

Le conflit d'intérêts sous toutes ses formes

Pas facile de définir un concept qui s'évalue à même les situations, qui tient compte non seulement du jugement du psychoéducateur mais aussi du point de vue du client ou de toute personne de l'extérieur. Car si le conflit d'intérêts est problématique, l'apparence de conflit d'intérêts ne l'est pas moins.

Tout le monde s'entend généralement sur le sens de l'expression « conflit d'intérêts » mais il désigne un problème souvent plus difficile à cerner pour le psychoéducateur impliqué. Il soulève les notions d'intégrité et de confiance; la confiance donnée par le client à l'égard de votre rôle. Le client est en droit de s'attendre à ce que les interventions que vous faites ou les recommandations que vous formulez soient exemptes de toutes considérations personnelles ou extérieures. En d'autres mots, le conflit d'intérêts ou de loyauté peut résulter de tout comportement, action ou engagement qui vous amène à vous détourner des intérêts du client.

Cachez ce tiers que je ne saurais voir... ou l'intervention d'un tiers au préjudice du client

Que vous soyez à l'emploi d'un organisme public ou en pratique autonome, il pourrait arriver que l'on tente de vous influencer sur une décision à prendre, sur la façon d'y parvenir ou sur votre façon d'intervenir dans une situation litigieuse.

Comment tracer la ligne entre ce qui est de l'ordre du droit de gestion normal de l'employeur ou du gestionnaire et ce qui compromet directement votre indépendance professionnelle, au préjudice du client? Est-ce possible de pouvoir exercer votre profession en toute intégrité en tenant compte des demandes provenant de l'employeur, d'un proche du client (un membre de la famille) ou de celles d'un tiers payeur comme un programme d'aide aux employés de qui vous obtenez des contrats? Chacun y possède un intérêt, qui peut être légitime, mais qui ne tient pas nécessairement compte des réels besoins du client.

Comment alors composer avec les exigences spécifiques liées au contexte du service donné et les besoins du client? En clarifiant dès le départ les enjeux, le contexte, les « règles du jeu » avec le client et avec toutes les personnes impliquées. On revient à l'importance du consentement libre et éclairé!

Dès la première rencontre, vous devez bien expliquer votre rôle ainsi que les limites imposées par le contexte du service, le cas échéant. Tout cela en lien avec les attentes du client ou celles de ses proches, de la direction d'école, du représentant d'un organisme payeur comme la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ou la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ).

Il faut aussi être en mesure d'évaluer le préjudice possible à l'égard de la personne à qui on fournit un service. L'influence extérieure vous empêche-t-elle d'assurer un service de qualité, en lien avec l'entente que vous avez avec le client? Est-ce qu'elle risque d'affecter directement la relation de confiance que vous bâtissez avec lui? Si l'intervention d'un tiers influence l'exercice de votre jugement ou l'accomplissement de vos activités professionnelles au point qu'il pourrait en résulter un préjudice au client, demandez-vous si vous contrenez à une règle déontologique.

Article 32 du Code de déontologie

Le psychoéducateur fait preuve d'objectivité et subordonne son intérêt personnel ou, le cas échéant, celui de son employeur, de ses collègues de travail ou d'un tiers qui paie les honoraires à celui de son client.

Article 33 du *Code de déontologie*

Le psychoéducateur sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle, notamment :

- 1. en ignorant l'intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exercice de son jugement professionnel ou de ses activités professionnelles au préjudice de son client;*
- 2. en évitant d'utiliser sa relation professionnelle afin d'obtenir pour lui ou pour un tiers des avantages de toute nature;*
- 3. en évitant toute situation de conflit d'intérêt réel ou apparent, notamment lorsque les intérêts en présence sont tels qu'ils pourraient être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client ou lorsque son intégrité et sa loyauté envers celui-ci pourrait être affectés.*

Il est aussi possible que vous ayez à rendre des services à plusieurs clients dont les intérêts divergent. Afin d'éviter que l'un deux constate ou soupçonne, à tort ou à raison, un manque d'objectivité de votre part, vous devrez dès le début leur rappeler votre devoir d'objectivité et les tenir informés des actions que vous entreprendrez pour assurer la qualité des services fournis

Des situations à éviter

Dans la section du *Code de déontologie* intitulée « Indépendance professionnelle et conflit d'intérêts », quelques situations de conflits d'intérêts sont exposées :

- Utiliser votre situation privilégiée de psychoéducateur à qui l'on confie des informations confidentielles pour en tirer un avantage personnel, de nature pécuniaire ou non (article 33, alinéa 2).
- Poser ou multiplier des actes professionnels sans raison suffisante par intérêt financier, n'ayant pas encore beaucoup de clients (article 36).
- Poser un acte inapproprié ou disproportionné au besoin du client, par exemple multiplier les moyens d'évaluation sans nécessité pour être payé davantage (article 36).
- Fournir un faux rapport au sujet d'un client, par complaisance ou pour tout autre motif (article 37).
- Recevoir, verser ou s'engager à verser tout avantage ou commission relié à l'exercice de sa profession sauf les remerciements d'usage et les cadeaux de valeur modeste (article 38).
- Faire une pression indue, accepter ou offrir de l'argent ou tout autre avantage dans le but d'influencer le conseil d'administration de l'Ordre, le syndicat, un inspecteur ou toute autre personne agissant pour l'Ordre (article 39).

Vous croyez être en conflit d'intérêt?

Si vous croyez être en situation de conflit d'intérêts, il ne faut pas hésiter à consulter un collègue. L'opinion et l'appréciation objective d'une personne non-impliquée pourront vous éviter de faire un mauvais pas qui serait défavorable à la personne qui est en droit de s'attendre à de loyaux services...

Dès que vous constatez que vous êtes en situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent, vous devez aviser le client et prendre ensuite les moyens nécessaires pour que la situation ne lui cause pas préjudice, par exemple en le référant à un autre psychoéducateur compétent.

Comme il en a été fait mention précédemment, c'est votre intégrité et la confiance du client envers la profession de psychoéducateur qui sont en jeu.

Article 34 du *Code de déontologie*

Le psychoéducateur qui constate qu'il se trouve en situation d'intérêts, réel ou apparent, en avise son client et prend les moyens nécessaires afin de s'assurer que ce dernier ne subisse pas de préjudice