



Augmentation des plaintes portées au Syndic

Par Me Denis Lavoie, avocat
Melançon, Marceau, Grenier et Sciortino

Les plaintes des clients portées contre les psychologues augmentent avec les années. Ainsi, les statistiques sur le nombre de plaintes des trois (3) dernières années démontrent une augmentation de près de 15%. Le tableau suivant¹ démontre cette évolution :

Nature de la décision sur les dossiers conclus depuis 3 ans						
Années	Demandes non retenues	Retrait de la demande du client	Conciliation des honoraires	Conciliation entre les parties	Demande d'examen psychiatrique	Dépôt d'une plainte
2001-2002 (153 dossiers)	107	4	1	25		16
2002-2003 (172 dossiers)	110	2	4	37	1	16 (pour 18 dossiers)
2003-2004 (176 dossiers)	114	8	5	34		15 (pour 16 dossiers)

Les psychologues, de par leur pratique, sont exposés à être victimes des plaintes des clients et à subir une enquête du Syndic. Il s'agit d'une éventualité dont chaque psychologue doit être conscient et ce, qu'importe la qualité des services offerts. Ce n'est pas parce que vous croyez avoir agi selon les règles déontologiques que vos clients pensent de la même manière...

Lorsqu'une demande d'enquête est déposée contre un psychologue, débute alors une procédure qui peut être fort complexe et qui doit être prise au sérieux. Il faut comprendre que le Syndic a des pouvoirs étendus lorsqu'il effectue une enquête. Il peut notamment exiger qu'on lui fournisse tout renseignement ou tout document relatif à cette enquête². Quant au professionnel, il a l'obligation de collaborer avec le Syndic³.

Le code de déontologie prévoit :⁴. « *Le psychologue doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du Syndic de l'Ordre, des enquêteurs ou des membres du comité d'inspection professionnelle agissant en leur qualité.* »

En pratique lors de son enquête, le Syndic demandera souvent au psychologue de lui écrire sa version des faits et, dans certaines circonstances, il pourra l'enregistrer. Il faut savoir que ces écrits et enregistrements pourront servir de preuve si une plainte est portée, par la suite, au Comité de discipline. C'est pourquoi, il est important de consulter un avocat avant de communiquer avec le Syndic et ce, afin de connaître vos droits et ce, qu'importe la nature de l'enquête. Tel que le dit l'adage, il vaut mieux prévenir que guérir.

Dans nos prochaines chroniques, nous aborderons tant le processus disciplinaire que différents sujets déontologiques d'intérêt.

À la prochaine !

¹ Tiré de « rapport annuel 2003-2004 » de l'Ordre des psychologues du Québec.

² Article 122 du Code des professions.

³ Articles 122 et 114 du Code des professions.

⁴ Article 59 du Code de déontologie des psychologues.