

Refus de mandat et cessation de services



Par
**Suzanne
Castonguay**
M. Ps., SYNDIC ADJOINTE
syndic@ordrepsy.qc.ca

CETTE CHRONIQUE traitera dans un premier temps des obligations déontologiques des psychologues concernant l'acceptation ou le refus d'un mandat et, dans un deuxième temps, elle traitera de la décision de cesser de rendre des services professionnels à un client.

De tout temps, le psychologue a été perçu comme le professionnel toujours prêt à répondre à l'appel d'une personne demandant des services professionnels de psychothérapie ou d'expertise, comme si l'éthique elle-même suggérait que le psychologue, devant un client dans le besoin, ne puisse refuser un mandat. Or, la réalité encadrée par la déontologie issue de notre Code est tout autre. En effet, plusieurs articles prescrivent au psychologue des critères de décision l'aidant à faire ses choix lors d'une offre de mandat, et ce, dans tous les champs de pratique.

L'article 6 du Code de déontologie exprime clairement que le psychologue ne peut accepter un mandat s'il n'a pas les compétences requises dans un champ de pratique ou avec une certaine clientèle. À titre d'exemple, un psychologue qui accepterait d'évaluer ou de traiter un enfant sans déterminer suffisamment de connaissances du développement psychologique de l'enfant et de ses besoins pourrait faire l'objet d'une inspection professionnelle si ce cas était porté à l'attention de l'Ordre des psychologues.

L'article 20 peut aussi motiver une décision de refuser un mandat de psychothérapie, de supervision, d'expertise, etc. En effet, le conflit de rôles et d'intérêts, abondamment documenté dans les fiches déontologiques produites pas le Bureau du syndic, est un bon exemple des aspects à examiner avant d'accepter de rendre des services à un client.

D'autres éléments peuvent motiver le refus d'entreprendre une intervention. Ils

concernent la capacité du psychologue de rendre des services de qualité considérant sa santé physique et psychologique. Pareillement, une incapacité à offrir un service avec diligence compte tenu de ses obligations actuelles avec ses clients pourrait justifier un refus de service (art. 24). Par exemple, un psychologue qui accepterait trop de mandats éprouverait rapidement des difficultés à produire des rapports dans un délai raisonnable ou verrait sa concentration diminuer dans son rôle de psychothérapeute.

En ce qui concerne la cessation des services en cours de mandat, cette décision, parfois difficile et délicate pour le psychologue, peut s'avérer tout de même nécessaire, voire incontournable au plan déontologique.

Deux articles du Code cités précédemment (art. 6 et 20) peuvent justifier la cessation des services. En effet, il peut arriver que le psychologue identifie plus particulièrement durant une psychothérapie une problématique particulière pour laquelle il n'a pas les compétences requises. Il peut aussi réaliser, à partir de l'information recueillie en thérapie ou d'un état contre-transférentiel nuisible au processus thérapeutique, qu'il se trouve en conflit d'intérêts (art. 20, 33). Ces deux constats renvoient directement le professionnel à l'article 7, qui prescrit qu'il doit référer son client lorsque l'intérêt de ce dernier l'exige.

Par ailleurs, les articles 27 et 28 du Code traitent aussi de cette question. L'article 27 stipule que le psychologue ne peut pas, sauf pour des motifs justes et raisonnables, mettre fin aux services qu'il rend. Il va sans dire qu'un psychologue doit utiliser son jugement professionnel pour établir s'il est en présence d'un motif juste et raisonnable de cesser de rendre des services à un client, la liste desdits motifs de l'article 27 n'étant pas exhaustive.

À cet effet, le nouveau Code ajoutera à cette liste trois nouveaux motifs tout en maintenant ceux déjà inscrits au Code actuel, mais en y apportant des précisions fort intéressantes. Entre autres, nous retrou-

verons au point 1, en ce qui a trait à la relation de confiance, la perte de cette relation, non seulement par le client, mais aussi par le psychologue ou les deux parties, de façon réciproque. À titre d'exemple, en cours de traitement, un psychologue qui développerait un sentiment de peur ou d'inconfort par rapport à un client, ou des gestes que ce dernier a posés, pourrait, sans accroc à la déontologie, cesser de rendre des services.

Parmi les nouveaux motifs, nous trouvons: le non-respect de l'entente convenue au début ou en cours de mandat, y compris les aspects touchant les honoraires, la décision du psychologue de réduire ou de mettre fin à sa pratique pour des raisons personnelles et/ou professionnelles et la possibilité que le maintien des services soit plus dommageable que bénéfique au client, par exemple dans un cas où une relation thérapeutique alimenterait la dépendance du client au lieu de favoriser une recherche d'autonomie.

Le nouveau Code apportera des nuances fort intéressantes au présent article 28, qui concerne, une fois la décision prise par le professionnel de cesser les services, la gestion de cette fin de services. En effet, le nouvel article stipulera que le psychologue doit en informer son client dans un délai raisonnable et s'assurer que la cessation du service professionnel ne lui soit pas préjudiciable ou, tout au moins, qu'elle lui cause le moins de préjudices possible. De plus, le psychologue doit contribuer si nécessaire à ce que le client puisse continuer d'obtenir des services professionnels si son état psychologique le requiert.

Il est évident que cette courte chronique ne peut couvrir tous les aspects déontologiques du refus de mandat et de la cessation de services. Par conséquent, sachez que le Bureau du syndic répond de façon quotidienne aux questions concernant les aspects déontologiques de la pratique professionnelle des psychologues, comme celles soulevées ici.

Au plaisir d'en discuter avec vous.