

Au sein de tout ordre, le bureau du syndic contribue de manière importante à la mission de protection du public. Les syndicats reçoivent, entendent et analysent les situations problématiques qui leur sont rapportées par une personne, un client, un employeur ou un collègue qui estime avoir été lésé dans ses droits dans le cadre de services reçus d'un psychoéducateur. Pour chaque cas, il leur faut d'abord déterminer si la situation relatée met en cause une inconduite du professionnel en regard de son *Code de déontologie* ou d'un autre règlement de l'Ordre. Par la suite, le syndic attribué au dossier vérifie si les faits allégués sont fondés. Si, au terme de son analyse, il ne conclut à aucune faute de la part du psychoéducateur, il ferme le dossier. Par contre, si la plainte est jugée recevable et que la situation est jugée lourde de conséquences pour le client, ou qu'elle porte atteinte à l'honneur et à la dignité de la profession, le syndic décidera d'en référer au conseil de discipline. Cette instance judiciaire agit comme un tribunal : elle juge de la culpabilité du professionnel intimé et sanctionne son comportement fautif, le cas échéant. Ces audiences sont publiques.

La fonction qu'assument les syndicats au sein d'un ordre les amène, au cours d'une année, à prendre connaissance de plusieurs incidents critiques. Si la plupart de leurs enquêtes ne mènent pas au dépôt d'une plainte au conseil de discipline, celles-ci leur révèlent néanmoins des zones sensibles de la déontologie. Elles témoignent des risques que certains professionnels prennent, par ignorance ou insouciance. Les constats et les réflexions qui suivent émanent des observations faites par les syndicats dans le cadre de diverses enquêtes menées auprès de jeunes professionnels. Ils observent qu'en début de carrière, les aspirations sont grandes et les risques possibles le sont tout autant.

Demandez et vous recevrez, vraiment?

Les jeunes professionnels sont habituellement débordants d'énergie et d'enthousiasme devant les défis qui se présentent à eux. Leur élan naturel peut les amener à accepter nombre de demandes de toute nature, sans mesurer l'ampleur de la tâche. Débordés par les responsabilités qu'ils ont acceptées et la quantité de dossiers à suivre, ils deviennent à risque de commettre des erreurs professionnelles allant d'évaluations plus ou moins conformes à la mise en place d'interventions mal planifiées. Pour arriver à garder la cadence et à satisfaire aux critères de rendement, ces psychoéducateurs éclipsent des étapes importantes du processus clinique telle l'obtention du consentement libre et éclairé.

Les forces vives du début de carrière ne doivent pas faire oublier que l'entrée en poste exige une période d'adaptation. D'où l'importance de convenir avec son employeur ou son supérieur d'un mandat clair, établi en fonction de ses capacités et de l'indispensable apprentissage de la culture et des valeurs du milieu. Dans certains contextes de pratique, les fonctions attendues du professionnel sont pratiquement illimitées. En milieu scolaire, par exemple, le psychoéducateur peut aussi bien intervenir directement auprès des élèves qu'exercer un rôle-conseil ou assumer un mandat de prévention. Pour éviter tout écart éventuel entre les attentes de l'employeur et le mandat souhaité par le jeune professionnel, il peut être indiqué de s'arrêter pour discuter et s'entendre sur le modèle d'intervention préconisé en psychoéducation, notamment sur l'importance de planifier son action à court et à long terme après avoir effectué une évaluation rigoureuse de la situation. Le temps de réflexion pris avant de passer à l'action permet d'éviter de subir quotidiennement la pression du milieu et d'être contraint à faire de la gestion de crise.

Articles du Code de déontologie visés

2. *Le psychoéducateur ne peut se soustraire, même indirectement, à un devoir ou à une obligation contenus dans le [présent] code.*

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

44. *Avant de rendre des services professionnels, le psychoéducateur évalue ses habiletés, ses connaissances et les moyens dont il dispose [...].*

45. *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.*

Autonomie et distance professionnelle font la paire

Les professionnels œuvrant en relations humaines et en santé mentale rencontrent souvent des clients impliqués dans des situations conflictuelles, que ce soit avec leurs parents, l'autorité, leurs pairs ou leur conjoint. Dans ce contexte, le jeune psycho-éducateur est rapidement appelé à intervenir auprès de personnes dont les attentes sont très différentes, voire inconciliables. Il n'est pas toujours aisé de démêler les intérêts de chacune des parties prenantes d'une situation et de garder le cap sur l'intérêt du client, cible de l'intervention. Quand plusieurs personnes sont impliquées, chacun a des droits que l'autre n'a pas nécessairement : droit d'être informé, droit de consentir, droit d'autoriser une communication à un tiers. Avant tout, le psychoéducateur doit maintenir son jugement professionnel en faveur du client et agir dans son intérêt, sans égard aux pressions ou aux demandes qui viendraient de l'entourage. Il ne doit pas non plus profiter d'une situation professionnelle pour en tirer des gains personnels. Les deux exemples suivants sont inspirés de faits réels rencontrés par le bureau du syndic.

- Un psychoéducateur intervient auprès d'un jeune enfant dans le cadre du mandat reçu du père et visant à effectuer l'évaluation de ses capacités parentales. Le père veut utiliser cette évaluation pour obtenir la garde de son enfant. La mère n'a pas consenti à ce que son enfant rencontre ce psychoéducateur et s'estime lésée dans ses droits. Puisque le plan d'action du psychoéducateur prévoyait des séances d'observation et d'intervention à domicile auprès de l'enfant, il aurait dû obtenir l'accord de la mère avant de commencer à offrir ses services au père.
- Dans le cadre de son travail, une psychoéducatrice est appelée à déposer un rapport au tribunal de la jeunesse au sujet du développement d'un enfant et des capacités de prise en charge de ses parents. Alors que les démarches juridiques ne sont pas encore terminées, la psychoéducatrice entame une relation amoureuse avec le père de l'enfant. De ce fait, elle ne peut plus agir avec toute l'indépendance et l'impartialité nécessaires à l'exercice de ses fonctions. De plus, elle tire parti de sa relation professionnelle pour obtenir un avantage personnel.

Articles du Code de déontologie visés

33. *Le psychoéducateur sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle, notamment :*

1. *en ignorant l'intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exercice de son jugement professionnel ou de ses activités professionnelles au préjudice de son client;*
2. *en évitant d'utiliser sa relation professionnelle afin d'obtenir pour lui ou pour un tiers des avantages de toute nature;*
3. *en évitant toute situation de conflit d'intérêt, réel ou apparent, notamment lorsque les intérêts en présence sont tels qu'ils pourraient être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client ou lorsque son intégrité et sa loyauté envers celui-ci pourraient être affectées.*

44. *Avant de rendre des services professionnels, le psychoéducateur évalue ses habiletés, ses connaissances et les moyens dont il dispose [...]*

Attraits et risques de la pratique privée

Plusieurs jeunes psychoéducateurs sont attirés par la pratique privée. Ils y voient des avantages par rapport au travail dans les établissements du secteur public : autonomie, souplesse d'horaire, possibilité de réalisations professionnelles diversifiées. Pressés de voler de leurs propres ailes, ils se lancent rapidement dans ce projet sans toujours avoir pris le temps de s'y préparer ou d'anticiper les responsabilités qu'ils devront assumer. Le défi est grand. Avec une expérience encore limitée, ils se retrouvent seuls à faire face à des situations complexes sans pouvoir compter sur le filet de sécurité que procure une équipe de travail. Rien d'étonnant à ce que le bureau du syndic ait eu, ces dernières années, à examiner de nombreuses plaintes du public à l'égard de services privés fournis par de jeunes psychoéducateurs. Les observations suivantes se dégagent de ces enquêtes :

- Le psychoéducateur n'a pas pris le temps nécessaire pour bien cerner le motif de la demande et a procédé trop rapidement à l'évaluation;
- À l'étape de l'obtention du consentement libre et éclairé, le psychoéducateur n'a pas clairement défini la limite des services qu'il pouvait offrir;
- Le psychoéducateur a négligé de bien définir qui était le client entre l'enfant, les parents ou les deux;
- Le psychoéducateur n'en a pas référé à d'autres professionnels, le moment venu.

Articles du Code de déontologie visés

15. Le psychoéducateur doit, sauf urgence, obtenir de son client, de son représentant ou de ses parents, s'il s'agit d'un enfant de moins de 14 ans, un consentement libre et éclairé avant d'entreprendre toute prestation de services professionnels. Afin que son client donne un consentement libre et éclairé, le psychoéducateur l'informe et s'assure de sa compréhension des éléments suivants:

- 1. le but, la nature et la pertinence des services professionnels ainsi que leurs principales modalités de réalisation;*
 - 2. les alternatives ainsi que les limites et les contraintes à la prestation du service professionnel;*
 - 3. l'utilisation des renseignements recueillis;*
 - 4. les implications d'un partage de renseignements avec des tiers ou de la transmission d'un rapport à des tiers*
 - 5. le montant des honoraires, la perception des intérêts sur les comptes et les modalités de paiement.*
- 44. [...] Dès que l'intérêt de son client l'exige, il obtient l'assistance d'un autre psychoéducateur ou d'un autre professionnel ou le réfère à l'un d'eux.*

Être membre d'un ordre professionnel confère un statut qui s'accompagne d'importantes responsabilités. Les situations portées à l'attention de l'équipe des syndicats démontrent que les psychoéducateurs ne jugent pas toujours adéquatement la portée de leurs décisions. Malgré les connaissances en déontologie acquises au cours de leur formation universitaire, certains jeunes psychoéducateurs semblent oublier que ces règles garantissent à leurs clients des droits fondamentaux : droit de donner son consentement libre et éclairé, droit à la confidentialité, droit à recevoir un service compétent et indépendant, hors de toute intervention d'un tiers. Ces droits ne sauraient en aucune façon être négligés.

En rédigeant cet article, le bureau du syndicat a voulu attirer l'attention des jeunes psychoéducateurs – et celle des plus expérimentés – sur quelques situations critiques rencontrées lors d'enquêtes qu'il a menées. Certains dossiers traités récemment lui donnent aussi à penser que l'utilisation des outils numériques et des réseaux sociaux dans le cadre de la prestation de services professionnels n'est pas sans risque pour les droits du client. Le respect de la confidentialité, l'adoption d'une posture professionnelle et les règles de l'art propres à l'exercice de la psychoéducation devraient tout autant s'appliquer à l'utilisation de ces nouvelles technologies. Il ne fait aucun doute que dans un avenir prochain, le bureau du syndicat fera part de ses préoccupations et de ses conseils en la matière aux membres de l'Ordre.