

Aide-mémoire concernant la déontologie, les normes et les questions juridiques à l'intention des conseillers et psychothérapeutes

Allégations d'inconduite professionnelle contre un conseiller (Cas d'arbitrage)

**par
Glenn Sheppard**

J'ai décidé de relater dans cet Aide-mémoire un cas d'arbitrage, car il met en cause un grief fondé principalement sur une inconduite professionnelle alléguée de la part d'un Conseiller. Il illustre la façon dont l'Arbitre a abordé chacune des allégations. Par ailleurs, cette étude de cas met en lumière les milieux complexes dans lesquels certains conseillers sont appelés à évoluer, ainsi que les difficultés qui en découlent.

La cause s'intitule **Halifax Employer's Association (HEA) v The Halifax Longshoreman's Association (HLA), Local 269 (Union)**. L'Arbitre était Michel G. Picher et les noms du conseiller et des employés en cause ne sont pas divulgués dans ce compte rendu public. Le grief déposé par le Syndicat concernait la façon dont l'employeur fournissait un programme de traitement de la toxicomanie à ses membres. La HEA avait demandé à Medavie Blue Cross de commanditer ce programme et elle avait conclu une entente avec les représentants d'un Programme d'aide aux employés (PAE) pour en assurer la prestation. La principale personne responsable de cette prestation était un Conseiller de la région de Halifax, qui était un fournisseur de service local auprès du PAE. Le programme avait pour premier objectif d'évaluer les problèmes de toxicomanie chez certains employés, et si ceux-ci présentaient un problème de dépendance, de divulguer le problème à leur employeur et de leur fournir des services de counseling en matière de toxicomanie.

Le Syndicat formula plusieurs allégations concernant une vaste gamme d'écarts professionnels de la part du Conseiller, notamment : le fait qu'il n'avait pas la compétence requise pour fournir ce service professionnel, qu'il était en situation de conflit d'intérêts, car il était à la fois l'évaluateur et le conseiller, un manquement à l'obligation de l'employeur de préserver la confidentialité et les renseignements personnels, un emplacement inadéquat de son bureau et une communication inappropriée avec les employés qui étaient ses clients en counseling.

Je traite donc de chacune de ces allégations à tour de rôle et j'ai inclus la décision de l'Arbitre pour chacune d'elles.

1^{re} allégation

La compétence du Conseiller :

Dans son grief, le Syndicat invoqua le fait que le conseiller n'était pas inscrit ni détenteur d'un permis auprès du *Nova Scotia College of Counselling Therapist* ou du *Nova Scotia Psychology Board*; il n'était pas non plus agréé en tant que conseiller en matière de toxicomanie par la

Fédération des centres canadiens de lutte contre les toxicomanies. Selon les représentants du Syndicat, le conseiller ne possédait pas la préparation professionnelle requise et n'était donc pas compétent pour effectuer des évaluations de la dépendance, ni pour formuler des recommandations ou fournir du counseling en toxicomanie. Évidemment, l'employeur contesta cette allégation et fournit alors ses propres arguments expliquant pourquoi il jugeait que le conseiller avait la compétence voulue pour assumer ces responsabilités. L'employeur a également soumis sa position à l'Arbitre au sujet de toutes les autres allégations.

Abordant cette première allégation, l'Arbitre a pris en compte tous les titres et diplômes du Conseiller, qu'il énuméra ainsi dans son rapport :

- *Détenteur d'une maîtrise en Éducation, avec qualifications en tant que **Conseiller professionnel inscrit (CPI)**. Il était détenteur de ce titre alors qu'il était membre en règle de l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie.*
- *Il avait également le statut de **Master Practitioner of Counselling Psychology (MPCP)** en tant que membre du Canadian College of Professional Counsellors and Psychotherapist (CCPCP)*
- *Membre en règle de la Canadian Professional Counsellor Association*

Il nota aussi que le Conseiller possédait plus de 25 ans d'expérience en counseling, ce qui comprenait un stage d'un an au sein de la Nova Scotia Drug Dependency Commission.

Au terme de cet examen, et de la prise en compte des données fournies par l'Employeur, l'Arbitre a conclu que le conseiller possédait la compétence requise pour s'acquitter des tâches qui lui avaient été confiées par l'agence de PAE, en tant que conseiller en matière de toxicomanie auprès des employés de la HEA. Cette allégation fut donc rejetée.

2^e allégation

Le conflit d'intérêts du Conseiller :

Voici en quels termes le Syndicat alléguait la situation de conflit d'intérêts :

Le Syndicat dénonce particulièrement le fait qu'à de nombreuses reprises, le Conseiller J a évalué des employés qui lui avaient été recommandés, qu'il a évalué que ces derniers souffraient d'une dépendance à la drogue ou à l'alcool, puis qu'il recommanda que ceux-ci participent à des séances avec lui. La dualité de ces rôles, soit celui d'évaluateur et de thérapeute, constitue, aux yeux du Syndicat, une situation de conflit d'intérêts qui est contraire aux règles de déontologie qui régissent la pratique des conseillers et des psychothérapeutes.

Le Syndicat fit valoir que le fait que le Conseiller puisse s'autorecommander des clients lui procurait un avantage financier, et à titre d'exemple de cet avantage, souligna le cas d'un employé qui consulta le Conseiller une fois par semaine pendant une longue période.

L'Arbitre fit remarquer que ce n'était pas le Conseiller lui-même qui recommandait l'évaluation d'un employé ni le counseling subséquent au besoin, mais que c'était plutôt l'agence de PAE détentrice du contrat de service. Il consulta aussi le *Code of Ethics of the Canadian Professional Counsellors Association* et en a conclu qu'on ne trouve nulle part dans ce Code « une cloison étanche entre ces deux services ». Il rejeta donc l'allégation du Syndicat en concluant qu'à sa connaissance, le fait que le Conseiller fournisse les deux services au même employé ne contrevenait à aucune norme de déontologie professionnelle.

3^e allégation

L'emplacement du bureau du Conseiller

Le Syndicat fit valoir qu'en tenant ses séances de counseling dans le salon de sa demeure, le Conseiller a agi de façon non professionnelle et susceptible de contrevenir aux droits de l'employé à la protection de sa vie privée. L'Arbitre rejeta aussi cette allégation. Il souligna que « Les bureaux à domicile sont monnaie courante dans bien des professions et que l'utilisation de la résidence pour la prestation de services professionnels n'est pas inhabituelle. » Il formula donc sa décision en ces termes :

Le Syndicat n'a indiqué à l'Arbitre aucune loi, aucun règlement ou ligne directrice susceptible d'interdire à un conseiller professionnel d'utiliser sa résidence pour rencontrer des clients ou faire affaire avec eux, particulièrement s'il n'y a pas d'autre personne présente durant la prestation des services de counseling et s'il n'a été démontré aucune indiscrétion ou contravention à l'obligation de préserver la confidentialité.

Il semble que l'Arbitre n'ait pas évalué le risque inhérent à la possibilité qu'un client rencontre un membre de la famille ou un voisin du Conseiller, mais qu'il se soit plutôt contenté de l'incapacité du Syndicat de démontrer qu'une telle rencontre ait eu lieu.

4^e allégation

Manquement allégué à l'obligation de confidentialité

Le Syndicat mentionna que le Conseiller avait porté atteinte au droit à la confidentialité en divulguant à l'employeur, HEA, qu'un de ses employés avait reçu un diagnostic de cancer du poumon. Aussi bien HEA que le Conseiller ont fait valoir que cette divulgation se justifiait par le fait qu'elle pourrait accroître le risque de rechute en lien avec le programme de réhabilitation d'une toxicomanie. L'Arbitre affirma que le Conseiller n'avait pas appuyé ce point de vue sur des données psychologiques ou médicales. Il a donc conclu que la divulgation par le Conseiller constituait « *un cas flagrant d'atteinte à la confidentialité... (qui pourrait) probablement compromettre la relation de confiance essentielle à la viabilité de la démarche de counseling comme telle.* »

5^e allégation

Atteintes alléguées au droit de l'employé à la vie privée et à la confidentialité

Le Syndicat alléguait, et le tout fut d'ailleurs confirmé dans le rapport de l'Arbitre, que certaines des séances de counseling avec le Conseiller se sont déroulées dans des lieux publics, notamment : un restaurant Tim Hortons, une quincaillerie Home Depot, sur les quais et pendant que le Conseiller faisait son épicerie. Voici comment un employé a décrit son expérience de côtoyer le Conseiller dans un lieu public :

Lorsque nous étions ensemble, j'étais toujours mal à l'aise, surtout chez Tim Horton's. D'ailleurs, l'un des Tim Hortons où nous nous sommes rencontrés était aussi celui que fréquentait mon père. Je craignais constamment d'y rencontrer des gens que je connaissais. À quelques reprises, cela s'est produit et je ne savais trop comment présenter le Conseiller J. Encore une fois, très peu de confidentialité.

Après avoir passé en revue ces gestes posés par le Conseiller, l'Arbitre en vint à la conclusion suivante :

Compte tenu des circonstances, l'Arbitre est obligé de conclure qu'en choisissant de tenir des séances de counseling dans des lieux publics, le Conseiller J n'a pas respecté les exigences imposées au paragraphe 8 du Code de déontologie, qui stipule que le counseling doit se dérouler dans un contexte privé et sécurisé, tout comme d'ailleurs cela est prévu dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), d'autant plus que cela me semble aussi implicite dans toute relation d'emploi et dans la convention collective.

6^e allégation

Allégation de communications non professionnelles avec l'employeur

Plusieurs employés ont rapporté de l'inquiétude concernant la façon dont le Conseiller les a entretenus d'affaires privées durant certaines séances. L'un d'entre eux a dit qu'on lui avait demandé à quelle fréquence il avait des rapports sexuels avec son épouse, tandis qu'un autre

rapporta qu'on lui avait demandé s'il avait des relations sexuelles avec sa conjointe de fait. L'Arbitre a reconnu que les faits rapportés constituaient des exemples de manque de professionnalisme de la part du Conseiller, mais il fut amené à conclure que selon lui, il ne s'agissait pas d'un problème de droit à la vie privée et à la confidentialité, contrairement à la nature du grief formulé dans cette affaire. Par contre, l'Arbitre estima qu'il y avait eu atteinte à la confidentialité par suite d'une situation durant laquelle le Conseiller discuta au téléphone avec un employé au sujet d'affaires privées tandis qu'un autre employé était présent. *L'Arbitre affirma « que cela constituait clairement un manque de professionnalisme de la part du Conseiller. Selon moi, cela a constitué une sérieuse atteinte aux droits de l'employé qui serait tout à fait justifié de douter de sa capacité de communiquer par la suite en toute confiance avec le Conseiller. »*

Dans la conclusion de son rapport, l'Arbitre résume ses décisions concernant les divers griefs et aborde la question d'un remède aux situations pour lesquelles le Conseiller a été tenu responsable d'inconduite professionnelle. Il analysa la demande de réparations de la part du Syndicat et les réponses fournies par **HEA**. Il affirma qu'en tant qu'Arbitre, il ne pouvait décréter que des mesures compensatoires et non punitives. Il y avait 4 employés de HEA impliqués dans cette cause et, selon l'Arbitre, chacun avait été touché différemment par le comportement du Conseiller. Il ordonna donc à l'employeur, **HEA**, de verser les compensations monétaires suivantes à trois des employés : 5000 \$, 2500 \$ et 1500 \$ respectivement, et il explique les raisons qui justifient chacun de ces montants de compensation. Il ordonne également à HEA de travailler de concert avec l'agence de PAE, par l'entremise de laquelle le Conseiller avait été embauché, afin de passer en revue tous les rapports soumis par le Conseiller pour chacun des employés avec lesquels il a travaillé et de caviarder tout renseignement personnel inapproprié qui pourrait y figurer. Il remarqua que le Conseiller n'était plus à l'emploi de HEA, de sorte qu'il n'avait pas à aborder davantage cet aspect, sinon il aurait ordonné son congédiement.

J'invite les lecteurs et lectrices à réfléchir aux allégations formulées dans ce cas d'arbitrage et, d'après les données limitées fournies dans le présent Aide-mémoire, de lancer une discussion avec des collègues au sujet des décisions rendues.

Cette cause est présentée dans www.Canlii.org, 2015, 39432 (ON.LA)