

Avis rendu le 15/06/2017

Principes, Titres et Articles du code cités dans l'avis : Principes 1, 3, 4, 6 ; Articles 2, 3, 5, 6, 7, 9, 16, 17, 20, 21, 26, 27, 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.

RESUME DE LA DEMANDE

La demande émane d'un psychologue au sein d'un cabinet de conseil en ressources humaines. Ce cabinet propose des prestations de prise en charge psychologique via des lignes d'écoute par téléphone à destination des salariés d'entreprises ayant souscrit le service.

Le cadre d'intervention du cabinet concerne des problématiques liées au travail. Les psychologues assurent un accompagnement psychologique : une écoute attentive, des conseils, voire des indications thérapeutiques pour les salariés ou agents qui en ont besoin. Le demandeur ajoute que cette prestation n'inclue pas de dispositif psychothérapeutique et ne se substitue pas aux « actions de débriefing » proposées par les entreprises ou institutions suite à des événements internes.

Les entreprises clientes de ce cabinet sollicitent la mise en place « d'outils de communication avec les psychologues de type courriel et messagerie instantanée » en complément de la ligne d'écoute actuellement proposée. Le psychologue précise que de nombreux appels d'offres publics expriment également ce type de demande. La prestation attendue est : « vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, depuis n'importe quel lieu (domicile, travail, autre), depuis n'importe quelle interface (ordinateur personnel, professionnel, téléphone...) » pour répondre aux besoins d'aide psychologique de leurs salariés. Ces demandes sont justifiées par le « respect de l'accessibilité [du service psychologique] au plus grand nombre y compris [aux salariés] en situation de handicap ».

Le demandeur est en charge d'élaborer de nouvelles propositions de prise en charge psychologique en réponse à ces appels d'offres. Il précise que la construction du cadre de travail et des prestations psychologiques délivrées par son cabinet font l'objet d'une réflexion déontologique et que les contrats sont « assujettis au code de déontologie des psychologues ».

Le demandeur sollicite l'avis de la Commission sur l'utilisation d'outils dématérialisés de communication en prenant appui sur l'avis 2010-05 publié en novembre 2011 traitant de la question de l'utilisation de la « cyberpsychologie ». Il souhaite connaître la position actuelle de la CNCDP au regard du Code dans sa

version réactualisée de Février 2012 et « les limites ou réserves à observer dans le cadre de la pratique de psychologues du travail vis à vis d'usagers salariés d'une structure bénéficiaire de notre prestation ».

Document joint : Aucun

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

Au regard de la demande, la Commission se propose de traiter les points suivants :

- La construction du cadre et le but assigné : Spécificités et limites de la consultation dématérialisée.
- Les modalités techniques de l'exercice de psychologue : Méthodes et outils de communication à distance.

1. La construction du cadre et le but assigné : Spécificités et limites de la consultation dématérialisée.

Le Code, dans sa version réactualisée de 2012, aborde explicitement la question d'une rencontre dématérialisée entre un psychologue et son patient, ce qui laisse apparaître cette possibilité. La Commission rappelle que l'article 27 du Code engage les psychologues à privilégier la « rencontre effective » avec le patient. Il introduit néanmoins l'utilisation de différents moyens télématiques et la nécessaire information à délivrer aux patients dans ce contexte.

Article 27 : « *Le psychologue privilégie la rencontre effective sur toute autre forme de communication à distance et ce quelle que soit la technologie de communication employée. Le psychologue utilisant différents moyens télématiques (téléphone, ordinateur, messagerie instantanée, cybercaméra) et du fait de la nature virtuelle de la communication, énonce, explique la nature et les conditions de ses interventions, sa spécificité de psychologue et ses limites* ».

Les psychologues qui exercent auprès de salariés via des lignes d'écoute par téléphone sont amenés à assurer pour chaque personne une écoute active, des

conseils ou une orientation. Ils n'ont pas vocation ni mission, dans le cadre de ce dispositif, à instaurer un soutien psychologique prolongé au regard des problématiques psychiques ou psychiatriques qu'ils pourraient rencontrer.

Il incombe donc au psychologue, dès le premier contact par téléphone, messagerie instantanée ou courriel, d'informer les personnes des modalités d'intervention et de leurs limites. Quel que soit son lieu d'exercice et sa pratique, le psychologue doit s'assurer de la compréhension des objectifs et des modalités de son intervention auprès de la personne et aussi de son consentement. Cette démarche est d'autant plus importante si les contacts ne se font que par courriels ou messagerie instantanée en l'absence d'échanges visuels ou oraux, comme le stipule l'article 9 :

Article 9 : *« Avant toute intervention, le psychologue s'assure du consentement libre et éclairé de ceux qui le consultent [...]. 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 ».*

Cette information permet au psychologue de poser le cadre dans lequel il va intervenir et de rappeler le but assigné à son exercice selon les missions et fonctions définies par la structure dans laquelle il exerce comme le soulignent le Principe 6 et l'article 5 du Code.

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 ».

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

Si la problématique posée par une personne salariée d'une entreprise ou d'une institution nécessite une prise en charge thérapeutique, une orientation vers un professionnel compétent s'impose comme le stipule l'article 6 du Code :

Article 6 : *« Quand des demandes ne relèvent pas de sa compétence, il oriente les personnes vers les professionnels susceptibles de répondre aux questions ou aux situations qui lui ont été soumises ».*

Dans la situation présentée, s'agissant de communication écrite à distance, le psychologue peut avoir une intervention brève auprès du salarié pour lui proposer une orientation adaptée et lui indiquer les démarches à effectuer. Néanmoins, pour mettre en place un relais, il est important de tenir compte du temps psychique

nécessaire pour chaque salarié pour élaborer une demande qui soit la sienne. Accompagner la personne dans ce travail d'élaboration psychique via une ligne d'écoute téléphonique semble plus envisageable que par courriel ou messagerie instantanée.

Principe 1 : Respect des droits de la personne

« Il [Le psychologue] s'attache à respecter l'autonomie d'autrui et en particulier ses possibilités d'information, sa liberté de jugement et de décision [...] ».

Quel que soit le contexte institutionnel dans lequel le psychologue exerce ses fonctions et les outils qu'il utilise pour entrer en relation avec autrui (téléphone, courriels, messagerie instantanée), sa mission fondamentale est de respecter chaque personne dans sa dimension psychique :

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 ».*

2. Les modalités techniques de l'exercice de psychologue : Méthodes et outils de communication à distance.

Les psychologues sont amenés à intervenir dans différentes structures pour répondre à diverses demandes ou besoins selon leurs missions comme le mentionne l'article 3 :

Article 3 : *« Ses interventions en situation individuelle, groupale ou institutionnelle relèvent d'une diversité de pratiques telles que l'accompagnement psychologique, le conseil, l'enseignement de la psychologie, l'évaluation, l'expertise, la formation, la psychothérapie, la recherche, le travail institutionnel. Ses méthodes sont diverses et adaptées à ses objectifs. Son principal outil est l'entretien. »*

En fonction du contexte spécifique de chaque mission, il est du devoir du psychologue de choisir ses outils en faisant preuve de rigueur, comme le rappelle le principe 4.

Principe 4 : Rigueur

« Les modes d'intervention choisis par le psychologue doivent pouvoir faire l'objet d'une explicitation raisonnée et d'une argumentation contradictoire de leurs fondements théoriques et de leur construction. Le psychologue est conscient des nécessaires limites de son travail ».

Dans la situation présentée ici, le demandeur doit étendre les services fournis par son cabinet en intégrant l'utilisation de nouveaux outils de communication dématérialisés. Il convient alors de définir précisément l'accompagnement psychologique associé à chaque outil en tenant compte des particularités à la fois techniques et relationnelles de chacun. L'utilisation d'une communication par courriel ou par messagerie instantanée ne constitue pas en soi une faute déontologique, l'écueil serait de calquer cette « offre de service » sur celle déjà proposée par téléphone ou en face à face. Chaque outil a ses limites propres et les objectifs du psychologue doivent en tenir compte, comme le mentionne l'article 3 du Code déjà cité.

Article 3 : « [...] Ses méthodes sont diverses et adaptées à ses objectifs. Son principal outil est l'entretien. »

Dans cette situation, le psychologue peut être amené à évaluer l'état psychique de certains salariés afin de délivrer des conseils ou poser des indications thérapeutiques. Néanmoins, le psychologue est responsable de ses choix méthodologiques et engage de ce fait sa responsabilité. Il se doit donc de faire respecter la spécificité de son exercice ainsi que son autonomie technique comme l'énonce 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 ».

Il paraît évident que la nature de la prise en charge ne sera pas identique selon que la relation s'établit par téléphone, par courriel ou par la réception d'un message instantané.

Si le canal de communication utilisé par l'utilisateur ne permet pas de répondre adéquatement à sa demande, il conviendra de l'orienter vers une prise en charge plus adaptée, c'est le sens de l'article 6 déjà cité. De ce fait, il est également important de penser aux aspects techniques de cette nouvelle prestation qui permettront au psychologue d'exercer dans les meilleures conditions dans l'intérêt des salariés comme le rappellent les termes de 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. »

Il s'agit donc de mettre en œuvre les moyens techniques permettant de recevoir les demandes par différents canaux de communication et de penser le traitement de ces demandes, en respectant la confidentialité tel que mentionné dans le principe 1 déjà cité.

Par ailleurs, l'article 7 rappelle aux psychologues qu'aucun cadre d'exercice ne justifie un assouplissement des règles de confidentialité.

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

La commission considère que dans le contexte de la demande, étant entendu que l'usager et le professionnel se situent dans des lieux différents lors de la consultation, le psychologue veille à ce que le contexte de la consultation soit respectueux de la confidentialité, en demandant au patient de s'isoler, d'être vigilant en matière de communication électronique depuis un poste public, de préserver son intimité et donc l'intimité de la communication, ...

De plus, dans ce contexte d'accessibilité vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept à des services psychologiques, la continuité de l'action du psychologue exige un relais d'informations entre pairs.

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. »

Cette dimension devra avoir fait l'objet d'une information claire aux salariés, préalable à la démarche psychologique comme l'y engage le principe 1 du Code déjà cité.

Le psychologue devra aussi informer les usagers des modalités de conservation et de protection des données qui seront échangées par messagerie instantanée avec les psychologues comme le souligne l'article 26 :

Article 26 : Le psychologue recueille, traite, classe, archive, conserve les informations et les données afférentes à son activité selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.[...]

En outre, les écrits du psychologue sont soumis à un certain nombre de précautions, rappelées dans l'article 20.

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. »

Qu'il s'agisse de communication par courrier électronique ou messagerie instantanée, il apparaît important de permettre une identification claire du psychologue répondant à un courriel ou intervenant sur messagerie instantanée.

Dans ce contexte spécifique, la Commission appelle à la plus grande prudence quant au contenu de ces courriers qui seront lus par les salariés, sans possibilité d'information synchrone comme le stipulent les articles 16 et 17 :

Article 16 : *« Le psychologue présente ses conclusions de façon claire et compréhensible aux intéressés. »*

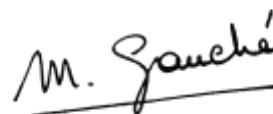
Article 17 : *« Lorsque les conclusions du psychologue sont transmises à un tiers, elles répondent avec prudence à la question posée et ne comportent les éléments d'ordre psychologique qui les fondent que si nécessaire. La transmission à un tiers requiert l'assentiment de l'intéressé ou une information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

Enfin, la Commission rappelle que l'exercice de la psychologie est soumis aux différentes législations et engage la responsabilité des psychologues. Elle invite les psychologues à faire preuve de vigilance, à penser et à inscrire ces nouvelles prestations au sein du tissu national afin de ne pas se substituer à une proposition plus adaptée, plus immédiate et plus directe dans la prise en charge de la souffrance psychique comme le souligne le Principe 1 :

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 [...] »

Pour la CNCDP
La Présidente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Gauché', with a horizontal line drawn underneath it.

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° 17 -02

Avis rendu le : 15/06/2017

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

Principes 1, 3, 4, 6 ; Articles 2, 3, 5, 6, 7, 9, 16, 17, 20, 21, 26, 27, 31

Indexation du résumé :

Type de demandeur : Psychologue TA Secteur travail

Contexte de la demande : Question sur l'exercice d'un psychologue

Objet de la demande d'avis :

- Intervention d'un psychologue TA Cyberpsychologie, moyen télématiques, psychologie à distance

Code de déontologie

Organisation de l'exercice professionnel TA Dispositif institutionnel

Indexation du contenu de l'avis :

Compétence professionnelle TA Reconnaissance des limites de sa compétence, orientation vers d'autres professionnels

Confidentialité TA Confidentialité du courrier professionnel

Consentement éclairé

Continuité de l'action professionnelle

Information sur la démarche professionnelle TA Explicitation de la démarche aux usagers TA

explicitation de l'utilisation de moyens télématiques

Reconnaissance de la dimension psychique des personnes

Respect du but assigné

Responsabilité professionnelle

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

Transmission de données psychologiques TA Compte rendu à l'intéressé