

Bureau de la Présidente
Claire SILVESTRE-TOUSSAINT

Paris, le 3 juillet 2013

SNU Pôle Emploi Nord Pas de Calais
28/30, rue Elisée Reclus
59666 Villeneuve d'Asq Cedex

Référence : Dossier 13-12

Mesdames, Messieurs,

Vous trouverez ci-joint l'avis de la CNCDP portant sur la situation que vous lui avez soumise.

Sauf indication contraire de votre part, cet avis, totalement anonyme, sera installé dans un an sur les sites des associations professionnelles de psychologues.

Il convient de rappeler que la CNCDP est une instance consultative et n'a aucun pouvoir d'intervention ou de sanction.

Les courriers que vous nous avez adressés, ainsi que les documents que vous nous avez transmis et toutes les informations permettant de vous identifier seront détruits dans un an à compter de ce jour.

La CNCDP vous remercie d'avoir sollicité son avis et vous prie d'agréer l'expression de ses salutations distinguées.

Claire SILVESTRE TOUSSAINT

La Présidente



CNCDP, Avis N° 13-12

Avis rendu le 3 juillet 2013

Principes, titres et articles du Code cités dans l'avis : principes 1, 6 ; articles 1, 4, 6, 7, 9, 12, 17, 19, 20, 21 et 23.

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.

I RESUME DE LA DEMANDE

La demande est issue d'un collectif de psychologues, soutenus par un syndicat, transférés d'une association à un organisme public. Au moment de ce transfert, un « accord d'adaptation » a été mis en place pour faire valoir la profession de psychologue et son code de déontologie.

Depuis ce transfert, le demandeur a constaté « des modifications substantielles dans l'exercice des activités des psychologues » et remarque que « l'identité professionnelle (des psychologues) est particulièrement menacée ». Le demandeur illustre ces propos par divers exemples. Il évoque, entre autres :

- D'une part, l'« obligation faite [aux usagers] de se présenter aux rendez-vous avec les psychologues » sous peine de sanction, et d'autre part l'« obligation pour les psychologues « de renseigner le système d'information de [l'organisme] et de signaler informatiquement les présences et absences aux rendez-vous (...) avec comme conséquence la mise en œuvre des sanctions prévues par la réglementation »,
- L'« absence d'identification du [psychologue] dans l'ensemble des éditions informatisées des documents destinés [à l'utilisateur] »,
- La « remise en cause par l'institution de l'exigence des psychologues d'assurer les entretiens individuels dans des bureaux fermés respectant la confidentialité et garantissant le secret professionnel ».

Le demandeur pose à la Commission les questions suivantes :

- « Le psychologue est-il légitime dans son exigence à vouloir effectuer ses entretiens en bureau fermé et isolé acoustiquement ? »

- « Dans la mise en œuvre de la démarche d'orientation, le psychologue est-il tenu de faire respecter les obligations réglementaires au détriment du volontariat et de l'adhésion de la personne ? »
- « Le psychologue peut-il se soustraire à l'obligation de contribuer à la gestion de la liste, considérant que la radiation de la liste des demandeurs est de nature à porter préjudice à la personne ? »,
- « Le psychologue peut-il s'opposer à l'utilisation, au sein [de l'organisme], des données issues du travail d'orientation à des fins de contrainte et/ou de sanction envers les [usagers]?.

Documents joints :

- Différents textes de loi concernant directement l'organisme et son secteur d'activité,
- Article de l'accord relatif à l'intégration des personnels et au recrutement des psychologues,
- Original d'une convocation à un rendez-vous avec un psychologue,
- Conclusions d'entretien avec un psychologue,
- Document présenté en CCE (Comité Central d'Entreprise) en juillet 2012 relatif aux modalités de délivrance de l'offre de service,
- Notes de travail.

II 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.

La lecture de la demande et des pièces jointes amène la Commission à traiter les points suivants :

- Les conditions d'exercice du psychologue et la confidentialité des données,
- L'accès libre et volontaire de la personne qui consulte un psychologue,
- Les obligations qui s'imposent au psychologue,
- L'identification du psychologue dans ses écrits et l'utilisation de ceux-ci.

1. Les conditions d'exercice du psychologue et la confidentialité des données

Il est indiqué dans l'article 4 du Code que la spécificité du travail du psychologue doit être respectée quel que soit le cadre de sa pratique :

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.

Le psychologue doit alors bénéficier de dispositifs lui permettant de réaliser son travail dans le respect du code de déontologie, notamment afin de respecter le secret professionnel, comme précisé dans l'article 7 :

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

Le travail avec un psychologue dépend en grande partie du cadre posé et des conditions dans lesquelles ce travail s'exerce. L'un des fondements de ce travail est le respect de la dimension psychique de la personne, la préservation de sa vie privée et tout ce qui a trait à son intimité selon le principe 1 du Code :

Principe 1 : Respect des droits de la personne

[...] [le psychologue] préserve la vie privée et l'intimité des personnes en garantissant le respect du secret professionnel. [...]

Aussi, pour respecter les exigences de secret professionnel et de confidentialité de la rencontre, le psychologue doit disposer de locaux lui permettant de réaliser ses entretiens seul avec le bénéficiaire, et suffisamment isolés phoniquement.

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.

2. L'accès libre et volontaire de la personne qui consulte un psychologue

Le premier principe du code de déontologie défend la liberté pour toute personne qui en éprouve le besoin de choisir et consulter un psychologue.

Principe 1 : Respect des droits de la personne

[...] [le psychologue] 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 respecte le principe fondamental que nul n'est tenu de révéler quoi que ce soit sur lui-même.

Non seulement les bénéficiaires reçoivent des convocations pour des rendez-vous qui ne précisent pas qu'ils vont rencontrer un psychologue, mais de plus, ils risquent des sanctions s'ils ne se rendent pas à ces rendez-vous. Comment, dans ces conditions, le psychologue peut-il, conformément à l'article 9 du Code, s'assurer du consentement libre et éclairé de la personne le consultant dans l'organisme ?

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. [...]

L'obligation faite aux bénéficiaires de se rendre à ces rendez-vous contrevient à la liberté de consentement recommandé par le Code.

Lorsque des situations où un cadre de contrainte s'imposent au consultant, il n'appartient pas au psychologue d'en gérer les conséquences, comme par exemple signifier une absence sur une liste. En effet, comme nous l'avons vu dans le principe 1, le respect de l'autonomie d'autrui est un préalable nécessaire à toute intervention psychologique et au respect de sa dimension psychique. L'autonomie de la personne s'entend comme la capacité à assumer personnellement, et librement des choix qui permettent à une personne, en consultant le psychologue, de s'engager dans une démarche et/ou d'en être à l'initiative.

Lorsqu'une mesure de contrôle pèse sur la décision d'une personne, cela remet en cause son autonomie et place cette personne en situation paradoxale perturbant de fait le processus dynamique d'accompagnement. Même dans un cas de contrôle, comme lors d'une décision de justice, l'article 12 préconise au psychologue de mettre en place les moyens pour établir une relation respectueuse de la personne :

Article 12 : Lorsque l'intervention se déroule dans un cadre de contrainte [...], le psychologue s'efforce de réunir les conditions d'une relation respectueuse de la dimension psychique du sujet

Le demandeur interroge également la Commission sur l'obligation faite aux psychologues de renseigner une liste qui pourrait porter préjudice aux bénéficiaires.

Si cette démarche est contraire au principe 1 déjà cité, le psychologue peut s'appuyer sur le code de déontologie, dont il est fait explicitement mention dans les modalités de recrutement, pour défendre les missions pour lesquelles il a été recruté.

De plus, lorsqu'il transmet des informations à des tiers (justice, employeur par exemple), le psychologue doit être particulièrement vigilant afin de s'assurer que ces informations ne portent pas préjudice à la personne qui l'a consulté :

Principe 6 : Respect du but assigné

[...] 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.

La Commission relève la difficulté pour les psychologues d'exiger qu'ils signalent la présence ou non des bénéficiaires aux rendez-vous fixés par l'organisme, d'autant plus que l'absence d'un bénéficiaire peut se traduire par des sanctions à son égard.

Article 19 : *[...] Dans le cas de situations susceptibles de porter atteinte à l'intégrité psychique ou physique de la personne qui le consulte ou à celle d'un tiers, le psychologue évalue avec discernement la conduite à tenir en tenant compte des dispositions légales en matière de secret professionnel et d'assistance à personne en péril.*

3. Les limites qui s'imposent au psychologue

Tout en prenant appui sur le Code, le psychologue n'en est pas moins soumis aux législations nationales ou internationales. Ces obligations concernent le respect des principes fondamentaux, notamment inscrits dans la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne et repris dans le principe 1 déjà cité :

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 respecte donc les obligations réglementaires mais il n'a pas de légitimité pour les « faire » appliquer, ceci même s'il a un devoir d'information, comme le spécifie l'article 9 cité plus haut et complété ici :

Article 9 : *[...] [le psychologue] a donc l'obligation de les [ceux qui le consultent] informer de façon claire et intelligible des objectifs, des modalités et des limites de son intervention, et des éventuels destinataires de ses conclusions.*

La Commission estime que l'obligation de renseigner le système d'information est un contrôle à l'encontre du bénéficiaire puisqu'il peut être de nature à lui porter préjudice. Ce contrôle ne permet pas d'établir une relation de confiance entre le

psychologue et le bénéficiaire, relation de confiance indispensable pour la qualité de l'intervention du psychologue. Le contrôle de présence étant de nature administrative, il est du ressort de l'administration.

4. L'identification du psychologue dans ses écrits et l'utilisation de ceux-ci.

Les informations qui doivent figurer sur les écrits émanant d'un psychologue sont indiquées dans l'article 20 du Code :

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.

Il est en effet essentiel pour un psychologue d'identifier ses écrits. D'une part, le psychologue engage sa responsabilité concernant les documents qu'il produit. D'autre part, cela permet à la personne qui le consulte ou qui lit ses écrit de savoir qui est le professionnel auteur des documents. Ce second point est particulièrement important dans cette situation où l'organisme emploie plusieurs psychologues que les bénéficiaires peuvent rencontrer, mais aussi parce que des données issues du travail des psychologues sont transmises à l'organisme.

Si le psychologue est employé comme tel au sein de la structure il doit faire état de son titre, le bénéficiaire pourra ainsi l'identifier :

Article 1 : Le psychologue exerce différentes fonctions à titre libéral, salarié du secteur public, associatif ou privé. Lorsque les activités du psychologue sont exercées du fait de sa qualification, le psychologue fait état de son titre.

Dans la situation présente, le demandeur indique que les convocations envoyées par l'organisme aux bénéficiaires n'indiquent pas qu'ils vont rencontrer un psychologue, mais « leur conseiller ». Pour la Commission, ne pas mentionner sur les convocations que le bénéficiaire va rencontrer un psychologue est contraire aux préconisations du principe 1 garantissant la liberté d'accès et de choix du psychologue, tel que développé dans le deuxième point de cet avis.

De plus, s'il s'avère que des conclusions de l'entretien doivent être transmises à l'organisme, c'est-à-dire à un tiers, d'une part le consultant doit en être informé conformément aux articles 9 (déjà cité) et 17 :

Article 9 : Il [le psychologue] a donc l'obligation de les informer [...] des éventuels destinataires de ses conclusions.

Article 17 : [...] La transmission à un tiers requiert l'assentiment de l'intéressé ou une information préalable de celui-ci.

Et d'autre part, si le psychologue doit rendre compte sous forme de données, des entretiens issus des convocations, il doit être vigilant dans leur rédaction à ne répondre qu'à la question posée, dans le respect du but assigné comme explicité par le principe 6 déjà énoncé, mais aussi à n'apporter des éléments psychologiques que si nécessaire et sans que cela porte préjudice à l'intéressé.

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. [...]

Si le psychologue ne peut s'opposer à l'utilisation de ses données, il fera en sorte que leur contenu ne puisse nuire aux personnes qui le consultent et qu'elles ne soient pas détournées du but assigné, lequel devant être explicitement formulé sur le document signé par le psychologue.

Pour la CNCDP
La Présidente
Claire Silvestre-Toussaint



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.