

Compétence et qualité d'exercice Quand les connaissances à elles seules ne suffisent pas...

Rédigé initialement par : M^e Geneviève Roy, août 2009

Révisé : janvier 2019

Document disponible à l'adresse : www.ordrepsed.qc.ca

1

La compétence avec un grand « C »

Ce feuillet aborde les thèmes de la compétence et de la qualité d'exercice, principalement sous l'angle déontologique. Mais quand on fait référence à la compétence professionnelle et à la qualité d'exercice dans le *Code de déontologie*, de quoi parle-t-on exactement?

La compétence, selon Le Boterf¹ est un savoir agir complexe où le professionnel mobilise ses ressources personnelles et les ressources de son environnement afin d'intervenir adéquatement. Ce savoir agir est au centre de trois pôles, soit le savoir, le vouloir et le pouvoir; il dépasse donc la simple accumulation de connaissances. Les connaissances acquises lors de la formation initiale font partie des ressources personnelles, mais on s'attend du professionnel, d'autant plus en relation d'aide, qu'il soit capable de mobiliser ses connaissances, ses habiletés relationnelles, mais également qu'il tienne compte de l'environnement dans lequel il intervient (ressources disponibles, contraintes du milieu, clientèles, etc.). La compétence avec un grand « C » fera aussi appel au jugement professionnel qui est, entre autres, la capacité de prendre les bonnes décisions dans les situations complexes qui peuvent se présenter dans sa pratique professionnelle.

Maintenant, si on y réfléchit en termes d'obligation déontologique, il faut se poser la question : qu'est-ce que l'on attend d'un professionnel à qui on a reconnu la compétence et la qualité des services? Parce qu'on veut prévenir les préjudices aux clients, le professionnel doit être en mesure d'intégrer et de mettre en application les connaissances, propres à son domaine, et ce, dans toutes situations, incluant les plus complexes.

Assurer la qualité de ses services

Pour s'assurer que les activités professionnelles sont exercées selon le niveau de qualité attendu, l'Ordre vérifie la pratique et la compétence des membres durant toute leur vie professionnelle. Ainsi, dans un but de prévention et de détection de problèmes, l'Ordre procède régulièrement à des inspections par son programme de surveillance générale.

De son côté, le *Code de déontologie* traite d'obligations liées à la compétence, notamment à la section §6. Qualité d'exercice. Un manquement peut donc entraîner une plainte devant le conseil de discipline et avoir des conséquences importantes sur la pratique du professionnel. Il y aura tôt ou tard des impacts sur la clientèle et auprès de l'employeur. Par exemple, pensez à un professionnel qui utiliserait toujours les mêmes instruments de mesure standardisés pour évaluer sa clientèle, peu importe la problématique présentée. C'est à vous de prendre les mesures appropriées pour éviter un préjudice aux personnes à qui vous rendez des services et permettre, du même coup, que soient rehaussées la qualité et la crédibilité des services de psychoéducation au Québec.

Article 40 du *Code de déontologie*

Le psychoéducateur s'acquitte de ses obligations professionnelles avec compétence, loyauté et intégrité.

Cet article résume bien les obligations du membre : la compétence, l'intégrité, et la loyauté du professionnel représentent l'assise même de la qualité d'exercice recherchée.

Si les compétences et les habiletés acquises ne suffisent pas à elles seules à assurer la qualité de vos services, comment développer et surtout, maintenir la compétence professionnelle? Les articles 42 et 43 du Code de déontologie vous donnent des pistes de réponses à ce sujet.

¹ Le Boterf, G. (2000). *Compétences et navigation professionnelle*, 3^e édition. Paris : Édition d'organisation.

Article 42 du Code de déontologie

Le psychoéducateur exerce sa profession dans le respect des règles de l'art et des normes de pratique généralement reconnues.

Exercer sa profession selon les règles de l'art, c'est l'exercer suivant l'ensemble de la réglementation et de la pratique en vigueur au moment où le service professionnel est demandé et accompli. Les façons de faire évoluent et on s'attend de vous, comme professionnel, d'être à jour et d'être au fait des pratiques probantes, novatrices et reconnues. Il importe également d'intervenir dans les limites de son champ d'exercice.

Article 43 du Code de déontologie

Le psychoéducateur offre au public des services professionnels de qualité notamment en :
1°assurant la mise à jour et le développement de sa compétence;
2°évaluant la qualité de ses interventions et de ses évaluations;
3°favorisant les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce sa profession.

La formation continue assure une mise à jour et le développement de nouvelles compétences. Comme professionnel, vous devez être en mesure d'évaluer la qualité de vos propres interventions et évaluations. À cet effet, le développement d'une pratique réflexive, l'analyse des besoins de formation continue et la mise en place d'un plan de développement professionnel contribuent à assurer la qualité de l'exercice professionnel.

L'article 43, tel que rédigé, vous impose de maintenir à jour vos compétences, notamment par le biais de la formation continue. La Norme d'exercice sur la formation continue recommande aux psychoéducateurs de consacrer 40 heures à des activités de développement professionnel pour chaque période de référence de deux ans. Ces activités vous permettent d'acquérir de nouvelles connaissances, de développer ou parfaire vos habiletés ou, encore, d'avoir une plus grande conscience et maîtrise de vos attitudes.

Savoir reconnaître ses limites

Le client a droit aux services d'un psychoéducateur compétent. La confiance, qui est à la base de la relation professionnelle, exige de votre part une grande honnêteté et une capacité à évaluer à la fois votre compétence et la diversité des demandes qui vous sont soumises. Vous êtes probablement consulté pour tous genres de problèmes, certains avec lesquels vous n'êtes pas nécessairement familier. Par exemple, on vous demande d'intervenir auprès d'un client qui a une problématique de santé mentale pour laquelle vous n'avez pas été formé. Ou on pourrait vous demander d'utiliser un test que vous ne connaissez pas ou pour lequel vous n'avez pas été formé.

Article 44 du Code de déontologie

Avant de rendre des services professionnels, le psychoéducateur évalue ses habiletés, ses connaissances et les moyens dont il dispose. Dès que l'intérêt de son client l'exige, il obtient l'assistance d'un autre psychoéducateur.

Agir avec compétence, c'est aussi tenir compte des limites de ses habiletés et de ses connaissances. On vous a choisi parce qu'on a confiance en vos capacités et en vos connaissances et on se fie sur vous pour mener à bien une démarche d'intervention. C'est à vous d'évaluer et de refuser de la faire si vous ne possédez pas les compétences requises ou si vous constatez vos limites dans une situation donnée. Dans ce cas, vous pourriez demander l'aide d'un autre professionnel ou vous faire assister ou superviser, avec le consentement du client.

De toute façon, dès que l'intérêt du client l'exige, vous devez consulter un autre membre ou une personne compétente, sinon le référer à l'une de ces personnes (article 44 du *Code de déontologie*). La compétence, c'est aussi reconnaître et faire passer l'intérêt du client avant le vôtre : c'est lui que vous voulez aider et, en ce sens, vous devez prendre tous les moyens à votre disposition pour ce faire.

Qualité d'exercice

Vous ne devez pas faire de fausses représentations sur la qualité de vos services ou sur vos compétences.

Article 41 du Code de déontologie

Le psychoéducateur évite toute fausse représentation en ce qui a trait à sa compétence, à l'efficacité de ses propres services ou de ceux généralement rendus par les membres de sa profession ou, le cas échéant, de ceux généralement assurés par les personnes qui collaborent avec lui ou qui exercent leurs activités au sein de la même société que lui.

Comme psychoéducateur, vous êtes tenu à une obligation de moyens : évitez de garantir ou prétendre, sinon de laisser croire à votre client un résultat... même si vous avez l'intention d'atteindre certains objectifs et que vous vous engagez à tout mettre en œuvre pour y parvenir.

Attention particulièrement aux membres qui exercent en pratique autonome et qui annoncent leurs services de façon à laisser croire à des résultats, dans leur publicité, sur les réseaux sociaux ou sur un site Web. Vous vous adressez à une clientèle qui peut être vulnérable et en grands besoins, c'est donc à vous d'avoir le souci de présenter les choses de façon réaliste pour ne pas créer de fausses attentes à l'égard de vos services et sur leur efficacité. Par sensibilité aux besoins et à la souffrance des gens, vous pouvez facilement vous retrouver à répondre à des demandes au sujet desquelles vous n'avez peut-être pas les compétences.

Article 45 du Code de déontologie

Le psychoéducateur n'émet de conclusion ou ne donne des avis ou des conseils que s'il possède une connaissance et une compréhension suffisante des faits pour le faire.

Dans le même sens, l'article 45 vous met en garde d'émettre une conclusion, de donner des avis ou des conseils que si vous possédez une connaissance et une compréhension suffisante des faits pour le faire. Tel que mentionné, on fait appel à vous parce qu'on s'attend à un certain niveau de professionnalisme et des compétences spécifiques. Par exemple, il arrive que des membres se retrouvent, souvent en début de carrière, face à un employeur qui insiste pour que soient réalisées, à la hâte, des évaluations sans même avoir jamais rencontré le client. Ces évaluations auront certainement des impacts sur le cheminement de ce dernier et sur les mesures qui seront mises en place par le milieu; si elles ne reposent pas sur des recommandations complètes, le risque de préjudice devient important.

Lorsque le jugement du professionnel est remis en question par un client ou par le milieu de travail, l'inspecteur ou le syndic cherche à comprendre sur quoi ce professionnel s'est basé pour arriver à telle ou telle conclusion ou recommandation. Quel est le fondement théorique et comment le professionnel l'applique-t-il de façon spécifique – et non selon une « recette » généralisée à toute la clientèle – selon la demande et les besoins de chaque client?

Bien que souvent dans le feu de l'action et en manque de temps pour vous arrêter et pour évaluer votre propre façon de faire, les cas qui vous sont soumis se complexifient, les demandes sont de plus en plus exigeantes, et vous constatez certainement que l'exercice en contexte d'interdisciplinarité peut aussi vous mettre au défi sur vos compétences et sur la qualité de votre jugement.