

CNCDP, Avis N° 12-06

Avis rendu le 23 mai 2012

Principes, Titres et Articles du code cités dans l'avis : Principe 2 : Compétence, Principe 3 : Responsabilité et autonomie, Titre I, Articles 5, 7, 20, 21, 26, 29.

Le code de déontologie des psychologues concerne les personnes habilitées à porter le titre de psychologue conformément à la loi n°85-772 du 25 juillet 1985 (JO du 26 juillet 1985). Le code de déontologie des psychologues de 1996 a été actualisé en février 2012, et c'est sur la base de celui-ci que la Commission rend désormais ses avis.

I RESUME DE LA DEMANDE

Un psychologue travaillant dans plusieurs institutions d'une association du secteur médico-social, sollicite la Commission à propos d'importantes difficultés professionnelles sur lesquelles il souhaite un avis.

Il décrit « une forme d'acharnement » du directeur à exiger qu'il effectue des tâches qui ne correspondent pas à ses missions, telles que le demandeur les conçoit, ou ne réalise plus certaines tâches qui lui paraissaient pourtant essentielles.

Il cite plusieurs exemples parmi lesquels :

- Demande de ne plus intervenir auprès des parents des résidents, sauf exception, au motif que cela n'est pas une mission de l'institution,
- Exigence que le psychologue ne s'informe plus quotidiennement de la santé des résidents, mais seulement une fois par semaine,
- Refus que le psychologue participe régulièrement aux réunions d'équipes,
- Exigence qu'il écrive, à partir des bilans réalisés par les équipes, les projets individualisés¹ des résidents, et les signe, ceux-ci étant secondairement « soumis à l'avis » des professionnels et contrôlés par le directeur...

D'autres griefs concernent la confidentialité :

- Emprunt d'un dossier comportant des « annotations psychologiques confidentielles » dans le bureau du demandeur sans son accord,

¹ Document individuel de prise en charge : Cf. annexe 1.

- Refus que le psychologue dispose d'un code individuel d'accès à sa boîte intranet...

Le demandeur précise en outre que depuis un an environ, le directeur estime le poste de psychologue « trop conséquent » et coûteux, et souhaite diminuer le temps alloué. Pour compenser cette diminution, le directeur a proposé au psychologue de se porter candidat à un poste supplémentaire dans la même association, ce qu'il a décliné.

Le demandeur indique avoir fait part au directeur de son mal être et de ses difficultés sur ce poste de travail, mais celui-ci « met en avant ses décisions ». Il écrit enfin avoir pris contact avec la Direction générale de l'association et la médecine du travail « pour rendre compte de ses difficultés, de [sa] souffrance au travail ».

II AVIS

AVERTISSEMENT : La CNCDP, instance consultative, rend ses avis à partir des informations portées à sa connaissance par le demandeur, et au vu de la situation qu'il décrit. La CNCDP n'a pas qualité pour vérifier, enquêter, interroger. Ses avis ne sont ni des arbitrages ni des jugements : ils visent à éclairer les pratiques en regard du cadre déontologique que les psychologues se sont donnés. Les avis sont rendus par l'ensemble de la commission après étude approfondie du dossier par deux rapporteurs et débat en séance plénière.

Au vu de la situation présentée, la Commission traitera les points suivants :

- Responsabilité et autonomie du psychologue dans un cadre institutionnel : utopie ou gageure ?
- Préservation de la confidentialité,
- Enjeux déontologiques : possibles voies de résolution d'un désaccord de fond entre un psychologue et sa hiérarchie sur la manière d'exercer.

1. Responsabilité et autonomie du psychologue dans un cadre institutionnel : utopie ou gageure ?

En son principe 3, le Code renvoie le psychologue aux responsabilités qui sont les siennes dans l'exercice de son autonomie professionnelle.

Principe 3 : Responsabilité et autonomie : *Outre ses responsabilités civiles et pénales, le psychologue a une responsabilité professionnelle. Dans le cadre de sa compétence professionnelle, le psychologue décide et répond personnellement du choix et de l'application des méthodes et techniques qu'il conçoit et met en œuvre et des avis qu'il formule. Il peut remplir différentes missions et fonctions : il est de sa responsabilité de les distinguer et de les faire distinguer.*

Si l'exercice de l'autonomie est inhérent à l'action du psychologue auprès des personnes qu'il prend en charge, cela implique qu'il réponde personnellement de ses choix. Autrement dit, le psychologue peut d'autant moins se soustraire à ses responsabilités, qu'il décide du choix de ses méthodes d'intervention. Tel est le message déontologique du principe 3.

L'institution qui recrute un psychologue s'adjoint un professionnel qui devra mobiliser des compétences théoriques et pratiques, développées au cours d'une formation longue et complexe. Celles-ci permettent en principe au psychologue de construire une pratique spécifique (propre à sa spécialité) et cohérente (sans dispersion ni confusion dans les missions et fonctions). Dans le secteur professionnel concerné par cette situation, ce haut niveau de formation donne au psychologue le statut de cadre technique, susceptible d'apporter une contribution précieuse au fonctionnement institutionnel.

Principe 2 : Compétence :

Le psychologue tient sa compétence :

- *de connaissances théoriques et méthodologiques acquises dans les conditions définies par la loi relative à l'usage professionnel du titre de psychologue ;*
- *de la réactualisation régulière de ses connaissances ;*
- *de sa formation à discerner son implication personnelle dans la compréhension d'autrui. Chaque psychologue est garant de ses qualifications particulières. Il définit ses limites propres compte tenu de sa formation et de son expérience. [...].*

Pour ces différentes raisons, l'institution qui emploie un psychologue doit lui permettre d'exercer ses responsabilités et doit garantir son autonomie. Car si le psychologue est privé de cette autonomie, si les missions qui lui sont confiées et les fonctions qui lui sont attribuées et imposées, ne correspondent pas à ses compétences, il risque d'être transformé en exécutant et, par ailleurs, déresponsabilisé des conditions et conséquences de ses actes ; de telles conditions d'exercice de la profession contreviennent à la fois au statut et à la déontologie du psychologue.

Enfin, il participe de la responsabilité du psychologue, précisément, de ne pas accepter inconditionnellement toutes les missions proposées, fût-ce au risque de la remise en cause de la quiétude de son exercice ou même parfois de la pérennité de son emploi : il en va de sa légitimité et crédibilité professionnelles, mais aussi de l'image qui est renvoyée de sa profession, et à moyen terme, de sa santé au travail. Bien entendu la réalité professionnelle est complexe et semble parfois inextricable, lorsque le psychologue fait notamment l'objet d'une menace de licenciement. Il doit alors décider en conscience, ce qui lui semble acceptable ou pas, et bien réfléchir aux conséquences de sa décision.

Article 5 : Le psychologue accepte les missions qu'il estime compatibles avec ses fonctions et ses compétences.

Principe 2 : Compétence : [...] Il est de sa responsabilité éthique de refuser toute intervention lorsqu'il sait ne pas avoir les compétences requises. Quel que soit le contexte de son intervention et les éventuelles pressions subies, il fait preuve de prudence, mesure, discernement et impartialité.

Par exemple, il ne semble pas acceptable d'effectuer « sur commande » une synthèse écrite de bilans réalisés par d'autres professionnels, et que celle-ci soit ensuite contrôlée ou corrigée par ces mêmes personnes ou le supérieur hiérarchique : le psychologue est responsable de ses écrits. S'il propose, en revanche, de mettre à contribution ses compétences rédactionnelles et d'analyse, et d'aider des intervenants socio-éducatifs ou paramédicaux à effectuer une synthèse de leurs réflexions, sans se substituer à eux, sa démarche est davantage du registre du conseil technique, de l'étayage de la pratique.

En conclusion de ce premier point, la Commission veut croire que la responsabilité et l'autonomie du psychologue ne relèvent pas d'une utopie, mais sont tout au contraire des principes intrinsèques de la qualité de son travail et de la sérénité avec laquelle il va pouvoir l'effectuer, préservé de pressions ou tentatives d'instrumentalisation. Responsabilité et autonomie seraient donc plutôt de l'ordre de véritables critères éthiques garants de l'exercice professionnel, à bien spécifier lors d'un entretien avec l'employeur, dès la prise de fonction, et à poser comme conditions indispensables de l'exercice de la profession de psychologue.

2. Préservation de la confidentialité

Dans son courrier, le demandeur cite deux exemples témoignant d'un possible manquement aux règles de confidentialité et de respect du secret professionnel : l'emprunt, sans l'accord du psychologue, d'un dossier comportant des annotations confidentielles, et le refus qu'il dispose d'un code individuel d'accès à sa boîte intranet.

Dans le premier exemple, se pose la question de la mise à disposition d'un local ou meuble de rangement fermant à clé, et accessible seulement au psychologue. Il est naturellement indispensable que le psychologue veille à ne pas laisser d'écrits confidentiels accessibles, et procède au rangement rigoureux de ses documents. Toutefois, s'il est sur son lieu de travail et s'absente momentanément, en vertu d'un principe de confiance et de respect réciproque, il est implicite que nul ne doit s'autoriser à entrer dans son bureau (ou dans le bureau d'un collaborateur), et emprunter quoi que ce soit sans son accord.

Les articles 7, 21 et 26 éclairent cette notion de confidentialité, si essentielle au respect des usagers et à l'efficacité du travail en équipe :

Article 7 : Les obligations concernant le respect du secret professionnel s'imposent quel que soit le cadre d'exercice.

Article 21 : Le psychologue doit pouvoir disposer sur le lieu de son exercice professionnel d'une installation convenable, de locaux adéquats pour préserver la confidentialité, de moyens techniques suffisants en rapport avec la nature de ses actes professionnels et des personnes qui le consultent.

Article 26 : Le psychologue recueille, traite, classe, archive, conserve les informations et les données afférentes à son activité selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Il en est de même pour les notes qu'il peut être amené à prendre au cours de sa pratique professionnelle. [...].

Pour ce qui concerne l'attribution d'un code individuel d'accès à une boîte intranet, elle est en principe systématique, pour les cadres notamment. Le psychologue doit cependant être particulièrement vigilant à ne pas faire part dans ses courriels d'informations confidentielles, ou à caractère personnel, le progrès constant des techniques informatiques rendant difficile la garantie de la confidentialité des communications.

Article 20 : Les documents émanant d'un psychologue sont datés, portent son nom, son numéro ADELI, l'identification de sa fonction, ses coordonnées professionnelles, l'objet de son écrit et sa signature. Seul le psychologue auteur de ces documents est habilité à les modifier, les signer ou les annuler. Il refuse que ses comptes rendus soient transmis sans son accord explicite et fait respecter la confidentialité de son courrier postal ou électronique.

3. Enjeux déontologiques : possibles voies de résolution d'un désaccord de fond entre un psychologue et sa hiérarchie sur la manière d'exercer

Le demandeur décrit une situation douloureuse et exprime le sentiment d'une impasse, différentes tentatives d'alerte et de dialogue, ayant jusqu'à présent, selon ses termes, échoué.

Dans cette situation, le recours au conseil de pairs, exerçant dans le même champ professionnel constitue souvent un étayage précieux, et la Commission invite le demandeur à se rapprocher de collègues.

Article 29 : Le psychologue soutient ses pairs dans l'exercice de leur profession et dans l'application et la défense du présent Code. Il répond favorablement à leurs demandes de conseil et d'aide dans les situations difficiles, notamment en contribuant à la résolution des problèmes déontologiques.

Par ailleurs, la négociation, même si elle n'aboutit pas toujours, reste la voie privilégiée d'évitement de l'écueil d'un exercice professionnel contraint et précaire. La négociation fait partie de la culture des psychologues. Le « management » moderne s'en réclame également. Les rapports hiérarchiques ont évolué d'un modèle autoritaire vers un modèle contractualisé de la relation entre partenaires institutionnels de statuts différents.

A cet égard, l'étape du recrutement est capitale car elle est l'occasion d'établir un contrat qui définit quels sont les attributions et les devoirs professionnels de la personne recrutée et à quoi s'engagent les contractants. Contrevenir, par la suite, à ces engagements, c'est s'exposer à la rupture du contrat soit à l'initiative du salarié (dans l'obligation de prouver qu'il subit des pressions et se trouve contraint de faire autre chose que ce pourquoi il a été recruté), soit à l'initiative de l'employeur (qui devra prouver que les missions ne sont pas assurées de façon satisfaisante).

A ce point de conflit, il peut s'avérer utile de solliciter l'avis d'un syndicat professionnel, généralement très au fait des textes législatifs spécifiques d'un cadre de travail, et efficace pour argumenter le respect des droits des salariés et de conditions de travail correctes.

Un salarié en désaccord avec son supérieur hiérarchique peut saisir également le conseil d'administration de l'association qui l'emploie. Le C.A. est constitué de représentants élus des différents membres (fondateurs, actifs, adhérents, donateurs...), issus du personnel mais aussi des résidents et des parents de ceux-ci. Le conseil d'administration examine les requêtes ou questions qui lui sont présentées, et peut apporter un regard objectif et nuancé.

Enfin, la dernière voie de recours pour le salarié qui veut faire valoir ses droits reste l'action prud'homale.

Pour la CNCDP
La Présidente
Marie-Claude GUETTE-MARTY

La CNCDP a été installée le 21 juin 1997 par les organisations professionnelles et syndicales de psychologues. Ses membres, parrainés par les associations de psychologues, siègent à titre individuel, ils travaillent bénévolement en toute indépendance et sont soumis à un devoir de réserve. La CNCDP siège à huis clos et respecte des règles strictes de confidentialité. Les avis rendus anonymes sont publiés sur les sites des organisations professionnelles avec l'accord du demandeur.

Toute utilisation des avis de la CNCDP par les demandeurs se fait sous leur entière responsabilité.

Annexe 1 :

Document individuel de prise en charge

La Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénove l'action sociale et médico-sociale et place la personne accueillie et sa famille au cœur du dispositif. D'une part, cette loi affirme les droits et libertés individuels des usagers des structures sociales et médico-sociales, et d'autre part elle met en place des outils permettant de garantir l'exercice effectif de ces droits.

Selon le décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles, le document individuel de prise en charge et le contrat de séjour doivent :

- être élaborés avec la personne prise en charge et le cas échéant avec son représentant légal,
- être remis à l'intéressé et à son représentant légal,
- contenir au minimum les éléments suivants :
 - o la définition des objectifs et de la nature de la prise en charge,
 - o la liste et la nature des prestations offertes ainsi que leur coût prévisionnel.

CNCDP, Avis N° 12-06

Avis rendu le 23 mai 2012

Principes, Titres et Articles du code cités dans l'avis : Principe 2 : Compétence, Principe 3 : Responsabilité et autonomie, Titre I, Articles 5, 7, 20, 21, 26, 29.

Indexation du résumé :

Type de demandeur : Psychologue : Secteur médico-social

Contexte de la demande : Relations/conflit avec la hiérarchie

Objet de la demande d'avis : Organisation de l'exercice professionnel : Fonctions du psychologue

Indexation du contenu de l'avis :

Autonomie professionnelle

Compétence professionnelle : Qualité scientifique des actes psychologiques

Confidentialité : Confidentialité du contenu des entretiens

Confidentialité : Confidentialité des locaux

Confraternité entre psychologues

Discernement

Écrit psychologique : Protection des écrits psychologiques

Écrit psychologique : Archivage

Mission : Compatibilité des missions

Responsabilité professionnelle

Secret professionnel : compte rendu, écrit professionnel