



Les fiches déontologiques sont produites par le Bureau du syndic en collaboration avec le Comité d'inspection professionnelle.

LA QUESTION DES HONORAIRES
CONCERNE D'ABORD LA
DÉONTOLOGIE MAIS TOUCHE
AUSSI L'ÉTHIQUE.

LES HONORAIRES ÉTABLIS PAR
UN PSYCHOLOGUE DOIVENT
ÊTRE JUSTES, RAISONNABLES,
JUSTIFIÉS ET PROPORTIONNELS
AUX SERVICES RENDUS.

LES HONORAIRES

- ▶ Introduction
- ▶ Aspects réglementaires
- ▶ Présentation de cas
- ▶ Bibliographie

INTRODUCTION

La question des honoraires se révèle régulièrement au cœur des préoccupations des psychologues. Même si le *Code de déontologie des psychologues* est relativement explicite en considérant comme dérogatoire le fait de réclamer des honoraires pour des actes professionnels non rendus (article 58.6), il importe de mentionner que plusieurs autres problématiques sur ce sujet nécessitent des clarifications. Par exemple, les psychologues sont confrontés dans leur pratique aux cas de clients qui s'absentent de leur rendez-vous à des moments cruciaux de leur démarche, à des demandes de partage des honoraires entre la personne évaluée et « l'organisation-cliente », à des requêtes pour modifier certaines informations sur les reçus d'un client afin de lui permettre de bénéficier de sa couverture d'assurance.

L'environnement professionnel dans lequel les psychologues travaillent aujourd'hui rend utile l'identification de balises auxquelles il est possible de se référer pour traiter de la question des honoraires sous l'angle de la déontologie et de l'éthique.

ASPECTS RÉGLEMENTAIRES

La fixation des honoraires

Le Bureau de l'Ordre des psychologues a adopté, en juin 1999, une résolution reconnaissant qu'un tarif horaire de 100 \$ pour un psychologue clinicien travaillant en privé était raisonnable.

Rappelons que le Code des professions donne au Bureau d'un ordre professionnel la possibilité de suggérer un tarif que les membres peuvent appliquer à l'égard des services qu'ils rendent. Ce tarif peut évidemment être modulé, comme le prévoit l'article 51 du Code de déontologie, en fonction de divers facteurs : l'expérience, le temps consacré à l'exécution des services professionnels, le degré de difficulté, l'importance du service ou le degré de compétence requis pour accomplir le mandat.

Les rendez-vous manqués

À l'automne de 1998, le Bureau de l'Ordre avait décidé d'inclure dans les amendements projetés au Code de déontologie la question des rendez-vous manqués. La position retenue mettait en perspective deux éléments : 1) des frais administratifs ne pouvant dépasser 50 % du montant habituellement réclamé pourraient être exigés si un client n'avise pas au moins 24 heures à l'avance de son absence ou s'il ne se présente pas ; 2) le Bureau suggérait aux psychologues d'obtenir au préalable par écrit l'accord du client.

Étant donné que le projet d'amender le Code de déontologie a été abandonné en 1999, puisque l'OPO a plutôt convenu de procéder à la rédaction d'un nouveau code, le Bureau du syndic a décidé de considérer la position du Bureau de l'Ordre comme un guide d'analyse des demandes qui lui sont présentées. Le consentement libre et éclairé du client, consigné par écrit, constitue ici un facteur très important. Le Bureau du syndic, par exemple, n'a reçu aucune demande d'avis ou d'étude de dossier relatif aux honoraires exigés après qu'il y ait eu une entente écrite conforme à la position prise par le Bureau de l'OPO.

Il importe de rappeler cependant que la réglementation actuellement en vigueur situe comme un acte dérogatoire le fait de demander des honoraires pour des services non rendus. Les clients qui s'informent au Bureau du syndic à propos des honoraires qui leur sont facturés, à leur avis injustement, obtiennent comme renseignement : l'existence de l'article du Code de déontologie toujours en vigueur, la position du Bureau de l'Ordre des psychologues sur cette question et un rappel sur les exigences à respecter, aussi bien au plan clinique que du point de vue de la responsabilisation du client, pour favoriser le succès de la psychothérapie.

Précisons que le Bureau du syndic adopte systématiquement une approche de règlement à l'amiable dans ce type de dossier, à moins qu'il y ait des situations abusives : par exemple, demande de paiement d'honoraires alors que le psychologue ou le client s'absente pour des vacances annuelles, hospitalisation du client, obligations professionnelles incontrôlables ou situations d'urgence empêchant tout report du rendez-vous.

En conclusion, il importe d'ajouter que le Comité de discipline n'a encore jamais eu à se prononcer sur cette question. S'il était amené à le faire, dans le cadre d'une plainte privée, par exemple, il pourrait décider autrement.

Les honoraires provenant de diverses sources

L'article 36 du Code de déontologie précise qu'il n'est pas possible d'accepter des honoraires de plus d'une source (par exemple, la personne évaluée et « l'organisation-cliente », sauf s'il y a entente entre les parties. D'ailleurs, cette situation se révèle potentiellement litigieuse puisque le psychologue pourrait se retrouver en conflit d'intérêts s'il ne définit pas d'emblée avec les deux parties son rôle et ses responsabilités, notamment sous l'angle de la divulgation du dossier. Un document faisant état du consentement écrit, signé par toutes les parties, se doit d'être produit dans un tel cas.

L'ABSENCE DU CLIENT À SON

RENDEZ-VOUS NE PEUT

ENTRAÎNER POUR LUI UNE

OBLIGATION DE PAYER SANS

AUTRE CONSIDÉRATION.

LE PAIEMENT À L'AVANCE DES SERVICES EST PERMIS POUR COUVRIR DES DÉBOURSÉS TELS QUE LES FRAIS DE DÉPLACEMENT, LES FRAIS LIÉS À LA PRÉPARATION OU À LA TRANSMISSION DE DOCUMENTS, ETC.

SOUSCRIRE À LA DEMANDE D'UN CLIENT DE PRODUIRE DES REÇUS AVEC DE FAUSSES INFORMATIONS CONSTITUE UN ACTE DÉROGATOIRE QUI MINE LA CRÉDIBILITÉ DU PSYCHOLOGUE.

Le paiement à l'avance des honoraires

Les psychologues qui font de l'expertise psycholégale cherchent parfois à s'assurer d'être payés, anticipant qu'au dévoilement d'une recommandation défavorable une des parties refuse d'assumer ses engagements. Les préoccupations sont ici bien légitimes. Toutefois, les psychologues ne peuvent demander concrètement d'être payés bien au-delà de ce qui est prévu à l'article 53 du Code de déontologie des psychologues : « Le psychologue ne peut exiger à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels. Par entente écrite avec son client, il peut cependant exiger une avance pour couvrir le paiement des déboursés nécessaires à l'exécution des services professionnels requis. »

Pour répondre aux exigences de ce champ de pratique, le psychologue pourrait toutefois s'entendre pour obtenir des chèques postdatés, versés proportionnellement à l'échéancier de réalisation. Ils seraient ensuite encaissés en contiguïté avec le déroulement du mandat. Cette approche serait tout à fait conforme aux exigences déontologiques.

La modification des reçus

Il arrive souvent qu'un psychologue reçoive une demande de modifier les informations (par exemple : date, nature du service, nom du bénéficiaire dans une famille) sur les reçus qu'il remet. La demande paraît souvent anodine. De plus, elle pourrait permettre au client de bénéficier d'un remboursement par sa compagnie d'assurance pour des services rendus qu'il perdrait autrement.

Dans certains cas, les psychologues se sentent coincés entre leur désir d'accommoder un client et leur souci de ne pas faire d'erreur. Pourtant, l'article 58.3 du Code de déontologie rappelle qu'il est dérogatoire de « conseiller ou d'encourager un client à poser un acte illégal ou frauduleux » et de « fournir un reçu ou un autre document indiquant d'une manière fausse que des services ont été rendus » (article 58.7). Au-delà du risque d'être impliqué dans un litige parce que la compagnie d'assurance pourrait considérer qu'un acte malhonnête a été posé, c'est la crédibilité du psychologue qui s'en trouverait affectée.

Est-ce que le psychologue ayant choisi d'« accommoder » son client maintiendra ensuite à ses yeux un même degré d'indépendance professionnelle et d'objectivité? Est-ce qu'il disposera de la même marge de manœuvre pour accomplir ses devoirs professionnels? Il est permis de penser qu'il aura perdu un important levier lui permettant d'agir dans le processus psychothérapeutique. Cette perspective pourrait, si nécessaire, être expliquée au client.

Le non-paiement des honoraires

Bien qu'il n'y ait aucune obligation de poursuivre les services professionnels en cas de non paiement des honoraires, l'article 28 du Code de déontologie (qui porte sur l'obligation de donner un délai raisonnable avant l'interruption des services) pourrait, dans certains cas, obliger le psychologue à s'impliquer à court terme en vue de terminer la démarche entreprise ou à initier une démarche de référence à un organisme public, avant de cesser ses services à un client.

PRÉSENTATION DE CAS

Honoraires non justifiés

Un client s'adresse au Bureau du syndic au terme d'une démarche psychothérapeutique avec un psychologue. Durant les quelques années au cours desquelles les rencontres se sont déroulées, le client a dû payer pour tous les rendez-vous annulés qui ne pouvaient pas être remis à un autre moment de la semaine, et ce, même si le psychologue était avisé plus de 24 heures à l'avance. Précisons que le client devait se déplacer régulièrement hors du Québec dans le cadre de son travail. Ces absences étaient planifiées et des avis étaient donnés au psychologue quelques semaines plus tôt. De plus, le client a dû être hospitalisé, et le psychologue a exigé le paiement de ses honoraires même s'il n'y avait eu aucune rencontre durant cette période.

Dans cette situation, il n'y a pas eu de service, au sens du Code de déontologie, pour un nombre d'heures qui a pu être établi clairement. Le psychologue a admis qu'il n'y avait pas eu de rencontres ou de contacts téléphoniques au cours de ces périodes. Des avis, dont le délai était supérieur à 24 heures, avaient été donnés. Il ne pouvait donc pas y avoir de frais administratifs (maximum 50 % des honoraires habituels) à assumer par le client non plus. Ajoutons qu'il n'y avait pas d'entente écrite concernant ces modalités.

Ces faits étant reconnus, le psychologue a accepté, dans le cadre d'un processus de conciliation, le remboursement des honoraires réclamés.

Proposition d'entente comportant des clauses dérogatoires

Une psychologue demande à un client qui veut amorcer une psychothérapie d'accepter par écrit des modalités qui vont bien au-delà de ce que le Bureau de l'Ordre a approuvé. Elle impose les modalités suivantes : avis d'au moins 48 heures à l'avance, à défaut de quoi il y aurait obligation de payer la totalité des honoraires de l'entrevue, impossibilité pour le client de mettre fin à la psychothérapie sans consentir à une rencontre de clarification, à défaut de quoi les honoraires de cette rencontre seront facturés.

Même s'il y avait signature d'une entente au sens de ce qui est défini à l'article 1378 et suivants du Code civil, la psychologue tente d'imposer des conditions qui dérogent à la fois à son Code de déontologie et à la position adoptée par le Bureau de l'O.P.Q. De plus, la notion de consentement libre et éclairé quant au processus psychothérapeutique implique également qu'un client peut choisir d'y mettre fin en tout temps, ce qui n'est pas reconnu dans le document proposé.

Devant un pareil cas, le Bureau du syndic se verrait dans l'obligation d'accepter la demande d'un client d'en faire l'examen, si une telle requête était formellement déposée.

BIBLIOGRAPHIE

Code civil. Lois refondues du Québec. Éditeur officiel.

Code de déontologie des psychologues, (1983). *Gazette officielle*, II, 2316.

Code des professions, (1999). L.R.Q., chapitre C-26, Éditeur officiel du Québec.

L'essence même du travail professionnel implique la coexistence de deux réalités : d'une part, une reconnaissance du droit du professionnel de décider de ce qui convient le mieux de faire, donc une référence à la dimension éthique sous-tendue par chaque décision ; d'autre part, l'existence d'un mécanisme de régulation en vue d'assurer la protection du public. Dans cette perspective, les fiches déontologiques ont pour but d'informer les psychologues du cadre réglementaire existant, en vue de mieux éclairer leurs décisions.



ORDRE
DES PSYCHOLOGUES
DU QUÉBEC

Bureau du syndic
1100, avenue Beaumont, bureau 510
Mont-Royal (Québec) H3P 3H5
(514) 738-1881 poste 244
syndic@ordrepsy.qc.ca