

AIDE-MÉMOIRE CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE, LES QUESTIONS JURIDIQUES ET LES NORMES À L'INTENTION DES CONSEILLERS ET PSYCHOTHÉRAPEUTES

Une Norme de diligence et une Cause de faute professionnelle

Dr. Glenn Sheppard

Pour expliquer et illustrer le concept déontologique de *Norme de diligence* et son implication dans une cause de *faute professionnelle*, j'invite les lecteurs à examiner le scénario suivant. Imaginons un établissement d'enseignement tel que le College of Basic Studies, où j'ai travaillé à titre d'étudiant universitaire il y a bien des années. Cet établissement a été mis sur pied par une université en vue de fournir une année d'études d'appoint permettant de mettre à niveau les titres de compétence et les pratiques scolaires d'étudiants qui répondaient à peine aux critères d'admission. Pour ces étudiants qui souhaitaient entreprendre leurs études universitaires, le programme préparatoire d'une année constituait un préalable obligatoire.

Supposons que dans un collège similaire et fictif, il se trouve un assez grand centre de counseling. Pour assurer une répartition raisonnable des responsabilités entre les conseillers, on confie à chacun une cohorte d'étudiants. On s'attend donc à ce que les étudiants de chaque cohorte consultent le conseiller ou la conseillère qui leur est affecté, s'ils ont besoin de services.

Or, au cours du semestre du printemps, une conseillère a dû s'absenter pendant quelques semaines. Durant son absence, une étudiante de sa cohorte a donc consulté un autre conseiller pendant un certain nombre de séances de counseling. Lorsque la conseillère reprit son poste, l'étudiante lui fut transférée et son collègue conseiller l'informa que l'étudiante était suicidaire. À la suite de ce transfert, elle rencontra l'étudiante pendant une séance d'une demi-heure et discuta brièvement avec elle privément à quelques reprises dans le corridor du collège. À peine deux semaines après le retour en poste de la conseillère, l'étudiante se suicida. Apprenant que leur fille avait eu des rencontres avec la conseillère, les parents de l'étudiante entamèrent une poursuite contre la conseillère et contre le collège, en alléguant que cette dernière avait manqué à la norme de diligence eu égard aux soins à prodiguer à leur fille.

Si cette cause devait être présentée devant un tribunal à titre de poursuite pour faute professionnelle, elle serait traitée comme une affaire au civil plutôt qu'au criminel. Les causes au civil sont régies par un ensemble de règles qui définissent et protègent les droits civils des citoyens et portent sur des litiges entre des parties civiles, et notamment les actes de négligence qui causent des préjudices. De telles violations de la loi ou infractions imputables à une personne à l'égard d'une autre se nomment des **délits civils**. Il existe des **délits intentionnels** (p. ex. la diffamation) et des **délits non intentionnels**, et dans le cas d'une négligence de la part d'un conseiller, le tribunal le traitera comme un délit non intentionnel ou quasi-délit. Dans une cause au civil, le critère de la responsabilité ou de la culpabilité est un peu moins rigoureux qu'au criminel. Il se fonde sur la *prépondérance des probabilités* plutôt que sur le principe de *culpabilité hors de tout doute raisonnable*. (Il convient de souligner ce qui suit : 5 % des poursuites pour faute professionnelle intentées contre des psychologues sur le territoire beaucoup plus judiciairisé des États-Unis sont liées à des cas de suicide, Pope et Vasquez 2016.)

Dans cette cause où l'on allègue une faute professionnelle ou une négligence de la part de la conseillère, le tribunal tranchera en examinant si la preuve répond aux quatre critères du protocole à suivre pour rendre de telles décisions judiciaires. (Voir les Normes de l'ACCP 2015, p.8.) On peut résumer ce protocole comme suit :

Devoir \implies Manquement \implies Cause \implies Dommage

Voici la version explicite du résumé ci-dessus :

1. La conseillère avait-elle le devoir professionnel d'assurer une norme de diligence? En l'occurrence, la réponse est fort probablement affirmative. Une relation de counseling comporte une dimension **fiduciaire** en vertu de laquelle, la professionnelle s'engage à remplir une **obligation fiduciaire**. Ce devoir (ou obligation) est d'ordre éthique et a été reconnu par la loi. Il est énoncé comme suit dans les Normes de l'ACCP :

Relation fiduciaire :

Une relation fiduciaire en est une fondée sur la confiance qu'une personne a dans l'intégrité et la fidélité d'une autre. Un fiduciaire a le devoir d'agir essentiellement au bénéfice du client dans le cadre de la relation d'aide et non dans son propre intérêt. (Traduction libre d'un extrait de Black's Law Dictionary, 2004).

2. Considérant qu'un tel devoir existe, est-ce qu'il y a eu manquement du fait que la conseillère aurait négligé de prodiguer des soins conformes à la norme de diligence? Pour étudier cette question, il faudra déterminer ce qu'aurait dû être ladite norme. Aurait-il dû s'agir d'une norme ordinaire ou d'une norme du plus haut niveau possible? Cette question semble avoir été tranchée il y a longtemps, dans une décision du tribunal rendue en 1833 :

Norme de diligence :

« Toute personne qui exerce une profession libérale s'engage à l'exercer avec un niveau raisonnable de diligence et d'habileté. S'il est avocat, il ne doit pas prétendre que vous aurez gain de cause en toutes circonstances, pas plus qu'un chirurgien ne doit prétendre qu'il vous guérira, ni qu'il possède le plus haut degré d'habileté qui soit. Il peut exister des personnes possédant une formation ou des atouts supérieurs aux siens, mais il s'engage à faire montre d'un niveau d'habileté raisonnable, juste et compétent... » (traduction libre d'un extrait de l'arrêt Lanphier c. Phipos, 1833)

Le point de vue exprimé dans cette décision rendue il y a si longtemps est reflété dans nos attentes éthiques actuelles en ce qui concerne le critère de la **norme de diligence**, formulée comme suit :

« Assurer des services et des soins démontrant un niveau d'habileté, de connaissances et d'éthique équivalent à celui qui est ordinairement possédé et exercé dans des circonstances similaires au sein de la collectivité par un membre ordinaire de la profession, reconnu comme étant prudent et digne de confiance. »

Pour trancher en cette matière, le tribunal demandera à un membre « expert » de la profession d'expliquer à la Cour ce qu'une norme de conduite normale devrait être lorsqu'on a affaire à un client suicidaire. Ce témoin ne jugera pas la cause dont est saisi le tribunal; il se contentera d'établir le critère à partir duquel on devra évaluer le comportement professionnel de la conseillère.

Dans ce cas-ci, comme dans les autres poursuites pour faute professionnelle, le demandeur doit établir le lien de causalité. On désigne parfois cette causalité par le terme *cause directe*. Dans l'exemple qui nous occupe, cela signifie que le défaut de la conseillère de fournir des soins selon la norme de diligence est suffisamment lié au suicide de la cliente pour être considéré comme en étant la cause. Le défi est certainement de taille! Il s'agit de l'enjeu le plus complexe, et il est souvent très difficile de l'amener en preuve. En l'occurrence, on pourrait le résumer par la question suivante : « La conseillère devrait-elle être tenue responsable des dommages dans ce cas, étant donné que l'étudiante présentait un risque élevé de commettre un suicide ce qui, par conséquent, pourrait probablement résulter du défaut de la conseillère d'avoir accompli son devoir professionnel? » Évidemment, la défense fera très probablement valoir que même en présence des meilleurs efforts d'un conseiller, il arrive qu'un suicide ne puisse être évité si la personne est vraiment déterminée à mettre fin à ses jours.

3. Si toutes les circonstances décrites ci-dessus sont prouvées en cour et que la conseillère est tenue responsable de la mort de l'étudiante, alors le tribunal doit décider comment donner suite au *recours judiciaire* à la lumière des conséquences constatées. Dans bien des cas, le seul recours possible est d'ordre monétaire.

Remarque : Dans ce scénario fictif, bien des éléments nous sont inconnus. Par exemple, nous ignorons si le premier conseiller que l'étudiante a consulté avait mené l'habituelle évaluation des risques permettant de déterminer si, outre ses idées suicidaires, la cliente avait conçu un plan pour s'enlever la vie ou si elle avait les moyens de passer à l'acte. Si la réponse à ces questions est affirmative, quelles suites le conseiller a-t-il données ou aurait-il dû donner à ces constats? Quels renseignements le premier conseiller a-t-il partagés avec la conseillère et quel suivi celle-ci aurait-elle dû leur donner? Si le risque d'automutilation était élevé, y aurait-il eu **obligation de prévenir** les parents? (Voir les Normes de l'ACCP 2015, p.14.)

J'invite les lecteurs qui en ont l'occasion ou l'envie à poursuivre les discussions en classe ou en atelier à partir de ce scénario. Une autre possibilité consisterait à mettre en scène un procès fictif pour faute professionnelle, car cela pourrait contribuer à susciter des perspectives complémentaires et d'autres apprentissages. Selon mon expérience, sur le plan pédagogique, une telle mise en scène peut devenir une précieuse occasion d'apprentissage.