

# Plaintes contre des psychologues et des associés en psychologie :

## À quoi s'attendre et comment y faire face

L'une des fonctions les plus importantes de votre organisme de réglementation est de traiter les plaintes qu'il reçoit au sujet de ses membres. Étant donné que le mandat principal de votre organisme de réglementation est de protéger le public, il doit être perçu comme un organe qui répond à des préoccupations légitimes soulevées au sujet de ses membres. Vous êtes tenu de respecter les normes de conduite professionnelle et la législation applicable prescrites par votre organisme de réglementation. Si vous ne le faites pas, vous risquez davantage de faire l'objet d'une plainte auprès de votre organisme de réglementation.

L'objectif du présent article est de vous donner un aperçu de la nature et des types de plaintes couramment déposées contre des psychologues et des associés en psychologie, de la manière dont les organismes de réglementation abordent l'enquête et le traitement des plaintes ainsi que des conseils permettant d'atténuer le risque de se voir adresser une plainte à l'organisme de réglementation dont vous dépendez.

### Plaintes — tendances et motifs courants

Toute personne peut déposer une plainte auprès de votre organisme de réglementation si elle n'est pas satisfaite de vos soins ou de votre conduite; il peut s'agir notamment d'un client, d'un membre de la famille ou un ami d'un client, d'un collègue, d'un employeur ou d'un assureur. Les plaintes peuvent résulter d'interactions avec les clients, de conflits entre collègues ou d'activités non thérapeutiques. Ces activités peuvent être préoccupantes si elles ont un impact négatif sur votre professionnalisme ou votre aptitude à exercer.

Chaque année, des centaines de plaintes sont déposées auprès des organismes de réglementation partout au pays.

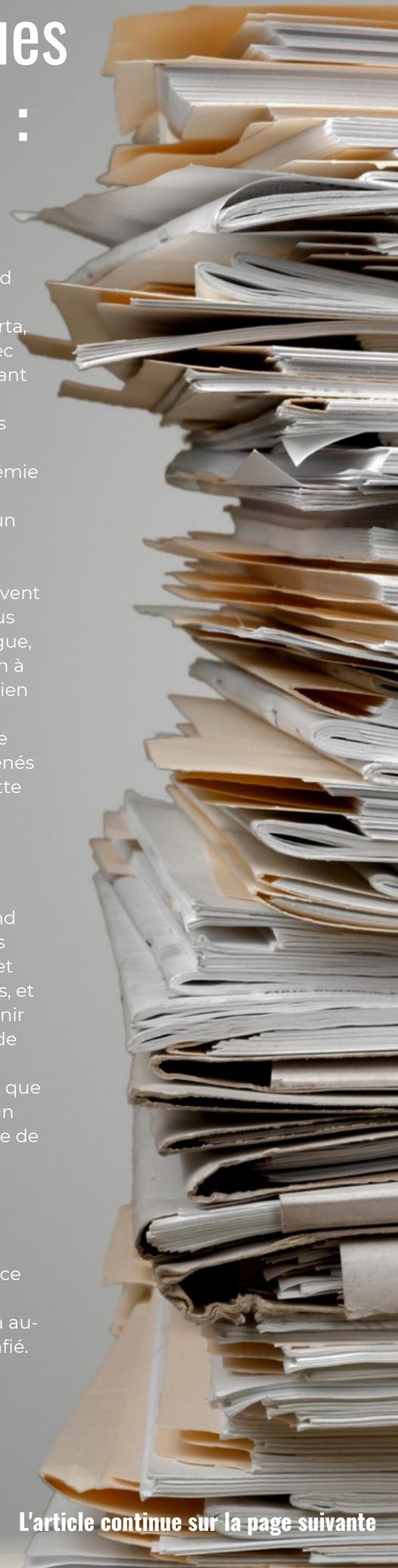
Si l'Ordre des psychologues de l'Ontario (OPO) reçoit systématiquement un grand nombre de plaintes chaque année, les organismes de réglementation de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Québec reçoivent également un nombre important de plaintes chaque année. Bien que le nombre de plaintes se soit stabilisé après avoir augmenté dans la plupart des provinces et territoires pendant la pandémie de COVID, les organismes de réglementation continuent de recevoir un nombre important de plaintes.

Les organismes de réglementation reçoivent des plaintes relatives à pratiquement tous les aspects de la profession de psychologue, et même à certains aspects qui n'ont rien à voir avec la pratique de la psychologie. Bien que les faits sur lesquels se fonde une plainte soient uniques, les organismes de réglementation sont régulièrement amenés à se pencher sur certaines questions (cette liste n'est pas exhaustive) :

#### *Intervenir en dehors de son champ d'expertise*

En tant que psychologue agréé, on attend de vous que vous fournissiez des services dans vos domaines d'exercice autorisés et avec les populations de clients autorisées, et seulement si vous êtes qualifié pour fournir ces services en particulier. Vous risquez de rencontrer des difficultés avec votre organisme de réglementation s'il s'avère que vous avez fourni des services ou donné un avis qui ne relèvent pas de votre domaine de compétence. Voici quelques exemples :

- Évaluer un enfant lorsque votre clientèle se limite aux adultes;
- Recommander des services pour lesquels vous n'avez pas l'expérience requise;
- Fournir un avis à un tribunal qui va au-delà du mandat qui vous a été confié.



## *Parti pris/manque d'objectivité*

Les psychologues sont régulièrement invités à donner leur avis dans de nombreuses situations différentes, notamment en ce qui concerne la capacité, la compétence, l'aptitude à l'emploi et les litiges relevant du droit de la famille. Votre avis peut avoir une incidence considérable non seulement sur la vie de vos propres clients, mais aussi sur celle des autres personnes qui sont impliquées dans leur vie. Les psychologues sont souvent sollicités pour donner leur avis dans des situations où l'acrimonie entre les individus est importante. Par conséquent, tout avis que vous donnez est susceptible d'être examiné de près afin d'en garantir l'objectivité et l'impartialité.

Les litiges relevant du droit de la famille constituent l'une des sources les plus fréquentes de plaintes pour partialité ou manque d'objectivité. Étant donné que, dans la plupart des cas, tout avis que vous rendez sera perçu comme avantageux pour une partie au détriment de l'autre, les parties au litige et leurs avocats examineront de près la procédure que vous suivez et tout avis que vous donnez afin de s'assurer de son objectivité et de son impartialité. Malheureusement, dans certains cas, même si vous avez fourni un avis objectif et bien documenté, la partie concernée peut toujours déposer une plainte contre vous dans le but d'attaquer votre crédibilité et/ou de vous faire retirer votre avis.

## *Défaut de réponse en temps opportun*

Pour de nombreux psychologues et associés en psychologie, le travail avec les clients ne se limite pas à des rendez-vous en personne ou virtuels. Vous êtes souvent soumis à des demandes d'information, des demandes de suivi, à la rédaction de lettres de soutien et à la préparation de formulaires d'assurance. Si vous acceptez de procéder à une évaluation privée ou ordonnée par un tribunal, votre rapport doit respecter certaines contraintes et exigences. Votre organisme de réglementation reçoit régulièrement des plaintes concernant le manquement d'un psychologue ou d'un associé en psychologie à fournir des réponses à des demandes de renseignements, de documents et de rapports dans des délais raisonnables.

## *Facturation*

Les problèmes de facturation sont fréquents. Exiger un paiement avant que les services ne soient fournis, fournir des informations de facturation incomplètes et prétendre que les services n'ont pas été fournis sont autant

d'exemples de problèmes qui ont été signalés aux organismes de réglementation. En outre, au cours des dernières années, nous avons constaté une augmentation du nombre de plaintes déposées par les compagnies d'assurance à l'encontre de psychologues qui, selon l'assureur, ont des pratiques de facturation douteuses, y compris l'abus de régimes d'assurance individuelle.

## *Mauvaise communication*

La genèse de nombreuses plaintes est une mauvaise communication de la part du psychologue ou de l'associé en psychologie. Tout manque perçu de professionnalisme, de transparence ou d'empathie dans les échanges avec votre client peut engendrer de la frustration et/ou de la colère de la part de ce dernier, ce qui peut l'amener à déposer une plainte.

## *Supervision inappropriée/inadéquate*

La supervision d'autres personnes est une source régulière de plaintes auprès de l'organisme de réglementation. Étant donné que la plupart des organismes de réglementation disposent de règles et de normes détaillées en matière de supervision, il est parfois difficile de s'assurer que l'on respecte toujours les attentes de l'organisme de réglementation. Nous recevons un large éventail de plaintes, telles que le manque de qualifications pour agir en tant que superviseur, une délégation de pouvoirs inappropriée, une supervision insuffisante et la mauvaise tenue des dossiers.

C'est un autre domaine dans lequel nous constatons que certains assureurs se montrent plus actifs dans la présentation de déclarations aux organismes de réglementation.

## *Rapports obligatoires*

Dans la plupart des provinces et territoires, les professionnels de la santé ont des obligations de signalement, notamment en cas d'abus sexuel d'un client par un autre professionnel de la santé, de maltraitance ou de négligence d'un enfant, de maltraitance d'une personne âgée et d'incapacité/incompétence d'un autre professionnel de la santé. Déterminer si vous êtes tenu de faire un signalement peut parfois s'avérer difficile. Quelle que soit la décision que vous prenez, vous pourriez faire l'objet d'une plainte.



Nous recevons autant de plaintes déposées par des personnes mécontentes qu'un signalement obligatoire ait été effectué (généralement dans des situations de suspicion de maltraitance ou de négligence à l'égard d'un enfant) que d'enquêtes sur des professionnels de la santé lorsque l'on craint qu'un signalement n'ait pas été effectué.

#### *Confidentialité*

Tout manquement réel ou perçu au respect de la confidentialité des renseignements personnels de vos clients peut entraîner le dépôt d'une plainte auprès de votre organisme de réglementation. Non seulement vous devez vous préoccuper d'une plainte auprès de votre organisme de réglementation, mais vous pouvez également être tenu de répondre aux demandes du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée compétent.

### **Comment les organismes de réglementation traitent-ils les enquêtes sur les plaintes?**

Votre organisme de réglementation est tenu par la loi de traiter toutes les plaintes qu'il reçoit. Bien que la plupart des organismes de réglementation aient la possibilité de traiter une plainte de manière accélérée s'ils estiment qu'elle est frivole, vexatoire ou qu'elle constitue un abus de procédure, la plupart des plaintes reçues par un organisme de réglementation seront traitées sérieusement et feront l'objet d'une enquête. La plupart des provinces et territoires ont mis en place des délais prévus par la loi qui régissent la procédure de traitement des plaintes.

Les organismes de réglementation disposent généralement de pouvoirs étendus pour enquêter sur les plaintes déposées à l'encontre de leurs membres. Au cours d'une enquête, un représentant de l'organisme de réglementation peut se présenter à votre lieu de travail, avec ou sans préavis, pour une entrevue, pour examiner, retirer ou copier le dossier du client et tout autre document pertinent à la plainte, y compris les informations de facturation. Votre organisme de réglementation peut également demander des renseignements à des témoins tels que vos collègues et votre personnel. La législation applicable exige généralement que vous coopériez pleinement à une enquête. La surveillance peut également être effectuée par votre organisme de réglementation au cours d'une enquête.

Si les questions sont complexes, votre organisme de réglementation peut demander l'avis d'un évaluateur indépendant. Vous recevrez généralement une copie de tout rapport préparé par l'évaluateur et aurez la possibilité d'y répondre.

Toutes les informations recueillies au cours de l'enquête seront communiquées à un comité chargé de délibérer sur la question. La composition du comité varie d'une province à l'autre, mais il comprend toujours au moins un psychologue. Une fois que le comité a examiné la question, vous recevrez une décision écrite, accompagnée des motifs de la décision.

Dans de nombreux cas, les psychologues parviennent à démontrer que leurs soins et leur conduite étaient appropriés. Dans ce cas, votre organisme de réglementation rejetttera généralement la plainte et ne prendra aucune autre mesure. Lorsque des problèmes sont constatés relativement à la pratique ou à la conduite d'un psychologue, chaque organisme de réglementation dispose d'un large pouvoir discrétionnaire pour statuer sur la plainte. Bien que les résultats possibles varient en fonction de la province ou du territoire, certains des résultats les plus courants sont les suivants :

- Renvoi de l'affaire à un autre mode de règlement des différends;
- Conseiller le membre sur la manière d'améliorer sa pratique en lui faisant des recommandations ou en lui donnant des conseils;
- Avertir le membre que des conséquences plus graves peuvent être envisagées si la situation se reproduit;
- Exiger que le membre participe à un programme de formation continue et un cours de rattrapage;
- Demander au membre de conclure un contrat avec l'organisme de réglementation imposant certaines restrictions, limitations, directives ou exigences sur le certificat d'inscription du membre.

Dans les cas où l'organisme de réglementation soupçonne qu'un membre souffre d'un problème de santé ou d'un trouble médical, y compris d'un problème de toxicomanie, l'organisme de réglementation peut renvoyer le dossier à un comité chargé d'évaluer l'aptitude du membre à exercer sa profession.

Lorsque la conduite ou la pratique d'un membre suscite de graves préoccupations, l'affaire est soumise à un comité chargé d'évaluer l'inconduite professionnelle et les compétences. Une audience (semblable à un procès criminel) est généralement nécessaire et l'organisme de réglementation aura la charge de prouver les faits qu'elle reproche au membre. La décision du comité qui préside l'audience peut aller du rejet des accusations à la révocation de l'autorisation d'exercer du membre.

Une audience (semblable à un procès criminel) est généralement nécessaire et l'organisme de réglementation aura la charge de prouver les faits qu'elle reproche au membre. La décision du comité qui préside l'audience peut aller du rejet des accusations à la révocation de l'autorisation d'exercer du membre.

Toute décision rendue par un organisme de réglementation peut généralement faire l'objet d'un appel. Chaque province et territoire dispose de sa propre législation régissant la procédure d'appel.

#### *Tendances courantes*

Bien que la situation diffère d'une province ou d'un territoire à l'autre, il convient d'être attentif aux tendances courantes suivantes.

#### *Votre organisme de réglementation va prendre la plainte au sérieux*

Ne sous-estimez pas la façon dont votre organisme de réglementation traitera les plaintes. Vous ne pouvez pas supposer que, parce que vous estimez qu'une plainte n'est pas fondée, votre organisme de réglementation aura le même point de vue que vous. Votre organisme de réglementation ne sait rien de vous ou de vos activités professionnelles lorsqu'elle reçoit une plainte. Le mandat principal des organismes de réglementation étant la protection du public, votre organisme de réglementation abordera toute plainte avec prudence et l'examinera avec toute la rigueur qu'il jugera nécessaire.

Compte tenu de son mandat de protection du public, l'organisme de réglementation voudra veiller à être perçu comme prenant des mesures pour s'assurer que ses membres respectent les normes. Même dans les cas où vous n'avez rien fait qui justifie que votre organisme de réglementation intervienne, il peut décider de le faire afin de montrer au plaignant qu'il a pris sa plainte au sérieux.

Les récentes modifications législatives en Ontario et en Alberta concernant les allégations d'abus sexuels et la révision en cours du régime législatif en Colombie-Britannique montrent très clairement que les professionnels de la santé soumis à une réglementation vont être astreints à des normes plus strictes.

N'oubliez pas que votre organisme de réglementation n'est pas un arbitre neutre en cas de litige : ne présumez pas qu'il vous accordera le bénéfice du doute lorsqu'il examinera votre pratique.

#### *Il se peut que vous fassiez l'objet d'une enquête sur des questions qui n'ont pas été expressément mentionnées par le plaignant*

Si les problèmes mentionnés par le plaignant constituent la base de l'enquête menée par votre organisme de réglementation, cela n'empêche pas ce dernier d'examiner d'autres problèmes qu'il aura constatés à la suite de l'examen de vos dossiers et de la réponse donnée à la plainte. Lorsque vous préparerez votre réponse, partez du principe que tous les aspects de votre pratique, tels qu'ils apparaissent dans vos dossiers et votre réponse, feront l'objet d'un examen minutieux de la part de votre organisme de réglementation.

#### *Il se peut que votre participation au processus soit importante*

Les enquêtes ont tendance à s'étirer dans le temps et à nécessiter votre participation à plusieurs reprises. Vous recevrez peut-être une demande d'informations complémentaires en fonction des questions qui surgissent après que l'enquêteur a examiné votre réponse initiale. De nombreux organismes de réglementation fourniront une première réponse au plaignant et l'inviteront à présenter d'autres observations. Si le plaignant y consent, vous aurez la possibilité de présenter d'autres observations. Votre organisme de réglementation pourrait également demander et obtenir un rapport d'expertise d'un tiers et/ou vous fournir un résumé de l'enquête sur la plainte, ce à quoi vous devrez répondre.

Par conséquent, il se peut que vous deviez soumettre plusieurs documents à votre organisme de réglementation pendant une période prolongée.



## Délai

Vous ne devriez pas vous attendre à ce que l'enquête sur une plainte déposée contre vous soit traitée rapidement. Bien que la plupart des provinces et territoires disposent de délais légaux pour l'instruction et le traitement des plaintes, ces délais ne sont souvent pas respectés. Par exemple, en Ontario, la législation exige qu'une plainte soit traitée dans un délai de 150 jours. Toutefois, il n'est pas rare que l'Ordre, en Ontario, prenne plus d'un an pour traiter une plainte après sa réception. Plusieurs raisons expliquent cela, notamment :

- La complexité des questions soulevées dans la plainte;
- Les prolongations de délai demandées par le plaignant ou la plaignante et les psychologues;
- Le caractère exhaustif de l'enquête;
- Le recours à des experts tiers pour donner leur avis sur les questions qui sont en jeu;
- L'absence de ressources suffisantes.

Vous devrez faire preuve de patience pendant que l'enquête sur la plainte suit son cours.

## *La décision prise par votre organisme de réglementation est susceptible d'avoir une incidence sur votre pratique*

Si votre organisme de réglementation décide de prendre des mesures à votre encontre à la suite d'une plainte, ces mesures sont censées être correctives (à l'exception des sanctions qui peuvent être imposées par un tribunal disciplinaire en cas de faute professionnelle). Toutefois, cela ne signifie pas que le caractère correctif de ces mesures n'aura pas de répercussions sur votre pratique. Vous pourriez accepter ou être obligé de travailler avec un accompagnateur ou un superviseur, de suivre des cours de formation, de rédiger un texte introspectif, de faire réviser vos dossiers ou de vous voir imposer certaines limites dans l'exercice de votre profession afin de tenir compte des préoccupations de l'organisme de réglementation. Cela peut vous obliger à consacrer le temps que vous auriez normalement utilisé pour fournir des services à vos clients à la résolution des problèmes soulevés par votre organisme de réglementation.

## Atténuation des risques

Bien que vous ne puissiez pas éliminer complètement la possibilité d'une plainte, vous pouvez prendre certaines mesures pour atténuer ce risque, notamment les mesures suivantes :

### *Documentez*

Veillez à documenter toutes les rencontres et interactions — plus il y a de détails, mieux c'est.

### *Restez dans les limites de votre champ de pratique*

Sachez ce que vous êtes capable de faire (et ce que vous n'êtes pas capable de faire).

### *Restez à jour*

- Examinez les politiques et les normes de l'Ordre ainsi que les articles de votre association
- Assitez à des séances de formation continue

### *Respectez la confidentialité et la vie privée*

N'oubliez pas que vos clients sont les seuls à pouvoir consentir à la divulgation de leurs renseignements personnels de santé (sauf dans quelques circonstances prescrites par les lois provinciales et territoriales sur la protection de la vie privée).

### *Faites preuve d'honnêteté, de transparence et de ponctualité dans vos communications avec les clients*

Votre organisme de réglementation s'attend à ce que vous le fassiez et vos clients vous en seront reconnaissants.

### *Assurez-vous d'obtenir un consentement éclairé*

La personne qui vous consulte ou que vous traitez doit être capable de donner son consentement et de comprendre ce à quoi elle consent.

### *Si vous ne connaissez pas la réponse, demandez*

De nombreuses ressources sont à votre disposition, notamment :

- Site Web de votre organisme de réglementation
- Conseiller en pratique professionnelle (nous recommandons de vous en tenir à des questions d'ordre général)
- Ligne d'assistance juridique pro bono de Gowling WLG (questions relatives à la responsabilité professionnelle seulement)

## COORDONNÉES IMPORTANTES

Pour obtenir des conseils juridiques pro bono de Gowlings WLG, veuillez composer le 1-855-441-4424.

Pour signaler une réclamation en responsabilité professionnelle, veuillez communiquer avec Crawford & Company (Canada) Inc. par téléphone, au 1-877-805-9168, ou par courriel, à [BMSclaims@crawco.ca](mailto:BMSclaims@crawco.ca).

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires sur votre police d'assurance ou si vous souhaitez parler à un courtier de BMS, veuillez composer le 1-855-318-6038 ou envoyer un courriel à [psy.insurance@bmsgroup.com](mailto:psy.insurance@bmsgroup.com).

*Cet article a été préparé et rédigé par Andrew McKenna, Gowling WLG, en partenariat avec BMS Canada Risk Services.*

*Au cours des 10 dernières années, les avocats de Gowling WLG (LLP) Canada (« Gowlings ») ont aidé des centaines de psychologues et d'associés en psychologie à faire face aux plaintes déposées contre eux auprès de l'organisme de réglementation dont ils dépendent. L'équipe juridique de Gowling WLG travaille en étroite collaboration avec BMS et ses clients pour offrir une ligne d'assistance juridique pro bono aux professionnels participant au programme d'assurance responsabilité professionnelle. Gowling WLG est l'un des cabinets juridiques les plus importants et les plus reconnus en matière de défense du personnel médical et de responsabilité professionnelle au Canada, et ses avocats vous aideront à comprendre les décisions relatives à vos obligations de signalement et à d'autres questions complexes concernant les risques liés à votre pratique.*

*Cet article a été rédigé à des fins d'information générale et ne doit pas être interprété comme un avis juridique ou comme les conseils d'un courtier.*

**bms.**



SOCIÉTÉ  
CANADIENNE  
DE PSYCHOLOGIE

The logo for the Council of Professional Associations of Psychologists (CPAP) and the Conseil des Sociétés Professionnelles de Psychologues (CSPP) features a blue globe icon with the text 'CPAP | CSPP' and 'Council of Professional Associations of Psychologists' and 'Conseil des Sociétés Professionnelles de Psychologues' below it.