

Ce document contient les lignes directrices et procédures à suivre lors de situations problématiques liées à un rendement insatisfaisant ou à des comportements inadéquats qui surviendraient dans le cadre d'un programme de formation à l'exercice de la pratique professionnelle de la psychologie. Il est conforme aux *Normes et procédures d'agrément des programmes doctoraux et d'internat en psychologie professionnelle* de la Société Canadienne de Psychologie.

I- Définition

Au sens large, une situation est jugée problématique lorsqu'elle interfère avec les activités professionnelles. Elle est le reflet de l'une ou l'autre des circonstances suivantes : 1) une incapacité ou une absence de volonté à acquérir ou intégrer les standards de pratique dans son répertoire d'habiletés professionnelles, 2) une incapacité à acquérir les habiletés professionnelles nécessaires qui correspondent à un niveau de compétence acceptable, 3) une incapacité à contrôler son stress personnel, un dysfonctionnement psychologique ou des réactions émotives exagérées qui interfèrent avec les activités professionnelles (Lamb *et al.*, 1987).

Déterminer qu'une situation est réellement problématique relève du jugement professionnel. Un étudiant peut manifester des comportements, avoir une attitude ou présenter des signes préoccupants, lesquels vont requérir une attention spécifique sans être pour autant inhabituelle ou démesurée dans un contexte de formation professionnelle. Une situation problématique se reconnaît généralement à l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

1. l'étudiant ne reconnaît pas, ne comprend pas, ni ne veut corriger le problème lorsque ce dernier est identifié;
2. le problème n'est pas l'unique reflet d'un manque de compétence qui pourrait être corrigé par des exercices pédagogiques;
3. la qualité des services offerts par l'étudiant est compromise;
4. le problème ne se limite pas à un seul et unique aspect du travail professionnel;
5. une attention disproportionnée est requise de la part des superviseurs;
6. le comportement de l'étudiant ne se modifie pas en fonction des commentaires reçus, des tentatives de rajustement ou du temps;
7. la situation problématique est susceptible d'avoir des conséquences éthiques ou légales si elle n'est pas corrigée;
8. le comportement de l'étudiant a un impact négatif sur la perception du public à l'égard du milieu;
9. le comportement de l'étudiant a un impact négatif sur les autres personnes qui fréquentent le milieu.

II- Évaluation et signalement

Les étudiants sont évalués et reçoivent des rétroactions lors des rencontres de supervision ou autrement et ce, tout au long de leur période de formation dans le milieu. De manière formelle, chacun des practica fait l'objet d'une évaluation provisoire à la mi-session et d'une évaluation finale au terme de chacune des sessions à partir de la grille *Évaluation par les milieux cliniques des practica III à VIII*. De même, le superviseur complète la grille *Évaluation par le milieu clinique de l'internat* au 1^{er} tiers, au 2^e tiers et à la fin d'un internat et la remet au responsable des practica et internats (RPI) du milieu, qui retransmet l'ensemble des grilles complétées à la Direction de programme de l'École. Tout autre membre du personnel peut également porter à l'attention du superviseur et du RPI toute situation préoccupante au regard d'un étudiant. Ainsi, le RPI du milieu reçoit de l'information de tous les superviseurs concernés par la formation d'un étudiant et des personnes qui ont un contact significatif avec ce dernier.

Ces rencontres de supervision, d'évaluation et d'échanges constituent donc autant d'occasions d'identifier et de signaler toute situation jugée problématique, d'y réagir et d'envisager au besoin quelque correctif que ce soit afin de remédier aux problèmes.

III- Démarches

Lorsqu'un superviseur juge qu'un étudiant «ne satisfait pas aux exigences minimales» pour l'une ou l'autre des compétences évaluées, ou que le comportement d'un étudiant est l'objet de préoccupations sérieuses (violations éthiques ou légales, manque de professionnalisme, etc.) de la part de personnes de son entourage professionnel, les démarches suivantes peuvent être réalisées de façon successive, bien que cette succession ne soit pas obligatoire :

Le superviseur discute de la situation problématique directement avec l'étudiant.

⇓ Lorsqu'aucun changement satisfaisant ne survient : ⇓

Le superviseur communique par écrit à l'étudiant la nécessité de modifier son comportement ou d'effectuer les changements nécessaires à l'atteinte des objectifs de la formation. Cet écrit, rédigé sur une grille d'évaluation ou dans un format libre, fait mention des objectifs à atteindre et des comportements à améliorer, des recommandations qui ont été faites par le superviseur ainsi que des ententes qui ont été prises à cet effet. À ce stade-ci, les parties en cause sont encouragées à établir le dialogue dans un climat d'ouverture, sans intimidation ni ultimatum de part et d'autre.

⇓ Lorsqu'aucun changement satisfaisant ne survient : ⇓

- 1- Le superviseur qui a des préoccupations sérieuses par rapport au comportement ou au rendement d'un étudiant consulte le RPI afin que celui-ci détermine si les préoccupations en cause justifient une quelconque intervention;
- 2- Le RPI rencontre l'étudiant pour lui faire part des préoccupations portées à son attention et l'informer des actions possibles afin de remédier à la situation, le cas échéant;
- 3- Le RPI discute des préoccupations portées à son attention avec le superviseur principal et l'étudiant afin de déterminer les actions à entreprendre, le cas échéant, et envisager un mécanisme de remédiation au besoin.

⇓ Lorsqu'une procédure de remédiation s'avère nécessaire : ⇓

- 1- Le RPI contacte alors le Comité d'agrément de l'École de psychologie afin de définir et structurer les paramètres d'un éventuel processus de remédiation. Ce processus est décrit dans le présent document (voir section IV - Remédiation);
- 2- Le RPI avise par écrit et rencontre l'étudiant afin de l'informer des actions retenues pour remédier à la situation. Cette rencontre devrait avoir lieu en présence du superviseur principal. Le plan de remédiation doit faire état de la situation préoccupante et indiquer les mécanismes spécifiques mis en place pour corriger la dite situation problématique (voir formulaire **Plan de remédiation**).

⇓ Lorsque les tentatives de remédiation demeurent infructueuses : ⇓

Le RPI rencontre le superviseur principal et la Direction de programme afin de discuter des actions à entreprendre. Ces actions sont décrites dans le présent document (voir section V - Tentatives de remédiation infructueuses).

IV - Remédiation

La mise en place d'un processus de remédiation doit se faire de manière judicieuse de façon à maintenir un équilibre entre les besoins de l'étudiant, de sa clientèle, des autres étudiants, de l'équipe de supervision et ceux des membres du personnel. Elle doit tenir compte de la nature et de la gravité de la situation ainsi que des tentatives de remédiation antérieures. Un étudiant peut accepter les modalités proposées au plan de remédiation ou en appeler de toute décision dans ce contexte. La procédure pour en appeler d'une décision est décrite dans ce document (voir section VI - Procédure d'arbitrage).

Le processus de remédiation consiste essentiellement en une période d'entraînement et d'apprentissage limitée dans le temps, étroitement supervisée et qui vise à remédier aux lacunes de l'étudiant afin de le rendre pleinement fonctionnel. Il comprend des ajustements au plan de formation initial afin d'offrir à l'étudiant les accommodements nécessaires dans le

but de lui permettre de poursuivre sa formation pratique selon les attentes du programme. Cette période va requérir une supervision encore plus étroite de la part du superviseur, en collaboration avec le RPI. Un ajustement au plan de formation doit contenir les informations suivantes :

- a) une description des compétences à améliorer et qui sont à l'origine du rendement insatisfaisant de l'étudiant;
- b) les actions qui sont entreprises afin de corriger la situation préoccupante, dont :
 - accroître le nombre d'heure de supervision, avec le même ou d'autres superviseurs;
 - changer la modalité ou le focus de la supervision;
 - recommander une psychothérapie (le Centre d'aide aux étudiants de l'UL offre gratuitement ce service aux étudiants de l'Université Laval);
 - réduire la charge de travail clinique ou toute autre responsabilité académique;
 - suivre un cours spécifique.
- c) la période de temps consentie à l'étudiant pour rectifier la situation;
- d) les démarches qui seront entreprises dans l'éventualité où le problème n'est pas corrigé;
- e) une mention à l'effet que l'étudiant a le droit de demander une révision des actions exigées.

La durée d'une période d'ajustement au plan de formation est déterminée par le RPI après avoir consulté le superviseur principal et le Comité d'agrément. L'arrêt définitif de la période d'ajustement est déterminé par le RPI en accord avec le superviseur principal et le Comité d'agrément, après discussion avec l'étudiant. Toutes ces informations sont consignées par écrit dans le dossier de l'étudiant.

V - Tentatives de remédiation infructueuses

Dans le cas où les tentatives de remédiation n'ont pas permis de rectifier la situation problématique de manière satisfaisante, le RPI rencontre le superviseur principal et la Direction de programme afin de discuter des actions à entreprendre. Le RPI signifie alors par écrit à l'étudiant que les conditions pour mettre un terme à la période de remédiation n'ont pas été remplies. Cet avis comprend les actions que le RPI compte mettre de l'avant pour la suite des événements. Ces actions sont choisies parmi les suivantes:

1. La **prolongation du plan de remédiation** déjà en cours pour une période de temps supplémentaire;
2. La **suspension des services directs** aux clients est imposée à l'étudiant lorsqu'il a été reconnu que le bien-être de sa clientèle est compromis en raison d'un comportement jugé problématique. Ainsi, les activités de l'étudiant qui impliquent un contact direct avec la clientèle sont suspendues pendant une période de temps spécifique par le RPI après consultation avec le superviseur principal et la Direction de programme. À la fin de la période de suspension, le superviseur principal assisté du RPI réévalueront la capacité de l'étudiant à fonctionner de nouveau de manière efficace et détermineront le moment où l'étudiant pourra reprendre les services directs auprès de la clientèle.
3. La **suspension de statut** implique le retrait temporaire de tous les privilèges et responsabilités de l'étudiant qui sont inhérents à son statut dans le milieu. Le cas échéant, le RPI avise la Direction de programme que cette procédure administrative est susceptible de compromettre le nombre d'heures requis pour rencontrer les objectifs de la formation. Un avis écrit est déposé à cet effet dans le dossier de l'étudiant. Le RPI informe aussi l'étudiant des conséquences de cette procédure sur sa rétribution et autres bénéfices.
4. Le **renvoi d'un practicum ou d'un internat** implique le retrait permanent de tous les privilèges et toutes les responsabilités de l'étudiant qui lui étaient conférés par son statut dans le milieu. Ainsi, après une période de temps raisonnable, lorsque les différentes procédures de remédiation n'ont pas permis de corriger la situation problématique ou que l'étudiant fait montre d'une incapacité ou d'un manque de volonté à modifier son comportement, le RPI s'entretient avec la Direction de programme de la possibilité de mettre fin au programme de formation pratique et de procéder au renvoi de l'étudiant. Cette procédure, tout comme la suspension de statut, est évoquée dans les cas de manquements graves au Code de déontologie. Dans ces circonstances, le RPI informe par écrit la Direction de programme que l'étudiant ne remplit pas les exigences minimales requises par le programme de formation pratique et n'a donc pas réussi à compléter son practicum ou son internat avec succès.

VI- Procédure d'arbitrage

Le principe sous-jacent à une procédure d'arbitrage est de fournir un cadre qui permette de gérer et résoudre les différends ou encore d'en appeler d'une décision. L'arbitrage vise à s'assurer que les décisions prises au regard d'un étudiant ne sont pas arbitraires ou basées sur une opinion personnelle. Chaque démarche envisagée et entreprise dans ce contexte doit être documentée par écrit. Ainsi, lorsqu'un désaccord ne peut être réglé entre le RPI, le superviseur et l'étudiant, les procédures ci-dessous doivent être mises en branle :

A) Lorsqu'un étudiant désire en appeler d'une décision entérinée par le directeur de programme

Un étudiant assujéti à un mécanisme de remédiation entérinée par la Direction de programme peut en appeler de cette décision en initiant une procédure d'appel de la façon suivante :

1. L'étudiant doit soumettre une demande de révision écrite, adressée au Comité de programme dans les cinq jours ouvrables qui suivent la réception de la décision. Cette demande de révision doit faire état de la situation litigieuse, des correctifs qui ont été proposés par le Directeur de programme, du motif qui incite l'étudiant à faire une demande d'appel et des pistes de solution qu'il envisage.
2. Suite à la transmission de la demande de révision, l'étudiant dispose de cinq jours additionnels pour déposer toute pièce justificative à son appel (ex.: relevé de notes, référence, etc.). Il est à noter qu'à défaut de soumettre une documentation écrite à l'intérieur des délais prescrits, la demande de révision sera considérée irrecevable.
3. Sur réception de la demande de révision de l'étudiant, le Comité de programme donne suite à l'appel au plus tard dans les 30 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande. La décision du Comité de programme est définitive et sans appel.

B) Lorsqu'un étudiant considère une évaluation injustifiée ou inéquitable

Démarche informelle relative à une évaluation provisoire

Un étudiant qui désire contester une évaluation provisoire, ou un élément de celle-ci, doit dans un premier temps prévoir une rencontre avec son superviseur principal afin de débattre du point de désaccord. Dans l'éventualité où cette rencontre avec le superviseur ne permet pas de résoudre le litige en question, l'étudiant peut demander d'être entendu par le RPI. La rencontre avec celui-ci devrait avoir lieu à un moment où le superviseur pourrait aussi être disponible pour prendre part à la réunion. Le RPI devrait donner son avis au sujet du différend dans les meilleurs délais, idéalement 24 heures suivant la rencontre. Si cette démarche s'avère toujours insatisfaisante pour l'étudiant, il peut alors entamer une démarche formelle décrite ci-dessous.

Démarche formelle

Conformément au *Règlement des études* (CU-2000-5) de l'Université Laval, l'étudiant qui, compte tenu des critères applicables, considère avoir été victime d'une erreur ou d'un traitement inéquitable, peut demander la révision d'une note ou du résultat d'une évaluation, sauf si l'évaluation a été faite par un jury de trois membres ou plus.

L'étudiant doit adresser par écrit une demande de révision au professeur-superviseur, en motivant sa demande et en respectant les délais suivants, selon que les résultats ont été communiqués à l'étudiant :

- a) au cours de la session : dix jours ouvrables à compter du jour de la communication des résultats;
- b) à la fin de la session : avant l'expiration de la période de modification du choix des activités de formation de la session suivante, sans tenir compte de la session d'été.

Le professeur-superviseur informe l'étudiant de sa décision au plus tard dans les dix jours ouvrables qui suivent la demande de l'étudiant, à défaut de quoi il est présumé avoir maintenu la note ou le résultat d'une évaluation.

L'étudiant insatisfait de la décision rendue ou présumée rendue par le professeur peut en appeler de cette décision en soumettant une nouvelle demande de révision, écrite et motivée, adressée au Comité de programme dont relève l'activité de formation, dans les dix jours ouvrables qui suivent la réception de la décision. Il doit en même temps déposer les pièces relatives à l'évaluation, si celles-ci lui ont été remises.

Le Comité de programme responsable de l'activité de formation donne suite à l'appel au plus tard dans les 30 jours ouvrables qui suivent le dépôt de la demande. La décision du Comité de programme est définitive et sans appel.

VII- Procédures de grief pour les étudiants

Lorsqu'un étudiant rencontre quelque difficulté ou insatisfaction que ce soit relative à la supervision, à la charge de travail ou aux relations interpersonnelles pendant sa formation pratique, il est invité à :

1. Discuter de la situation problématique avec la personne concernée;
2. Si la situation problématique persiste, consulter le RPI afin d'envisager les moyens nécessaires pour résoudre tout conflit apparent et qui n'a pu être réglé de façon informelle par le dialogue avec les parties concernées.
3. Dans l'éventualité où les tentatives de médiation demeurent infructueuses, le RPI soumet alors la plainte au Directeur de programme et y joint toute la documentation échangée dans le cadre des pourparlers.
4. Dans l'éventualité où l'étudiant désire en appeler de la décision du Directeur de programme, il doit alors soumettre la plainte accompagnée de toute la correspondance pertinente au Comité de programme. La décision du Comité de programme est définitive et sans appel.

Harcèlement et intimidation

L'Université considère que le harcèlement sous toutes ses formes porte atteinte à la dignité et à l'intégrité physique ou psychologique de la personne harcelée. Il est prohibé, directement ou indirectement, par plusieurs instruments juridiques, notamment par la *Charte des droits et libertés de la personne*, par la *Loi sur les normes du travail*, par le *Code civil du Québec* et par la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*. En conséquence, toute manifestation de harcèlement à l'égard de personnes qui étudient, travaillent ou utilisent les services de l'Université est inacceptable et sera sanctionnée en vertu du *Règlement pour prévenir et contrer le harcèlement à l'Université Laval*. Lorsqu'un étudiant se questionne, a des doutes ou ressent un malaise concernant le bien-fondé d'une relation, ou lorsqu'il se considère victime de harcèlement ou de toute autre forme d'intimidation, il est invité à communiquer le plus rapidement possible avec le [Centre de prévention et d'intervention en matière de harcèlement](#) (CPIMH) au 418-656-7632. Le Centre pourra alors aider l'étudiant à faire la lumière sur sa situation, de même que lui fournir l'aide et les ressources dont il pourrait avoir besoin. En collaboration avec l'étudiant, le Centre pourra également convenir des actions à prendre, si nécessaire, pour assurer le bien-être de l'étudiant.

Références

Lamb, D. H., Presser, N. R., Pfof, K. S., Baum, M. C., Jackson, V. R. & Jarvis, P. A. (1987). Confronting professional impairment during the internship : identification, due process, and remediation. *Professional psychology: Research and Practice*, 18(6), p. 597-603.

Société canadienne de psychologie. *Normes et procédures d'agrément des programmes doctoraux et d'internat en psychologie professionnelle*, cinquième révision, 2011 [En ligne].