice. La psychologue a une responsabilité envers chacun de ses deux clients. Elle pourrait s'adresser au PAE pour demander à ce qu'un autre psychologue prenne le dossier de la cliente. Cette option est privilégiée parce que la démarche avec cette cliente en est à ses débuts et qu'il paraît plus facile de la référer à quelqu'un d'autre au sein du PAE. La psychologue pourrait informer la cliente, par téléphone, du fait qu'elle a un motif professionnel important ne lui permettant pas de poursuivre ce qui a été entrepris. La psychologue devrait aussi s'assurer que la cliente aura le soutien adéquat du PAE, sans délai, afin que les obligations professionnelles soient respectées. Elle peut aussi faire un résumé, verbal ou écrit (via les notes au dossier), du travail déjà accompli pour le bénéfice du nouveau thérapeute, si la cliente lui donne une autorisation écrite à cet effet. Ceci étant dit, il se peut que ce geste ne suffise pas et qu'il ne soit plus possible pour la psychologue de poursuivre avec le client. En effet, ce serait surtout le cas si la psychologue estime ne plus détenir l'indépendance nécessaire pour agir auprès de lui, considérant ce qu'elle a appris sur lui malgré elle. Dans ce cas, le client devrait être référé à un autre psychologue.

3. Une cliente est référée par un médecin. Elle peut bénéficier de rencontres payées par l'employeur grâce au PAE de son entreprise. Le psychologue constate que les progrès sont lents. Après quelques rencontres, le médecin appelle pour discuter du cas de la cliente. Il n'y a pas d'autorisation écrite de la cliente à cet effet. Le médecin précise quant à lui que la cliente a accepté qu'il parle avec le psychologue qui la suit.

Le fait qu'un psychologue se fasse référer un client par un médecin ne constitue pas d'emblée une autorisation pour discuter ultérieurement de son dossier. Sauf en situation d'urgence, tel un contexte de dangerosité à cause d'un risque suicidaire ou homicidaire, le psychologue pourrait écouter la demande qui lui est faite et veiller, avant de fournir d'autres renseignements, à ce que la cliente consente par écrit (art. 46 du Code de déontologie) à la discussion de son cas avec son médecin.

Comme il serait possible qu'une discussion de cas avec la personne qui agit comme responsable clinique au sein de la firme de PAE s'avère nécessaire, il faudrait s'assurer que l'entente initiale le stipule ou, autrement, obtenir une autorisation écrite.

## Références

1. Voir en bibliographie la décision n° 33-03-00283.
2. Voir les décisions n° 33-03-00286, 33-03-00290 et 33-04-00307.
3. Voir les décisions n° 33-98-00214 et 33-01-00258.
4. Voir la décision n° 33-03-00286.

## Bibliographie

Code de déontologie des psychologues, R.R.Q., c. C-26, r. 148.1.  
Loi sur la protection de la jeunesse. L.R.Q., c. P-34.1.  
Loi sur les services de santé et les services sociaux. L.R.Q., c. S-4.2.  
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-98-00214, le 26 avril 1999.  
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-01-00258, le 7 décembre 2001.  
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-03-00283, le 24 octobre 2003.  
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-04-00307, le 27 avril 2005.  
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-03-00286, le 27 octobre 2005.  
Ordre des psychologues du Québec. Décision disciplinaire n° 33-03-00290, le 21 juillet 2005.  
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