

Le bureau du syndic



Marc Lyrette
Syndic

La mission

Le bureau du syndic de l'Ordre des psychologues contribue à la mission de protection du public par les activités suivantes :

- > la réception et le traitement des signalements du public ;
- > la tenue d'enquêtes confidentielles sur la conduite des professionnels ;
- > le dépôt et le suivi de plaintes disciplinaires au conseil de discipline ;
- > les conseils déontologiques donnés aux professionnels ;
- > l'intervention préventive en situation de conflits entre clients et psychologues ;
- > la conciliation de comptes d'honoraires ;
- > l'accueil et le traitement des demandes d'accès à l'information touchant les activités du syndic.

L'équipe

Au cours du dernier exercice financier, le bureau du syndic a pu compter sur le personnel suivant :

Marc Lyrette	Syndic
Suzanne Castonguay	Syndique adjointe, substitut du syndic
Pascale Doucet	Syndique adjointe (depuis le 9 août 2018)
Éveline Marcil-Denault	Syndique adjointe
Bernard Poulin	Syndic adjoint
Pascale Vigneau	Avocate au bureau du syndic
Denis Houde	Conseiller à la déontologie
Florence Cazali	Adjointe administrative et technicienne juridique (depuis le 4 septembre 2018)
Jocelyne Laurin	Coordonnatrice du bureau du syndic
Geneviève Daoust	Secrétaire (jusqu'en mai 2018)
D^r Denis Bélisle	Syndic <i>ad hoc</i>
Jean Boudreau	Syndic <i>ad hoc</i>
D^{re} Émilie De Tournay-Jetté	Syndique <i>ad hoc</i>

D^r Frédéric Doutrelepont	Syndic <i>ad hoc</i>
D^r Jean-François Ducharme	Syndic <i>ad hoc</i>
Dominique Groleau	Syndique <i>ad hoc</i>
D^{re} Mélanie Jodoin	Syndique <i>ad hoc</i>
Roxane Marois	Syndique <i>ad hoc</i>
Danielle Tétrault	Syndique <i>ad hoc</i>
Robert Vachon	Syndic <i>ad hoc</i>

Les résultats en 2018-2019

La réception et le traitement des signalements du public

Au cours de l'année, le bureau du syndic a reçu 396 demandes d'enquête et signalements divers répartis comme indiqué au tableau 16.

TABLEAU 16

Répartition des demandes d'enquête et autres signalements reçus en comparaison avec l'année précédente

Demandes d'enquête et autres signalements reçus	2018-2019	2017-2018
Enquête	305	306
Assistance et interventions	66	62
Conciliation de comptes d'honoraires	4	7
Accès à l'information	7	7
Usurpation du titre et pratique illégale	4	5
Autres	10	7
Total	396	394

Le nombre de demandes d'enquête et autres signalements est stable depuis les trois dernières années, incluant celle en cours. Cette statistique interrompt la courbe ascendante observée à l'Ordre des psychologues plusieurs années auparavant.

TABLEAU 17

Sommaire des activités d'enquêtes

	Demandes reçues	Enquêtes conclues
Enquêtes	305	351
Psychologues visés	288	327
Psychothérapeutes compétents non admissibles à un ordre professionnel (PCNA) visés	12	19
Personnes autorisées à pratiquer sous supervision en vertu de l'article 94h du Code des professions (LRQ, C-26)	5	5

Le bureau du syndic a conclu cette année un plus grand nombre d'enquêtes qu'il n'a reçu de demandes à cet effet. Ceci a permis de réduire la banque d'enquêtes en attente et, par ricochet, les délais de traitement des dossiers.

Les demandes d'enquête au bureau du syndic proviennent en majeure partie du public (71,1 %), mais elles peuvent aussi provenir de différentes sources, incluant le syndic lui-même, et ce, conformément au Code des professions (LRQ, C-26), qui précise que le syndic « peut, à la suite d'une information à l'effet qu'un professionnel a commis une infraction visée à l'article 116, faire une enquête à ce sujet ». Le tableau 18 détaille les types de demandeurs d'enquêtes.

TABLEAU 18

Types de demandeurs d'enquêtes en 2018-2019

Demandeur d'enquête	Nombre	Proportion
Membre du public	217	71,1 %
Psychologue	34	11,1 %
Autre professionnel	18	5,9 %
Syndic	13	4,3 %
Employeur	5	1,6 %
Tiers payeur	4	1,3 %
Autre demandeur	13	4,3 %
Instance de l'Ordre	1	0,3 %
Total	305	100,0 %

La tenue d'enquêtes confidentielles sur la conduite des psychologues

Le bureau du syndic a mené et conclu 351 enquêtes touchant :

- > 327 psychologues ;
- > 19 psychothérapeutes ;
- > 5 personnes autorisées à pratiquer sous supervision (doctorants) en vertu de l'article 94h du Code des professions (LRQ, C-26).

Cette année, 123 dossiers d'enquêtes ont été fermés parce que la pratique du professionnel était conforme et ne nécessitait aucune intervention du syndic. Le tableau 19 résume les autres conclusions d'enquêtes. Au 31 mars 2019, 236 dossiers étaient toujours actifs, dont 229 dossiers d'enquêtes (tableau 20).

TABLEAU 19

Résultats quant aux décisions d'enquêtes conclues au cours de l'exercice financier 2018-2019

Demandes d'enquêtes non recevables	9
Retrait de la demande	9
Suspension de l'enquête	10
Décision de ne pas porter plainte :	
• sans recommandation, parce que la pratique ou l'attitude du psychologue est conforme	123
• avec recommandations pour améliorer la pratique ou la conduite	122
• avec référence au comité d'inspection professionnelle	14
• avec engagement du psychologue à prendre des mesures d'amélioration de sa pratique ou de sa conduite	43
• décision de régler le dossier par voie de conciliation	6
Demandes concernant d'autres ordres professionnels	1
Sous-total des décisions de ne pas porter plainte	337
Dossiers ayant mené au dépôt d'une plainte au conseil de discipline	14
Total des enquêtes conclues	351

TABLEAU 20

Répartition des dossiers actifs au 31 mars 2019 selon le type d'activités du syndic

Dossiers toujours actifs au 31 mars 2019	
Enquêtes	229
Interventions	4
Autres	1
Demandes d'accès à l'information	1
Suivis post-discipline	1
Total des dossiers toujours actifs au 31 mars 2019	236

On note une diminution notable du nombre de dossiers toujours actifs en fin d'année financière (236) par rapport à l'année dernière (317).

Dépôt et suivi de plaintes au conseil de discipline de l'Ordre

Au terme de son enquête, le syndic au dossier peut décider de porter plainte au conseil de discipline de l'Ordre. Au cours de l'année d'exercice 2018-2019, 14 dossiers d'enquêtes ont mené au dépôt de 10 plaintes disciplinaires,

car certaines combinent les conclusions de plusieurs enquêtes menées auprès d'un même psychologue. Principalement, les plaintes disciplinaires déposées portaient sur les sujets suivants :

- > évaluation ou pratique non conforme aux principes professionnels ;
- > conflit de rôles et d'intérêts ;
- > inconduite sexuelle ;
- > entrave au travail du syndic ;
- > publicité non conforme.

Consultations déontologiques auprès des psychologues et du public

Afin de soutenir les psychologues dans leur pratique, le bureau du syndic offre des services de consultation par téléphone et par courriel. Ce service d'information est également offert au public. Il vise à éclairer la réflexion du psychologue à partir du cadre déontologique et réglementaire entourant sa pratique ou à informer le public sur les obligations réglementaires des psychologues. Un total de 4 650 consultations ont été effectuées au cours de l'année financière (tableau 21).

FIGURE 1

Répartition des décisions du syndic au terme de la conclusion des 351 dossiers d'enquêtes

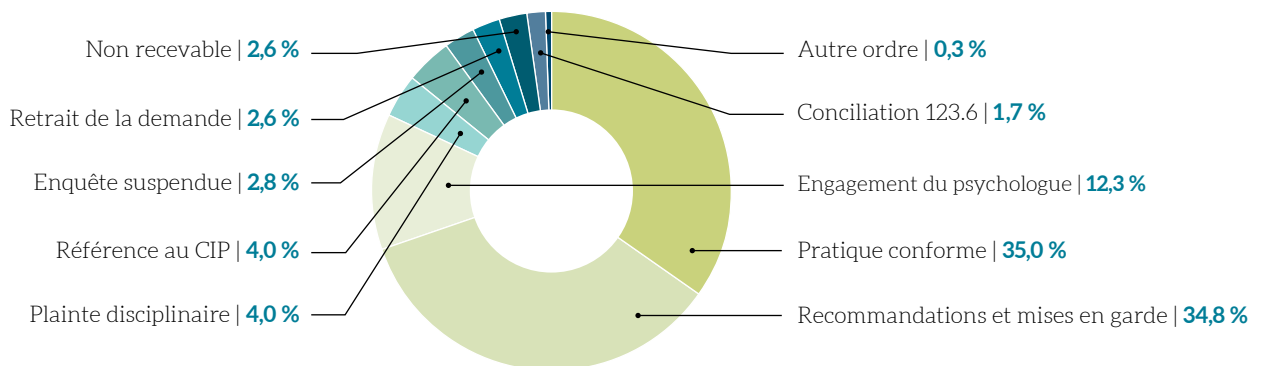


TABLEAU 21

Nombre de consultations déontologiques réalisées en 2018-2019

Provenance	Appels	Courriels	Total
Psychologues	2 095	1 179	3 274
Autres	898	478	1 376
Total	2 993	1 657	4 650

Le bureau du syndic procède aussi à des interventions de nature éducative et préventive. Ainsi, deux articles portant sur des thèmes d'intérêt déontologique ont été publiés dans le magazine *Psychologie Québec* :

- > en juin 2018 : « Pédophilie : enjeux de mesure et de transparence » ;
- > en septembre 2018 : « À propos des défis qu'ont à relever les psychologues scolaires ».

Interventions préventives en situation de conflit entre clients et psychologues

Les interventions préventives du syndic visent à corriger rapidement une situation portée à son attention afin de prévenir un préjudice envers un membre du public. Un total de 66 demandes d'assistance provenant du public a mené à 62 interventions préventives du syndic en 2018-2019. Quatre interventions étaient toujours en cours au 31 mars 2019. Les interventions du syndic ont porté sur des problèmes variés, notamment :

- > diligence du psychologue à répondre à une demande ;
- > accès aux dossiers ;
- > site Internet ou usage des réseaux sociaux inappropriés.

Conciliation des comptes d'honoraires

Le bureau du syndic reçoit parfois des plaintes du public concernant les honoraires des psychologues et tente de résoudre les différends conformément au Code des professions (LRQ, C-26) et au Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des psychologues (C-26, r221). Au cours de l'année, quatre demandes de conciliation de comptes d'honoraires ont été reçues, quatre ont été conclues et une était toujours en traitement au 31 mars 2019.

TABLEAU 22

Sommaire des activités de conciliation des comptes d'honoraires

Demandes de conciliation reçues	4
Demande reportée de l'année antérieure	1
Demandes de conciliation conclues	4
Demandes ayant conduit à une entente	3
Demande n'ayant pas conduit à une entente	1
Demande toujours en cours au 31 mars 2019	1

Accueil et traitement des demandes d'accès à l'information

Compte tenu de la nature confidentielle des dossiers d'enquêtes du bureau du syndic, ce dernier traite lui-même les demandes d'accès à l'information concernant ses activités. Sept demandes d'accès à l'information ont été reçues et traitées à l'intérieur des délais prévus à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (LRQ, C-A 21).