

Avis rendu le 22 août 2019

Titres : Principes : 1, 2, 3 et 6 - Articles : 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 17, 21, 27, et 31.

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.

RÉSUMÉ DE LA DEMANDE

Soutenu par un syndicat, un collectif de psychologues du travail, ayant pour mission l'orientation professionnelle spécialisée de demandeurs d'emploi, interpelle la Commission. Cela fait suite à des changements rencontrés depuis plusieurs années au sein de leur institution au niveau national, et plus particulièrement à leur affectation en agence de proximité, sous l'autorité d'une direction locale. Selon ce syndicat, ce changement a confronté les psychologues à plusieurs difficultés dans l'exercice de leur métier.

Un premier point concerne le fonctionnement de l'espace personnel informatisé du demandeur d'emploi, dans lequel est mentionné l'historique de ses entretiens et échanges avec différents professionnels de cet organisme (ex. conseillers, psychologues). Dans cet espace, l'information d'un entretien ayant eu lieu avec un psychologue ne serait pas suffisamment discriminée des interactions avec les autres professionnels. Par ailleurs, le syndicat précise que le demandeur d'emploi, préalablement averti par courriel, est informé de son obligation d'honorer tous les rendez-vous, y compris ceux avec un psychologue, sous peine de sanctions. Dans ce contexte, les psychologues seraient tenus de signaler informatiquement l'absence ou la présence d'un demandeur d'emploi aux entretiens.

Les psychologues seraient aussi soumis à des contrôles quant à la planification de leur activité, à « des pressions » répondant à des « d'objectifs quantitatifs à atteindre », ce qui, selon le syndicat, négligerait la prise en compte de la dimension psychique des personnes suivies. À ceci s'ajouterait, pour ces mêmes psychologues, des demandes issues de leur hiérarchie locale dont ils ne partageraient pas toujours l'initiative (ex. échange avec les conseillers).

Enfin, ce syndicat indique que certains psychologues ne disposeraient pas de bureaux fermés et insonorisés permettant de garantir la confidentialité de leurs entretiens. Sur ce dernier point, une direction régionale de l'institution aurait pris des engagements pour régulariser cette situation.

Ainsi, bien que l'organisme employeur reconnaisse le code de déontologie des psychologues dans un accord collectif d'entreprise, le demandeur considère que ni l'identité, ni les spécificités inhérentes à la profession de psychologue ne sont respectées. Il formule les questions suivantes à la Commission :

- Le psychologue est-il tenu de faire respecter l'obligation du demandeur d'emploi d'honorer ses rendez-vous avec lui au détriment de son volontariat ? Dans ce cas, peut-il se soustraire à la nécessité de signaler son absence au rendez-vous ?
- Peut-il s'opposer à l'utilisation des données recueillies lors du travail d'orientation à des fins de sanction ? Peut-il refuser de transmettre des informations au sujet d'un demandeur d'emploi à la demande d'un collègue non-psychologue de son institution ?
- Peut-il s'opposer à suivre une formation en ligne mise en place par son employeur traitant de l'évolution du cadre réglementaire et des outils ?
- Enfin, peut-il se soustraire aux objectifs quantitatifs déterminés par sa hiérarchie et organiser en toute autonomie son activité, la planification et le contenu de ses interventions ?

Documents joints :

- Copie de l'article 53 de la Loi n°2009-1437 du 24 novembre 2009, relatif à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie.
- Copie d'un extrait de l'accord relatif à l'intégration dans la convention collective nationale rattachée à l'institution des agents concernés et au recrutement de nouveaux psychologues.
- Copie d'un support concernant le projet de repositionnement de l'orientation spécialisée en agence.
- Copie du courrier rédigé par une fédération professionnelle de psychologues à l'attention de la direction régionale de l'institution.
- Copie d'un exemple de courriel adressé au demandeur d'emploi proposant un rendez-vous avec un psychologue.
- Copie d'un document présentant le fonctionnement de l'espace personnel informatisé du demandeur d'emploi avec une copie d'écran annotée.
- Copie d'un courrier rédigé par le collectif régional des psychologues, adressé à la direction régionale de l'institution.

- Copie des articles relatifs au code du travail et aux obligations du demandeur d'emploi.
- Copie d'une instruction parue dans le Bulletin Officiel de l'institution relative aux obligations du demandeur d'emploi et aux conditions de radiation ou de suppression du revenu de remplacement.
- Copie du déroulé pédagogique d'une formation intitulée « Gestion de la liste pour vous former et vous approprier les outils ».
- Copie d'un message adressé par le service de contrôle à un psychologue du travail.

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 donné.

Les avis sont rendus par l'ensemble de la commission après étude approfondie du dossier par deux rapporteurs et débat en séance plénière.

La Commission se propose de traiter les points suivants :

- **Responsabilité et autonomie du psychologue vis-à-vis de son employeur**
- **Principes déontologiques relatifs à une intervention au sein d'un dispositif d'orientation professionnelle**
- **Partage d'informations et coordination avec des professionnels non-psychologues au sein d'une même institution**

1. Responsabilité et autonomie du psychologue vis-à-vis de son employeur

Intervenir en qualité de psychologue au sein d'un organisme suppose de concilier les missions définies par son employeur tout en respectant les spécificités inhérentes à sa profession. Quel que soit le contexte, le psychologue accepte les missions qu'il estime compatibles avec ses compétences et ses fonctions, comme l'indique l'article 5 :

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

Le psychologue veille à ce que ses missions ainsi que ses conditions d'exercice respectent les principes déontologiques liés à sa profession, et notamment celui de son autonomie et de sa responsabilité professionnelle, comme l'y invite le Principe 3 :

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. »

Dans la situation étudiée, le code de déontologie des psychologues est mentionné dans un accord collectif d'entreprise. Ainsi, l'employeur reconnaît déjà les principes déontologiques de la profession, et notamment le Principe 3, précisant que le psychologue répond personnellement du choix de ses méthodes et de ses techniques.

Dans le cas où une incompatibilité entre les principes déontologiques et les demandes institutionnelles devait se révéler, il revient conjointement au psychologue et à son employeur de favoriser une dynamique d'échange permettant la mise en place de conditions d'exercice respectueuses des professionnels et des usagers. Le psychologue peut, dans ce cadre, favoriser cette démarche en explicitant son champ de compétences et limites de sa fonction, mais aussi son périmètre d'autonomie comme de contrainte, en prenant appui sur le Principe 2.

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... »

Dans le cas présent, le syndicat-demandeur indique que les psychologues reçoivent diverses injonctions de la part de leur direction locale. Celles-ci portent sur l'organisation de leur activité mais aussi sur l'obligation de suivre une formation. Il apparaît alors que si un psychologue doit, au sein de l'organisme qui l'emploie et comme tout autre salarié, respecter son contrat de travail, il lui revient de faire également connaître son cadre d'intervention selon les règles édictées par la déontologie de sa profession, et cela dans l'intérêt des personnes qu'il reçoit. Par ailleurs, si l'organisme employeur ou son représentant a jugé nécessaire, pour le bon fonctionnement des missions de ses salariés, de leur proposer une formation, il ne peut y avoir d'indication particulière à la refuser. Il revient néanmoins au psychologue d'indiquer, de façon argumentée, du manque d'adéquation entre une mesure de l'employeur et les missions pour lesquelles il est engagé.

2. Principes déontologiques relatifs à une intervention au sein d'un dispositif d'orientation professionnelle

Quel que soit son domaine d'exercice, les missions confiées au psychologue concernent les composantes psychologiques des personnes. Son rôle primordial est la reconnaissance et le respect de la personne dans sa dimension psychique, tel que l'énoncent l'article 2 du code de déontologie et son frontispice :

Article 2 : *« La mission fondamentale du psychologue est de faire reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique. Son activité porte sur les composantes psychologiques des individus considérés isolément ou collectivement et situés dans leur contexte. »*

Frontispice : *« Le respect de la personne dans sa dimension psychique est un droit inaliénable. Sa reconnaissance fonde l'action des psychologues. »*

Ainsi, accéder à un dispositif au sein duquel intervient un psychologue nécessite que la personne concernée ait été informée des modalités de son intervention, tel que cela est énoncé dans l'article 9 et le Principe 1 :

Article 9 : *« Avant toute intervention, le psychologue s'assure du consentement libre et éclairé de ceux qui le consultent ou qui participent à une évaluation, une recherche ou une expertise. Il a donc l'obligation de les informer de façon claire et intelligible des objectifs, des modalités et des limites de son intervention, et des éventuels destinataires de ses conclusions. »*

Principe 1 : Respect des droits de la personne

« Le psychologue réfère son exercice aux principes édictés par les législations nationale, européenne et internationale sur le respect des droits fondamentaux des personnes, et spécialement de leur dignité, de leur liberté et de leur protection. Il s'attache à respecter l'autonomie d'autrui et en particulier ses possibilités d'information, sa liberté de jugement et de décision. Il favorise l'accès direct et libre de toute personne au psychologue de son choix. Il n'intervient qu'avec le consentement libre et éclairé des personnes concernées [...] »

Lorsque le dispositif situe la personne dans un cadre de contrainte, le psychologue prend en considération ce contexte pour mener à bien son intervention. En prenant appui sur l'article 12, il s'assure d'une démarche respectueuse de la dimension psychique du sujet, quel que soit son cadre d'exercice :

Article 12 : *« Lorsque l'intervention se déroule dans un cadre de contrainte ou lorsque les capacités de discernement de la personne sont altérées, le psychologue s'efforce de réunir les conditions d'une relation respectueuse de la dimension psychique du sujet. »*

Dans le cas présent, l'organisme employeur reconnaît le code de déontologie des psychologues et donc les principes qui lui sont associés. Le syndicat-demandeur précise également que les usagers sont soumis à des obligations de par leur statut. Ici, il apparaît que si le demandeur d'emploi se situe dans un cadre réglementaire impliquant l'obligation d'honorer les rendez-vous d'orientation spécialisée, le psychologue doit prendre en compte ce contexte de contrainte dans lequel ce dernier s'inscrit.

En outre, du fait des restrictions que cela implique pour le demandeur d'emploi, le psychologue veille à favoriser autant que faire se peut une explication de son intervention. Ceci notamment pour en circonscrire les objectifs et les limites, mais aussi pour favoriser les conditions d'une relation nécessairement respectueuse avec la personne. En ce sens, se pose la question de savoir dans quelle mesure les psychologues pourraient mettre à disposition du demandeur d'emploi une information préalable à toute proposition d'entretien (ex. courriel aménagé lors de la prise de rendez-vous ou document annexe explicatif) pour préciser encore davantage les enjeux du dispositif, les contraintes associées et l'intérêt de la mission principale du psychologue. Cela permettrait à ces derniers d'être situés comme acteurs à part entière du dispositif et non uniquement comme destinataires d'un rendez-vous associé à un rappel du cadre réglementaire. À cet égard, la Commission rappelle combien les missions du psychologue doivent se concevoir dans le respect du but assigné, comme proposé par le Principe 6 :

Principe 6 : Respect du but assigné

« Les dispositifs méthodologiques mis en place par le psychologue répondent aux motifs de ses interventions, et à eux seulement. En construisant son intervention dans le respect du but assigné, le psychologue prend notamment en considération les utilisations qui pourraient en être faites par des tiers. »

Dans le cas étudié, il n'est pas précisé si le rendez-vous avec un psychologue s'organise à l'initiative du psychologue, du conseiller, du demandeur d'emploi lui-même. Il apparaît néanmoins que le psychologue gagnerait à être identifié comme tel dans l'espace informatique personnalisé du demandeur d'emploi, afin que soit saisie toute la dimension de ses spécificités. Cela est d'autant plus essentiel que le recours à l'espace informatique personnalisé ou au courriel nécessite, pour les psychologues, de se conformer aux outils proposés par l'organisme qui les emploie, tout en prenant en compte les articles 20 et 27 du Code :

Article 27 : *« [...] Le psychologue utilisant différents moyens télématiques (téléphone, ordinateur, messagerie instantanée, cybercaméra) et du fait de la nature virtuelle de la communication, explique la nature et les conditions de ses interventions, sa spécificité de psychologue et ses limites. »*

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. »

Enfin, dans le cadre de ses interventions, chaque psychologue veille à accueillir les personnes dans un espace adéquat lui permettant d'assurer la confidentialité de ses entretiens, ceci en conformité avec l'article 21 :

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. »*

Dans la situation présente, le demandeur indique que les psychologues ne bénéficient pas de bureaux fermés et insonorisés. Des mesures seraient prévues, par une des directions régionales, afin de garantir les conditions permettant la confidentialité des entretiens. Sur ce point, la Commission ne peut que rappeler l'importance pour un psychologue de bénéficier de conditions matérielles appropriées pour mener à bien ses interventions.

3. Partage d'information et coordination avec des professionnels non psychologues au sein d'une même institution

Si le psychologue favorise la compréhension de son autonomie et de ses spécificités, il sait aussi être attentif aux spécificités des autres professionnels avec qui il est amené à travailler, comme cela est rappelé dans l'article 4 du code de déontologie :

Article 4 : *« Qu'il travaille seul ou en équipe, le psychologue fait respecter la spécificité de sa démarche et de ses méthodes. Il respecte celles des autres professionnels. »*

Dans la situation présente, la singularité du dispositif d'orientation professionnelle invite les psychologues à travailler avec d'autres professionnels, comme les conseillers emploi, ou le service de contrôle. Cela suppose alors des échanges d'informations nécessaires à la poursuite de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Cependant, si des informations devaient être partagées, dans le cadre de réunion ou par le biais d'un écrit, les psychologues doivent prendre en considération le contenu des articles 8 et 17 du Code :

Article 8 : *« Lorsque le psychologue participe à des réunions pluri professionnelles ayant pour objet l'examen de personnes ou de situations, il restreint les informations qu'il échange à celles qui sont nécessaires à la finalité professionnelle. Il s'efforce, en tenant compte du contexte, d'informer au préalable les personnes concernées de sa participation à ces réunions. »*

Article 17 : « Lorsque les conclusions du psychologue sont transmises à un tiers, elles répondent avec prudence à la question posée et ne comportent les éléments d'ordre psychologique qui les fondent que si nécessaire. La transmission à un tiers requiert l'assentiment de l'intéressé ou une information préalable de celui-ci. »

Ceci s'appuie sur l'information préalable de l'intéressé avec la transmission de ce qui n'est jugé que strictement utile et nécessaire dans l'intérêt des personnes reçues et sur le respect du secret professionnel, comme l'article 7 le souligne :

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

Dans le cas présent, ces recommandations supposent que chaque intervenant ait pu définir clairement et préalablement son périmètre d'intervention, mais aussi les conditions et la nature des informations à partager avec un tiers et ce, dans l'intérêt premier des personnes concernées. La Commission a pu s'interroger sur l'existence d'une éventuelle procédure précisant le rôle de chacun au sein de l'agence et l'information préalable de l'intéressé. Ceci est d'autant plus nécessaire que plusieurs psychologues interviennent dans la même institution ; Certains sont issus du passage de l'ancien employeur vers l'actuel, d'autres sont nouvellement embauchés. En cela, la situation appelle au respect de l'article 31 :

Article 31 : « Lorsque plusieurs psychologues interviennent dans un même lieu professionnel ou auprès de la même personne, ils se concertent pour préciser le cadre et l'articulation de leurs interventions. »

En conclusion, un psychologue peut être amené à rencontrer des divergences entre l'exigence d'une institution, son titre et ses spécificités professionnelles. Il revient alors à chaque psychologue, mais aussi à l'employeur lui-même d'instaurer une dynamique d'échange dont l'objectif premier est celui de situer les bénéficiaires de ses services au centre des préoccupations en tant qu'utilisateur, mais aussi à leur place de sujet. Œuvrer à un objectif commun, ici celui de l'orientation professionnelle, revient à ce que les psychologues puissent participer activement à la construction d'une réflexion partagée dans laquelle leur apport sera essentiel.

Pour la CNCDP
La Présidente
Mélanie GAUCHÉ

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.

CNCDP, Avis N° 19 - 09

Avis rendu le : 22 août 2019

Principes, Titres et articles du code cités dans l'avis :

Principes : 1, 2, 3 et 6 - Articles : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 17, 21, 27, et 31.

Indexation du résumé :

Type de demandeur : Psychologue TA Secteur travail

Contexte de la demande : Relations/conflit avec la hiérarchie, l'employeur, les responsables administratifs

Objet de la demande d'avis : Intervention d'un psychologue TA Orientation professionnelle

Contenu de l'avis :

Autonomie professionnelle

Mission TA Distinction des missions

Spécificité professionnelle

Consentement éclairé

Reconnaissance de la dimension psychique des personnes

Information sur la démarche professionnelle TA Explicitation de la démarche aux usagers /clients ou patients

Transmission de données psychologiques TA Compte rendu à des partenaires professionnels avec accord et/ou information de l'intéressé

Secret professionnel TA Travail d'équipe et partage d'informations