

## Suite... La profession de psychologue a 50 ans

par Paul Loubier, M.A., Vice-présidence de l'APQ  
ploubier@videotron.ca

Entre 1962 et aujourd'hui, diverses tendances sont apparues, certaines pour s'installer durablement, d'autres pour s'évanouir après une heure de gloire. Il y a eu le fameux cri primal de Janov, auquel a succédé le *feeling thérapie* et ces dictats d'expression intense des émotions : ce n'était pas de tout repos pour l'entourage. Pendant un temps, on voyait beaucoup plus de thérapies de groupe, soit dans le réseau mais aussi en privé. Le mouvement s'est essoufflé. La thérapie familiale a connu une montée nourrie par des expériences excitantes où un travail d'équipe de thérapeutes soutenait l'intervention mais était peu praticable en-dehors des milieux académiques ou de stage.

Durant la même période, la psychologie industrielle et la psychologie organisationnelle se développaient et trouvaient des niches qui les rendaient de plus en plus sollicitées. Le client cessait de n'être qu'un individu et on cherche maintenant à 'soigner', à atteindre l'organisation de vie ou de travail.

Enfin, nous assistons depuis une quinzaine d'années à la montée des neurosciences. Tant aux États-Unis, en Europe qu'au Québec, des psychologues œuvrent pour créer un pont entre les connaissances acquises sur le fonctionnement du cerveau et le changement survenant en psychothérapie. Le cerveau nous est de plus en plus présenté tel un organe doté d'une grande plasticité. Nous voyons de plus en plus arriver dans les programmes de formation divers auteurs qui nous éclairent sur le chemin à suivre avec nos clients pour susciter un changement dans la manière dont le cerveau réagit à son environnement. Une ère de la rééducation de la psyché, au sein même de nos fonctions cognitives et affectives, serait-elle amorcée ?

De quoi sera fait le vécu du psychologue de l'an 2062 ? C'est fascinant d'y penser et à peu près inimaginable. Il reste cependant à croire que le concept de présence à soi et à l'autre aura toujours son sens. La rencontre d'un soignant et d'une personne en détresse sera-t-elle toujours centrale dans notre pratique ? Comment seront stimulés le changement thérapeutique et l'allègement de la souffrance ? Bien des découvertes et de belles surprises en perspective !

Bon cinquantième à toutes et tous !

## Vers une approche disciplinaire plus efficace

par Charles Roy, M.Ps., Président  
charlesr4@sympatico.ca



Malheureusement, certains nous trouveront peut-être lassants et contrariants, mais que voulez-vous, nous ne sommes pas responsables d'une situation qui perdure et que nous-mêmes déplorons. En effet, nous continuons de recevoir des plaintes concernant la période d'enquête disciplinaire. Des plaintes de même nature que celles recueillies lors de notre investigation auprès de plus d'une centaine de psychologues. Et contrairement à certaines opinions qui circulent, ces plaintes ne sont pas le lot de psychologues insatisfaits du résultat de l'enquête disciplinaire, mais de psychologues qui ont déploré et continuent de déplorer les procédés utilisés lors de cette enquête. D'autant plus qu'il s'agit pour la plupart, de situations où les psychologues ont été exonérés de tout blâme, une fois le long processus d'enquête rendu à terme, ou encore qui n'avaient commis que des fautes somme toute mineures ou avaient été victimes de plaintes malveillantes. Cette situation qui perdure fait ombre aux syndicats qui par le passé ont fait un travail très correct et ceux qui continuent de le faire de manière rigoureuse, équitable, et disons-le, civilisée. Situation qui fait ombre également à notre Ordre, à l'Office des professions et à l'ensemble du système professionnel.

La logique du système professionnel semble être à l'effet que pendant trop d'années les professionnels se sont protégés et que le public n'a pas eu la possibilité de confronter les pratiques abusives ou les négligences subies. On a donc décidé de prendre le virage dans la direction contraire afin d'assurer au public une protection adéquate, ce qui est tout à fait compréhensible. Mais bien souvent, quand le pendule change de direction, il va parfois à l'autre extrême. On a accordé aux syndicats d'énormes pouvoirs, sans organisme de surveillance au-dessus de leur tête. Aussi, on l'a vu chez plusieurs ordres au Québec, quand une personne exerçant cette fonction n'a pas les aptitudes requises, les choses peuvent déraiper, et de la souhaitable indépendance du syndic, on peut glisser facilement vers le principe selon lequel « la fin justifie les moyens ». Ce qui à ce moment nous éloigne complètement de l'esprit de la loi et dénature l'exercice de la justice.

Il s'agit à notre point de vue d'une justice questionnable en matière disciplinaire puisque, pendant la période d'enquête, la loi joue contre vous. En effet, « *La jurisprudence a reconnu que le syndic, bien qu'il doive être indépendant, n'a toutefois pas l'obligation d'être impartial face au professionnel, en raison du rôle qu'il est appelé à jouer tant au niveau de son enquête qu'au niveau de la poursuite à titre de partie plaignante devant le Conseil de discipline.* Et, de plus, « *Ce n'est qu'après le dépôt d'une plainte (au Conseil de discipline) que naissent le droit du professionnel à une défense pleine et entière et le droit au principe de justice naturelle que sous-tend la défense pleine et entière.* (1) ». Dans ces conditions, vous comprendrez que la période d'enquête peut s'avérer particulièrement éprouvante. Et n'en déplaise à ceux qui banalisent cette étape en prétextant que ce n'est pas une plainte déposée au Conseil de discipline, nous rétorquons que vivre pendant un an ou deux une période d'enquête dans de telles conditions et sans savoir si une plainte sera retenue contre vous ou non est loin d'être de tout repos. D'autant plus qu'une fois l'enquête déclenchée, vous êtes à la merci du syndic, puisqu'il « *en est le seul maître d'œuvre* » (2).

## Suite... Vers une approche disciplinaire plus efficace

par Charles Roy, M.Ps., Président  
charlesr4@sympatico.ca

Mais ne perdons pas de vue la visée centrale, soit la protection du public. Ce qui signifie optimalement une surveillance qui aurait une visée constructive : celle d'encourager les professionnels à s'améliorer, à avoir la volonté de corriger les gestes inadéquats ou à repérer les négligences demeurées dans l'ombre ou jugées minimes, qui jusque là avaient échappé à l'attention du professionnel et qui causent un tort à son client. Quand la fonction disciplinaire se fonde sur cette perspective, cette visée, les professionnels sentent que celle-ci œuvre à essayer d'améliorer la pratique, dans une optique préventive. Voici ce que l'Association écrivait à ce propos dans son rapport :

*Si le syndic se présente avant tout dans un rôle de conseiller déontologique plutôt que dans un rôle de redresseur de torts, nous pensons qu'il sera en meilleure situation pour éclairer et guider le client d'une part, et d'autre part pour aider le psychologue à réguler sa pratique et à assumer les conséquences s'il y a lieu. Les plaignants veulent comprendre d'abord et ensuite obtenir justice s'ils ont subi des préjudices.*

*Le psychologue qui sent que le syndic manifeste une réelle attitude coopérative, sera à même de prendre lui-même conscience, le cas échéant, de ses erreurs déontologiques et de proposer une mesure pour réparer le préjudice causé, avec l'aide du syndic. Cela suppose une démarche articulée nécessitant de comprendre les éléments de la situation, incluant le contexte clinique et professionnel notamment, en incluant de prendre un temps raisonnable pour en arriver à une compréhension commune des objets déontologiques concernés. La détermination des préjudices et les réparations conséquentes supposent donc, dans l'approche que nous proposons, une démarche concertée plutôt qu'une démarche isolée et asymétrique.*

*La punition est un conditionnement difficile à justifier quand il est question d'un professionnel qui se dévoue à soulager la détresse humaine. Les témoignages dénoncent cette approche punitive qui transparait dans les attitudes du syndic dès le processus d'enquête. Si, en plus, le syndic manifeste un zèle pour le punitif, il ne faut pas s'étonner de l'inefficacité de la relation qui s'établit alors avec le psychologue.*

*La plupart du temps, étant donné les responsabilités importantes des psychologues par rapport à la vie psychologique de leurs clients, on peut, sans risque de se tromper, affirmer que les « erreurs » déontologiques sont rarement dues à la mauvaise foi de l'intervenant, mais plutôt à des situations complexes, à l'ignorance, ou encore à des situations de vulnérabilité du psychologue dans sa pratique (dues à sa propre détresse), etc. Si une réelle coopération symétrique s'installe entre le syndic et le psychologue avec l'objectif commun de satisfaire le client dans des standards mutuellement compris, la notion de réparation, est beaucoup plus facile à concrétiser, si le client a subi un préjudice. Cette*

*approche de réparation a le grand avantage de responsabiliser l'intervenant visé face aux conséquences de ses actes, contrairement à l'approche punitive où c'est une autre instance (le syndic initialement et le Comité de discipline ensuite) qui en décide (déresponsabilisation). (3)*

Rappelons-le à nouveau, O'Connor (2001) affirme que la « démonisation » de nos pairs accusés de violation des règles éthiques est une approche contreproductive et qu'elle doit cesser (4). Plutôt que de faire la chasse aux sorcières, il faut plutôt envisager, selon lui, la perspective selon laquelle *we are all at risk for boundary violations under certain circumstances*. Ce qui implique, dans une perspective de prévention, de s'orienter vers une meilleure compréhension des dynamiques impliquées dans les situations de vulnérabilité des professionnels. Il faut comprendre qu'en tant que psychologues, nous pouvons être vulnérables au stress, à la détresse et même sujets à des comportements inappropriés en certaines circonstances, comme par exemple lors de crises majeures dans notre propre existence, ou lorsque les situations cliniques sont complexes. Évidemment, consulter un collègue est toujours le meilleur moyen de prévention dans les situations complexes ou de vulnérabilité.

Et qu'on nous comprenne bien, nous ne sommes pas en train d'exprimer naïvement qu'il faut éviter de sanctionner les professionnels qui commettent des actes dérogatoires ou des fautes majeures. Mais nous constatons que plusieurs plaignants que nous avons entendus, ayant commis des fautes mineures ou ayant été exonérés de blâme, ont manifesté que, suite à l'enquête et aux procédés auxquels ils avaient été soumis, ont quitté ou désiré quitter l'Ordre ou la profession. Loin d'un désir de collaboration, d'amélioration, nous sommes clairement en présence de réactions de désaveu radical. Une approche faisant usage excessif de la punition nous semble donc anachronique par rapport aux besoins de la population et des clients, par rapport aux compétences et valeurs des psychologues et par rapport aux valeurs de notre société.

Nous le précisons dans notre rapport, *le mode punitif vient contaminer le mode éducatif: comme nous l'avons vu dans les témoignages, le traumatisme de l'aventure disciplinaire perçue comme agressive, coercitive et injuste enlève toute motivation au développement professionnel décrété par quelqu'un d'autre et qui n'est pas nécessairement vu comme pertinent par le psychologue visé. Il est évident qu'une approche de coopération avec la définition et la poursuite explicite d'un but commun explicite rend la perspective éducative beaucoup plus intéressante* (5).

Il nous paraît donc impératif qu'à l'exemple de l'Ordre des architectes du Québec, les syndicats disposent de règles d'éthique pour guider leur fonctionnement (6).

## Suite... Vers une approche disciplinaire plus efficace

par Charles Roy, M.Ps., Président  
charlesr4@sympatico.ca

On y lit par exemple, que *Le syndic ayant discrétion pour déposer une plainte, il est de mise pour l'Ordre d'en déterminer les paramètres d'exercice.*

Ou encore : *L'adoption de critères uniformes par l'Ordre comporte plusieurs avantages, dont les principaux sont de favoriser l'équité et la cohérence dans l'analyse des dossiers et la prise de décisions par le syndic.* Et également que, *L'existence de lignes directrices claires permet aussi au public, au professionnel et aux instances de l'Ordre de mieux comprendre les raisons pour lesquelles le syndic décide ou non de porter une plainte disciplinaire. Bien sûr, le but visé ici n'est pas de rallier toutes les personnes concernées à la décision du syndic, ce qui serait utopique, mais plutôt qu'elles aient la sincère conviction d'avoir été traitées équitablement suivant des règles établies.* Bien sûr ces règles éthiques qui portent ici sur la décision de déposer une plainte, devraient également s'appliquer à tout le processus d'enquête.

Nous avons appris que l'Ordre professionnel des vétérinaires aurait adopté une approche de coopération et de prévention, visant avant tout à améliorer les pratiques. Et nous avons toutes les raisons de croire qu'il obtient de meilleurs résultats en matière de protection du public qu'une approche *chasse aux sorcières* visant à tout prix à trouver un coupable. La différence est là : l'aspect sur lequel on met l'accent. Chercher un coupable ou bien favoriser l'amélioration de la pratique en faisant réaliser l'erreur, pour éviter la récurrence? Dans le premier cas, les professionnels adoptent une approche défensive et dans le deuxième cas, ils collaborent au processus. Nous l'avons dit et redit à maintes reprises, l'APA l'a affirmé depuis plus d'une trentaine d'années : une approche punitive est contre-productive. **Il faut adopter une approche de prévention et de réhabilitation (7). C'est la meilleure façon de protéger le public.** Dommage que ce ne soit pas notre Ordre qui ait pris le leadership en ce domaine, étant donné la dimension humaine inhérente à notre profession.

À l'évidence, un changement de la situation actuelle est plus que souhaitable. Comme nous l'avons mentionné dans notre rapport transmis à l'OPQ, il nous apparaît qu'un nouveau modèle disciplinaire devrait être développé pour un virage éthique et qualité de la fonction syndic. Même si la jurisprudence n'oblige pas les syndics à l'impartialité au cours de l'enquête, il nous apparaît à la lumière des impacts ne serait-ce que pour le public, qu'il est essentiel que le processus d'enquête soit révisé. Nous évoquons dans notre rapport que les pratiques de cueillette d'information et de traitement d'information étaient à revoir pour qu'elles soient plus objectives, impartiales et efficaces, et, plus spécifiquement, qu'elles tiennent compte du contexte clinique. Ce qui devrait entraîner un meilleur triage des demandes d'enquêtes.

Les délais apparaissent, dans plusieurs cas, beaucoup trop longs. Les communications avec les psychologues visés étaient aussi à réviser sur le plan du contenu, des moyens et des délais.

Pour corriger la situation qui ressort des témoignages, nous proposons de changer l'approche du système disciplinaire dans le sens suivant : 1) favoriser une approche de coopération plutôt que de coercition 2) favoriser une approche de réparation plutôt que de punition 3) favoriser une approche éthique et qui tienne compte des contextes et 4) promouvoir un rôle, des compétences et des attitudes des syndics qui correspondent à la nouvelle approche.

Autrement dit, il ne s'agit pas de faire des situations disciplinaires une lutte entre le pouvoir d'une part et les intérêts particuliers d'autre part, mais plutôt d'en faire une situation de coopération pour mieux comprendre et définir la portée déontologique et éthique des actes mis en cause, et d'en assumer les conséquences. Il faut également prendre en compte que l'approche de coercition et de punition est très lourde et très coûteuse. Il est évident qu'une approche de coopération et de réparation permettrait de résoudre d'une façon beaucoup plus efficace et moins coûteuse les situations dénoncées par des clients.

Avec la venue de la nouvelle syndic en chef, madame Eugénelle Fortin, peut-être entrons-nous dans une nouvelle ère à l'Ordre des psychologues. Du moins, son dernier article dans le numéro de septembre de *Psychologie Québec* nous laisse-t-il présager un changement d'approche. Ce qui serait de bon augure pour le 50<sup>e</sup> anniversaire de notre profession. Car jusqu'à présent, à voir la façon dont s'est exercée et continue de s'exercer la fonction première de l'Ordre, à savoir la protection du public et la surveillance de la profession, plusieurs psychologues sont loin d'avoir envie de célébrer.

De son côté, l'Association entend entreprendre des actions importantes au cours de l'automne dans le but de continuer ses représentations dans le dossier de l'éthique des syndics. Nous vous en informerons sous peu.

1. Information fournie par l'Office des professions et tirée de : J.C. Villeneuve et als. Précis de droit professionnel. Cowansville : Éditions Yvon Blais. 2007.

2. Information fournie par l'Office des professions.

3. APQ. 2010. Analyse diagnostique et critique du système disciplinaire de l'Ordre des psychologues du Québec (OPQ). Rapport confidentiel présenté à l'OPQ en avril 2010.

4. O'Connor, M. F. (2001). On the etiology and effective management of professional distress and impairment among psychologists. *Professional psychology: research and practice*. Vol. 32, No. 4, 345-350.

5. APQ. Op. cit.

6. Ordre des architectes (2003) (art. 8.1). Règles d'éthique et de fonctionnement applicables au syndic et à ses relations avec le président, les administrateurs et les autres dirigeants de l'Ordre des architectes du Québec.

[http://www.oaq.com/fileadmin/fichiers/documents/Article\\_8\\_1\\_-\\_Lignes\\_directrices\\_concernant\\_la\\_decision\\_du\\_syndic\\_de\\_porter\\_plainte.pdf](http://www.oaq.com/fileadmin/fichiers/documents/Article_8_1_-_Lignes_directrices_concernant_la_decision_du_syndic_de_porter_plainte.pdf)

7. O'Connor, M.F. (2001). Op. cit.