

## Gérer les tensions entre demandes et commandes : repères déontologiques

Mélanie Gauché

Présidente CNCDP (2017-2019)

Maitre de conférences, Insitutut Catholique de Toulouse, Unité de recherche CERES

Bien que les champs d'exercice soient très variés, le titre de psychologue est un titre unique depuis 1985. En face des psychologues, des usagers, des clients, des patients, des familles, des adolescents, et une hiérarchie, mais finalement toujours la même demande : obtenir une aide dans sa quête de sens.

Au-delà des méthodes, des outils et des actes, au-delà de l'agir, ce colloque est un « espace à penser » privilégié, un espace où l'on peut se demander comment répondre aux demandes et commandes. S'il est un moment privilégié pendant ce colloque, chacun d'entre nous se doit de cultiver cet espace dans son quotidien. Il s'agit de faire « un pas de côté » pour ne pas se laisser prendre au jeu d'une réponse automatique, codifiée ou protocolisée, immédiate...

Dans un quotidien souvent bousculé, surchargé, où l'immédiateté semble être notre gourou et à qui nous aurions tendance à répondre toujours présent, comment s'accorder le temps de penser notre réponse ? Le code de déontologie nous invite à la réflexion. Il ne nous donne pas de réponses précises et toutes faites, puisque les situations sont innombrables et toutes singulières. Mais il offre trois pistes de réponse.

Premièrement, le psychologue est invité à prendre le temps d'analyser la demande ou la commande dans le but de faire valoir la spécificité de son métier et de sa démarche. Le psychologue tient sa spécificité dans l'analyse qu'il peut avoir des situations, et des personnes. Comme le rappelle le Frontispice et l'article 2 du Code, la reconnaissance de la dimension psychique de la personne est le fondement de l'action du psychologue.

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

*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.*

C'est ainsi guidé que le psychologue, conscient de ces compétences et des limites de ces dernières – comme le rappelle le Principe 2 du Code -, peut proposer des méthodes d'interventions répondant au but assigné.

*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 ;
- de sa formation à discerner son implication personnelle dans la compréhension d'autrui. Chaque psychologue est garant de ses qualifications particulières. Il définit ses limites propres compte tenu de sa formation et de son expérience. Il est de sa responsabilité éthique de refuser toute intervention lorsqu'il sait ne pas avoir les compétences requises. Quel que soit le contexte de son intervention et les éventuelles pressions subies, il fait preuve de prudence, mesure, discernement et impartialité.

Si le choix des méthodes, dans le respect du principe 3, peut être facile pour le psychologue, l'analyse du but assigné l'est souvent moins. Le Principe 6 rappelle ainsi au psychologue que ses interventions doivent avoir pour unique objectif de répondre au but assigné.

*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 oeuvre 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.*

*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.*

Mais dans le cas d'une commande, qui assigne, quoi, à qui ? Le pas de côté que le psychologue peut prendre le temps de faire est ici essentiel pour distinguer ce qui relève de la commande institutionnelle ou d'une demande des parents d'un enfant, de ce qui relève des besoins de l'enfant lui-même. Le psychologue de l'éducation nationale se doit de réaliser les missions qui lui sont confiées dans son organisation, mais cela ne lui retire pas la possibilité de proposer des méthodes d'interventions différentes des habitudes. Son principal outil étant l'entretien, il peut faire valoir cette spécificité sur un autre mode d'intervention que celui qui serait commandé par sa tutelle, comme le rappelle les articles 3 et 4 du code de déontologie.

*Article 3 : [...] Son principal outil est l'entretien.*

*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.*

Bien sûr, cela est plus facile à écrire qu'à mettre en œuvre ! Le deuxième point essentiel pour y arriver semble alors la mise en dialogue avec les différents partenaires de travail, et l'appui sur un collectif de psychologues. Le code nous y invite à plusieurs reprises. Par exemple, sur la question du consentement des parents, l'article 11 nous invite à rechercher systématiquement l'accord des deux détenteurs de l'autorité parentale, même – et surtout- en cas de conflit parental, et ce dans l'intérêt supérieur de l'enfant (ou adolescent). La recherche du consentement sera l'occasion pour le psychologue d'explicitier son intervention et de laisser ainsi un espace à chacun des membres de la famille, comme le rappelle le Principe 4.

*Article 11 : L'évaluation, l'observation ou le suivi au long cours auprès de mineurs ou de majeurs protégés proposés par le psychologue requièrent outre le consentement éclairé de la personne, ou au moins son assentiment, le consentement des détenteurs de l'autorité parentale ou des représentants légaux.*

*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.*

Cela n'empêche pas le psychologue de rechercher également le consentement de l'enfant ou de l'adolescent qui vient le consulter, de sa propre initiative ou non, comme les articles 9 et 10 l'y invitent.

*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, des limites de son intervention et des éventuels destinataires de ses conclusions.*

*Article 10 : Le psychologue peut recevoir à leur demande, des mineurs ou des majeurs protégés par la loi en tenant compte de leur statut, de leur situation et des dispositions légales et réglementaires en vigueur.*

Ouvrir le dialogue avec les familles et les adolescents rencontrés permet au psychologue de l'éducation nationale, comme à tout psychologue, de distinguer les demandes émanant de la famille de celles émanant du jeune qu'il rencontre. Cela lui permettra aussi de faire preuve d'un plus grand discernement dans les situations complexes qu'il rencontre, et de faire naître l'objectivité nécessaire à la poursuite de son travail.

Ceci ne saurait être dissocié du dialogue nécessairement ouvert avec les tutelles ou hiérarchies des psychologues de l'éducation nationale. Le psychologue de l'éducation nationale est régulièrement sollicité par des commandes institutionnelles notamment pour l'orientation des jeunes. Le dialogue avec les tutelles n'est pas toujours facile car plusieurs logiques de prises en charge, individuelle pour le psychologue mais collective pour le Ministère de l'Éducation Nationale, peuvent s'affronter. Les repères déontologiques convergent tous vers la mise en dialogue collective avec les tutelles. Ainsi les articles 29, 30 et 31 encouragent le psychologue à s'appuyer et soutenir ses pairs dans l'exercice de la profession.

*Article 29 : Le psychologue soutient ses pairs dans l'exercice de leur profession et dans l'application et la défense du présent Code. Il répond favorablement à leurs demandes de conseil et d'aide dans les situations difficiles, notamment en contribuant à la résolution des problèmes déontologiques.*

*Article 30 : Le psychologue respecte les références théoriques et les pratiques de ses pairs pour autant qu'elles ne contreviennent pas aux principes généraux du présent Code. Ceci n'exclut pas la critique argumentée.*

*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.*

Dans le même temps, le psychologue est invité à respecter la spécificité des autres professionnels avec lesquels il collabore tel que l'article 4 le précise.

*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.*

Ainsi, concernant ses interventions et collaborations, le code de déontologie propose au psychologue de s'inclure dans un dispositif dans lequel il peut faire preuve de mesure et de discernement par l'analyse qu'il aura pris le temps de faire des différents enjeux pour la famille, l'école et l'adolescent rencontré. Ces dispositions permettront au psychologue de ne pas être partial, et de donner à chaque acteur de la situation sa juste place.

Enfin, la troisième perspective que le code de déontologie offre au psychologue devant agir entre demandes et commande, est celle de la réflexion autour de la trace écrite qu'il laissera de son intervention. La plupart des actions du psychologue de l'éducation nationale se matérialiseront par la rédaction d'une transmission, d'un bilan psychologique, d'une évaluation chiffrée et interprétée. Le code de déontologie est sur ce point en accord avec le code des fonctionnaires et ne déroge pas au devoir de discrétion, de confidentialité et de respect du secret professionnel. Le principe 1 et l'article 7 notamment, le rappellent au psychologue :

*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. Il préserve la vie privée et l'intimité des personnes en garantissant le respect du secret professionnel. Il respecte le principe fondamental que nul n'est tenu de révéler quoi que ce soit sur lui-même.*

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

Ainsi, plusieurs conseils concernant la forme des courriers sont indiqués dans l'article 20. Le psychologue doit donc indiquer clairement son identité, le destinataire du courrier, l'objet de l'écrit et ne donner que les informations essentielles à la prise en charge.

*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.*

Si le moyen de transmission n'est pas explicitement abordé dans le code de déontologie, la fin de l'article 20 précise que la confidentialité des courriers doit être maintenue. Ainsi, une parfaite connaissance des procédures peut être utile au psychologue. Par exemple, l'envoi d'un courrier postal pourra nécessiter d'être doublement protégé : dans une première enveloppe adressée « confidentielle » au destinataire, qui sera elle-même incluse dans une seconde enveloppe à l'adresse du secrétariat du destinataire. L'envoi d'un mail, supposera, outre la réflexion indispensable sur le contenu, une attention accrue sur la procédure d'adressage du mail : est-il bien ouvert seulement par le destinataire et non un secrétariat, la confidentialité des données pourra-t-elle être respectée ?

Le contenu du document ne doit comporter que les éléments nécessaires à la prise en charge, comme le demande l'article 8 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.*

Ainsi, avant toute communication, écrite ou orale, le psychologue prend le temps de la réflexion sur les éléments indispensables au bon déroulement de la prise en charge. En toute situation, il informe et s'assure également de l'accord des personnes concernées avant de faire la transmission, selon l'article 17 de Code. Il présente également, en accord avec l'article 16, les conclusions de son écrit aux intéressés de façon claire et intelligible.

*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.*

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

En réunion, comme dans un écrit, le psychologue veille aussi à ce que son écrit rende-compte du moment particulier dans lequel l'adolescent et sa famille se trouvent et ne fait pas de conclusion hâtive ou définitive, comme l'article 25 le préconise. Cet aspect, dans le champ de l'éducation nationale, où le psychologue a une mission d'évaluation à des fins d'orientation de l'adolescent, est primordial. S'agissant de jeunes, les processus identitaires sont encore en évolution. Le psychologue se doit donc de redoubler de prudence concernant les évaluations de personnalité, cognitives et d'aptitudes...

*Article 25 : Le psychologue est averti du caractère relatif de ses évaluations et interprétations. Il prend en compte les processus évolutifs de la personne. Il ne tire pas de conclusions réductrices ou définitives concernant les ressources psychologiques et psychosociales des individus ou des groupes.*

En conclusion, le psychologue de l'éducation nationale est souvent à la croisée des chemins entre commandes institutionnelles répondant à des logiques de prise en charge collectives et demandes singulières de famille et/ou de jeunes adolescents répondant à une logique individuelle. Quoi qu'il en soit, tous attendent du psychologue une aide pour analyser la dynamique dans laquelle se trouve l'enfant (adolescent) afin de répondre au mieux aux défis que suppose son parcours scolaire. Dans ces moments, qui sont parfois sources de tensions ou d'injonctions paradoxales, dont la marge de manœuvre est souvent temporellement limitée, le code de déontologie invite le psychologue à prendre le temps de penser son intervention, ce qui lui permettra d'avoir le discernement, la prudence, la mesure et l'impartialité nécessaire à son action.

#### *Bibliographie :*

- Bruyère, B. (2011). Le psychologue et le secret professionnel. Paris : Armand Colin.
- Bourguignon, O. (2005). La déontologie des psychologues. Paris : Armand Colin.
- Castro, D. (2000). Les écrits en psychologie. Paris : L'esprit du temps.

- Code de déontologie des psychologues (2012). Accessible sur  
<http://www.codededeontologiedespsychologues.fr/LE-CODE.html>

- Romano-Chardin, H., Olivier, P., & Scelles, R. (2014). Le vademecum des psychologues : repères éthiques, déontologiques, administratifs et juridiques. Toulouse: Éd. Érès.