

GUIDE INFORMATIF SUR LE PROCESSUS DISCIPLINAIRE ET LES SYNDICS

Ce qu'il faut savoir sur le processus disciplinaire des ordres professionnels

La face cachée des enquêtes suite à une plainte

La fonction disciplinaire est légitime pour la protection du public, mais son envers négatif est méconnu. Les syndicats disposent d'énormes pouvoirs et sont à toute fin pratique non imputables de leurs comportements et actions. Il faut éviter de fermer les yeux sur les effets pervers d'une fonction qui n'a pas de mécanisme de surveillance. Les professionnels n'ont pratiquement aucun recours pour dénoncer les abus et injustices. Dans un État de droit, cette absence de dispositif de surveillance n'est pas normale.

Quiconque s'intéresse un peu au processus disciplinaire des ordres professionnels collecte une quantité infinie d'informations et d'histoires d'horreur qui permettent peu à peu de lever le voile sur certaines procédures disciplinaires tout aussi opaques qu'inacceptables.

Que ce soient les croyances que nous entretenons à l'égard du travail des syndicats, les comportements inacceptables de ceux-ci ou leurs impacts sur le public, les professionnels et même sur la profession, nous devons prendre conscience de ce qui se passe derrière les portes closes dans les bureaux des responsables de la justice disciplinaire des ordres professionnels. Et nous devons y remédier.

Nous voulons simplement démontrer que de pair avec la protection du public, la justice pour tous au sein du droit disciplinaire n'est pas toujours au rendez-vous et qu'elle doit aussi être promue et appliquée.

Syndics : les 5 plus grandes croyances

Tout n'est pas rose dans le processus disciplinaire des ordres professionnels. À titre de représentants d'associations professionnelles, nous sommes régulièrement témoins des pires injustices. C'est en discutant de ces injustices que nous avons réalisé que plusieurs croyances étaient encore bien vivantes chez plusieurs professionnels. Voici donc les 5 plus grandes croyances que les professionnels entretiennent de façon générale à l'égard des syndics.

1- Presque personne n'est interpellé par les syndics.

Bien que le nombre d'accusations, d'enquêtes et de sanctions soit relativement bas, il est faux de croire que celles-ci soient exceptionnelles. Certaines études nous confirment qu'un professionnel sur 14 sera interpellé par son syndic au courant de sa vie professionnelle.

2- Les personnes sous enquête doivent avoir fait quelque chose de répréhensible.

Comme nous croyons que les interventions des syndics sont rares, nous sommes aussi portés à croire que lorsqu'elles ont lieu, elles sont justifiées. Nous oublions que les fausses accusations et les conséquences démesurées par rapport à l'erreur commise sont plus courantes que nous croyons. Le syndic fait rarement la distinction entre une faute et une erreur. Plutôt que d'accompagner et d'outiller le professionnel dans sa pratique, on préfère le punir et le sanctionner.

3- Les enquêtes sont justes et équitables.

Malheureusement, les syndics ne sont pas tenus à l'impartialité, jurisprudence à l'appui. Ces derniers sont là pour

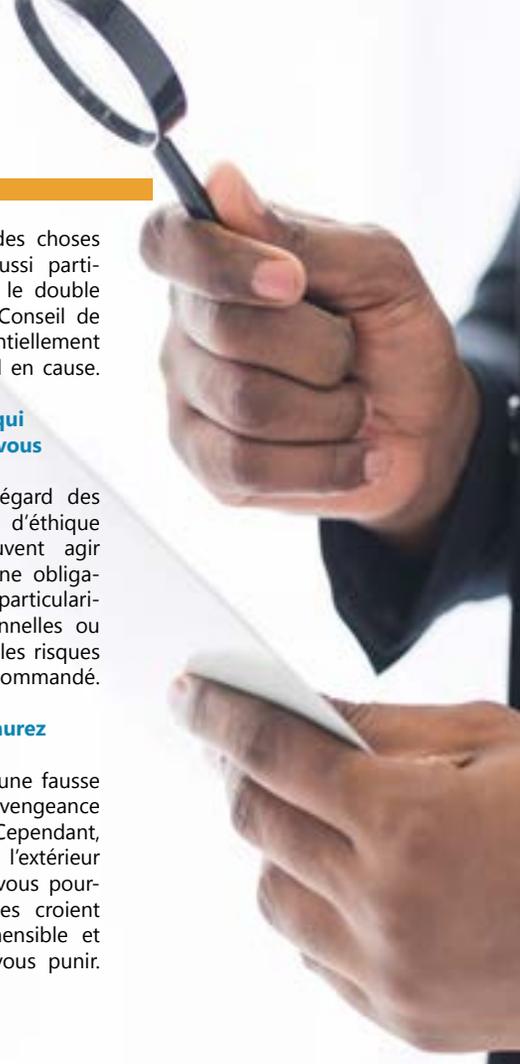
protéger le public et non pour faire la part des choses entre votre version et celle du plaignant. Aussi particulier que cela puisse paraître, le syndic joue le double rôle d'enquêteur et de poursuivant devant le Conseil de discipline. Cette fusion des rôles augmente substantiellement la portée de ses pouvoirs face au professionnel en cause.

4- Ce sont des collègues de votre profession, qui connaissent et comprennent votre réalité qui vous enquêtent.

Les syndics sont tout sauf complaisants à l'égard des professionnels. Comme ils n'ont aucun code d'éthique et aucun réel supérieur immédiat, ils peuvent agir comme ils l'entendent. De plus, ils n'ont aucune obligation de connaître les différents aspects et particularités de vos multiples responsabilités professionnelles ou champs d'expertise. Ne pas prendre au sérieux les risques liés à la démarche d'un syndic n'est pas recommandé.

5- Si votre pratique est irréprochable, vous n'aurez jamais affaire au syndic.

Personne n'est à l'abri d'une plainte basée sur une fausse déclaration, un règlement de compte, une vengeance ou un conflit d'intérêt ou de personnalité. Cependant, que la charge de mauvaise foi provienne de l'extérieur ou de l'intérieur de votre ordre professionnel, vous serez être confrontés au fait que vos collègues croient que vous avez fait quelque chose de répréhensible et à un syndic sans impartialité qui cherche à vous punir.



Syndics : les comportements inacceptables

À la lumière des plaintes exprimées par les professionnels de diverses professions, des irrégularités importantes ont été dénoncées dans le fonctionnement de l'étape de l'enquête disciplinaire. Voici notre recensement de la liste des situations considérées comme inacceptables par les professionnels.

Plaintes non recevables et pourtant retenues

- Clients querulents (tendance pathologique à se plaindre d'injustice)
- Harcèlement, intimidation et violence de la part des plaignants
- Plainte malveillante en représailles contre le professionnel (par exemple, suite à rapport non complaisant et qui ne va pas dans le sens des intérêts du plaignant)
- Troubles de la personnalité : réactions émotionnelles conduisant à la malveillance ou au harcèlement par voie de plainte disciplinaire
- Utilisation du processus disciplinaire pour causer du tort à un professionnel : règlement de compte ou tactiques déloyales (enjeux économiques, concurrence, enjeux politiques, conflits de travail, harcèlement moral au travail, stratégie pour écarter un expert...)
- Vendetta personnelle du syndic envers le professionnel sous enquête

Le processus (tel qu'observé par de nombreux professionnels)

- Enquête incomplète, partielle, tendancieuse et biaisée
- Délais d'enquête démesurés, voire interminables : devant la difficulté à documenter la plainte, étirement du processus d'enquête. « Expéditions de pêche » pour tenter de trouver des failles chez le professionnel afin de donner satisfaction au plaignant

- Détournement de la fonction d'inspection professionnelle, alors utilisée comme forme de harcèlement téléguidé par le syndic
- Droit bafoué du professionnel d'être entendu (principe de justice naturelle non respecté) : considéré comme coupable d'entrée de jeu
- Refus de fournir au professionnel l'objet de la plainte
- Abus de procédures durant l'enquête
- Préjugement négatif à l'endroit du professionnel avant et pendant enquête
- Laxisme et manque de rigueur dans le processus d'enquête
 - Dossiers oubliés, confondus, documents perdus
 - Manque de notes de rencontre au dossier reçu en divulgation de la preuve
 - Preuves disculpatoires omises ou non considérées. Écarter certains aspects du dossier qui vous seraient favorables
- Approches biaisées, méthodologie douteuse, preuve peu crédible
 - Jugement non objectif de la situation à l'origine de la plainte
 - Interprétation absolutiste, déformée des faits
 - Accusations fausses par le syndic enquêteur
 - Manque de rigueur dans l'interrogatoire du plaignant, voire même absence de questionnement auprès de celui-ci afin de valider le bien-fondé de la plainte
 - Omission volontaire d'enquêter sur certains faits ou certaines personnes : favoriser certains témoins au détriment d'autres

- Conciliation orientée, pour fin de calmer le plaignant
- Conciliation obligée malgré non-culpabilité, obtenue sous menace d'en référer au Conseil de discipline
- Utilisation de faux clients pour piéger un professionnel dans « une partie de pêche » sans que le syndic ne possède d'information à l'effet que le professionnel ait commis une infraction justifiant la tenue d'une enquête
- Expertises complaisantes, biaisées, à la méthodologie et à la crédibilité douteuses
- Utilisation des pouvoirs d'enquête du syndic pour des fins non prévues par la loi : vindicte disciplinaire pour motifs autres qu'une faute professionnelle

Au final, jugement non objectif de la situation à l'origine de la plainte.

Attitudes et comportements

- Agressivité et non-respect
- Propos dénigrants ou violents
- Inquisitoire abusif
- Règne de la peur : menaces et intimidation
- Distorsion d'information ou de contexte
- Partialité, manque de transparence
- Propos et attitudes vexatoires
- Compréhension biaisée de la situation malgré les faits et les documents disponibles
- Harcèlement administratif et harcèlement moral

Les impacts des comportements inacceptables

Impacts pour le public

- Certaines clientèles dites « problématiques » ou à hauts risques se voient refuser l'accès aux services de professionnels dorénavant méfiants, voire traumatisés (autant les professionnels ciblés que leurs collègues)
- Encouragement à la quérulence et à la manipulation du système disciplinaire chez les plaignants
- Non-considération du besoin de protection de clientèle à risque (par exemple, personnes vulnérables, dont les enfants, suite à une plainte déposée contre un professionnel par une personne évaluée par celui-ci comme présentant un risque de violence ou de dangerosité)
- Approche craintive et défensive auprès de la clientèle (compromettant la relation professionnelle)
- Arrêt de certaines procédures, abandon d'expertise et de champs de pratique, voire même de leur profession par des professionnels qualifiés et injustement ciblés
- Perte importante pour le public qui se voit privé de services de professionnels qualifiés et compétents.

Selon Bourne (2014), les procédures abusives ne vont pas dans l'intérêt des patients et peuvent même leur causer du tort, pendant qu'elles augmentent le coût des soins de santé. Les procédures disciplinaires peuvent au final causer plus de tort que de bien au patient lui-même.

Bourne, T. et al, 2014. The impact of complaints procedures on the welfare, health and clinical practise of 7926 doctors in the UK: a cross-sectional survey. BMJ Open. <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/5/1/e006687.full.pdf>



Impacts pour les professionnels

En faisant preuve d'empathie à l'égard de l'expérience éprouvante que les professionnels abusés ont pu vivre, nous souhaitons contribuer à une réparation minimale, celle de favoriser la compréhension de leur vécu chez leurs collègues, étant donné les importants et habituels sentiments de disqualification et de mise à l'écart qui accompagnent une expérience de maltraitance disciplinaire.

Une expérience abusive au cours du processus disciplinaire s'apparente fondamentalement à une erreur de justice. L'erreur judiciaire concerne fondamentalement une erreur sur la culpabilité résultant d'une erreur à comprendre de manière plus ou moins erronée la nature d'un phénomène ou encore, du défaut d'évaluer correctement toutes les composantes d'une situation. Les criminologues ont identifié chez les sujets victimes de telles injustices, un ensemble de réactions typiques. Les relations avec les pairs, avec la communauté professionnelle, avec la famille et les proches sont compromises. L'estime de soi est profondément affectée. Des réactions post-traumatiques peuvent se manifester.

Quand le système judiciaire, représentant supposément l'autorité suprême en matière de jugement équitable et d'ordre social, commet des erreurs, il en résulte un impact majeur chez les victimes de ces injustices. Une forme de prison morale découle du sentiment de marginalisation de ses pairs de même que du poids de l'étiquette, voire d'un jugement officiel erroné ou absolutisé sur sa pratique professionnelle.

La réaction initiale est celle du choc, de la surprise et du déni. Les personnes vivent un sentiment d'irréalité face à la situation, ne croyant pas que cela soit en train de leur arriver tout en ayant l'espoir que cette erreur sera rapidement reconnue et corrigée. Mais devant l'évidence de la situation, apparaissent ensuite les sentiments d'injustice, d'impuissance et d'être victime de cruauté. Se savoir innocent et être soumis injustement à un système devant assurer la justice sont deux notions difficiles à concilier.

La quête de sens dans un tel contexte entraîne une plongée dans les abysses de l'ombre et du sentiment de nullité. C'est une descente aux enfers dans la confrontation avec les mensonges, la malhonnêteté, les injustices, les fausses réalités, les façades et la bureaucratie. La honte et la culpabilité envahissent la conscience de la personne accusée à tort car le message du système est : vous êtes coupable, que vous le croyiez ou non; vous êtes coupable que vous soyez dans les faits innocent ou non; vous êtes coupable parce que le système vous a déclaré publiquement coupable et sentiencé. La honte et la culpabilité constituent de puissantes forces émotionnelles qui s'allient au sentiment d'être abandonné, d'être sans défense et impuissant à renverser le cours de l'injustice.

Ground (2005) parle même de **changements au niveau de la personnalité** : attitude méfiante ou hostile envers le monde, retrait social, sentiments de vide et de désespoir, sentiment chronique de menace et de distanciation. On observera également les réactions suivantes : détresse, vision altérée de l'univers professionnel et du monde, sentiment d'étrangeté et inquiétude quant à la perception négative et non fondée de leurs pairs, retrait social et doute de soi-même ou doute d'être réellement irréprochable selon le principe qu'il n'y a pas de fumée sans feu. L'intolérance à l'injustice et le besoin de réparation ont également été clairement observés comme réaction typique chez les personnes accusées à tort. On peut comprendre qu'une telle détresse mène parfois au suicide.

Une **perte de jouissance de l'existence** en découle également à des degrés divers. La vie n'est plus normale ou comme avant. Il résulte souvent de la confusion, du doute et de l'incertitude au sujet de la vie, du travail, des relations et de sa place dans la société. L'ombre de l'accusation ou de la sentence demeure, malgré l'innocence. Faire face à l'injustice et lutter pour la survie psychologique dans certains cas, constituent des batailles personnelles que les autres ne peuvent comprendre. Le bonheur, la joie et les émotions positives peuvent ne plus être aussi accessibles qu'auparavant.

Plusieurs professionnels déplorent que les plaintes malveillantes ou les procédures abusives ne soient pas sanctionnées et que réparation ne soit pas obtenue pour les torts majeurs qui leurs sont causés en conséquence de cette expérience. Quant à l'indemnisation requise pour compenser les préjudices, la question est complexe car elle est conditionnelle

aux facteurs inhérents à la situation. Le niveau de compensation dépend de la sévérité de l'impact, ou encore de la blessure et de l'incapacité qui en découlent (Wilson 2002).

Ces mêmes études de criminologie nous indiquent qu'il faut **prévoir des services de soutien et de traitement** pour ces personnes et pour traiter les séquelles d'un processus injuste. Les nombreuses formes de souffrance et de dommages qu'elles endurent interagissent et entraînent des problèmes secondaires. Il est impératif d'évaluer les besoins de ces personnes et de développer les services adaptés à leurs besoins de soutien et de traitement. Ces personnes ont besoin de rétablir un contact humain et de retrouver le sens de continuité dans leur vie. Rappelons l'importance primordiale de prévenir des pertes de vie par suicide dans le contexte de plaintes disciplinaires.





Impacts sur la carrière

- Atteinte à la réputation, diffamation (à l'ère de l'impitoyable Internet et des médias sociaux)
- Isolement de la communauté professionnelle
- Atteinte à la confiance en soi, remise en question
- Sentiment de peur qui s'installe dans la pratique, par crainte qu'un client malveillant ne porte plainte
- Atteinte au sentiment de compétence professionnelle et parfois même, abandon de la profession.

Impacts financiers : gagne-pain compromis

- Diminution de la pratique liée à l'impact sur la santé, au stress, à la perte de confiance professionnelle ou même à l'atteinte à la réputation
- Pertes de revenus, résiliations de contrat
- Frais juridiques élevés qui créent un fardeau financier important en même temps que baisse de revenus, ou même une absence de revenus.

Impacts sur leur santé

- Impact de stress élevé, d'anxiété, voire même, attaques de panique, souvent même des réactions de stress post-traumatique sévères
- Impacts émotionnels intenses liés à l'expérience de l'injustice ou de justice abusive dans la fonction disciplinaire : colère, déception, dégoût, injustice, sentiment de trahison, méfiance, impression d'être surveillé, révolte, tristesse, grande amertume, ressentiment, irritabilité intense
- Conséquences néfastes pour la santé, dont par exemple des épisodes d'insomnie, rêves troublants, étourdissements, troubles digestifs, baisse d'appétit, fibromyalgie, hypertension artérielle, etc.
- Dépression, tristesse et souvenirs difficiles à intégrer et nuisant à la concentration, sentiment de honte, épuisement professionnel, baisse de productivité et d'énergie, fatigue

- Parfois, malheureusement, suicides. En Angleterre, une vague de suicides a forcé les autorités médicales à revoir leurs procédures disciplinaires (Casey et Choong, 2016; General medical Council, 2018).

Impacts sur leur famille et leurs proches

- Stress et anxiété
- Climat familial perturbé
- Baisse du revenu familial

Limb (2016) rapporte que la vaste majorité des professionnels sont exonérés, mais ils ont dû vivre un processus toxique qui a causé de la détresse et de la peur. Il faut ajouter que les préjudices demeurent sans réparation officielle.

Impacts pour les professions

- Discrédit pour les professions
- Perte de confiance des professionnels envers leur ordre professionnel en conséquence de leur expérience disciplinaire abusive
- Perte de crédibilité des ordres professionnels auprès des professionnels lésés, mais également auprès de leurs collègues et entourage appartenant à différentes sphères de la société.
- Perte de marché pour les professions, due au retrait des professionnels lésés de certains champs de pratique. Ce qui a pour conséquence de priver le public d'expertises spécifiques.
- Retrait de certains services professionnels ou certaines expertises estimés à risque.

Injustice manifeste pour les professionnels : un système à revoir

Les syndicats des ordres professionnels bénéficient d'énormes pouvoirs avec une immunité quasi-totale, ce qui peut ainsi occasionner des dérapages au détriment des professionnels visés. Les professionnels victimes d'abus disciplinaires n'ont aucun moyen de défense, aucun moyen de déposer une plainte contre un syndicat, ni aucune instance pour accueillir et traiter leurs plaintes. Par ailleurs, ni les Conseils de discipline, ni le tribunal des professions ne peuvent juger des actions des syndicats, faisant en sorte qu'un professionnel qui fait l'objet d'une plainte déposée par un syndicat malintentionné pourrait être présenté injustement devant un Conseil de discipline alors même que ce professionnel est victime de harcèlement, d'abus de pouvoir et de comportements abusifs du syndicat.

Plusieurs juges siégeant dans diverses instances pour traitement de litiges seraient très conscients de ce problème et d'avis qu'il faut réviser les lois concernant le travail des syndicats et faire une réforme du droit disciplinaire. Ces juges souhaitent enrayer la perte des experts, qui cessent leur pratique pour éviter le harcèlement disciplinaire. Il faut vérifier les vices du système qui prêtent flanc aux abus de pouvoir. **Il faut également que la fonction disciplinaire se réapproprie l'éthique et le sens de la compassion humaine, de même que le langage de la communication.** Ce faisant, cette fonction pourra s'exercer avec toute la rigueur requise et gagner en crédibilité auprès des membres des divers ordres professionnels.

Pour éviter de pénaliser le public, le processus de gestion des plaintes doit être amélioré dans le sens d'une plus grande transparence, une meilleure gestion des compétences des syndicats, des délais raisonnables, une approche objective et neutre (non biaisée) et la capacité de détecter et de laisser tomber les plaintes malveillantes, vexatoires, frivoles, non fondées ou malicieuses. Selon Limb (2016), les recherches démontrent que ces procédures disciplinaires toxiques devraient être réformées car elles provoquent peur et anxiété plutôt que de créer des opportunités justes et transparentes favorables à l'apprentissage : « What's going on here is against natural justice and it is not good for patients...».



Quoi faire si une personne dépose une plainte contre vous ?

Apportons ici une précision juridique. Dans le langage populaire, on dit qu'un client dépose une plainte contre un professionnel. En fait, les Ordres désignent d'abord cette « plainte » comme étant une demande d'enquête. L'enquête déterminera si une plainte formelle sera par la suite déposée contre vous au Conseil de discipline de votre ordre. Il y a donc deux étapes distinctes concernant le processus disciplinaire. La première étape est effectuée par un syndic derrière des portes closes; la deuxième est celle du Conseil de discipline, soit une audience publique devant le président du Conseil de discipline (faisant office de juge) accompagné de deux membres de votre profession.

Une enquête disciplinaire suite à la plainte d'un client n'est pas une expérience facile. À plus forte raison si elle est menée de façon abusive. Pour cette raison, il est important que vous ne restiez pas seul dans cette expérience, malgré la gêne ou parfois la honte que peut susciter la situation. Contactez un collègue, le service de soutien de votre association et un avocat. Ces démarches vous éviteront deux pièges importants : vous enfoncer dans une spirale d'auto-dépréciation et commettre des erreurs importantes dues à votre méconnaissance des règles juridiques liées au processus disciplinaire.

Voici donc quelques conseils...

...pour vous aider à traverser ce processus sans y laisser votre santé et votre estime professionnelle :

- Il est souvent difficile pour des professionnels qui n'ont jamais vécu d'enquête disciplinaire de comprendre la dynamique qui se joue et les énormes pouvoirs des syndics, encore moins de prévoir l'impuissance dans laquelle ils pourront se retrouver. Sachez que le droit professionnel ne fonctionne pas comme le droit civil ou criminel.
- Lorsque le syndic de votre ordre vous appelle, ne faites pas preuve d'excès de confiance. Sans refuser de collaborer, veillez à vous faire accompagner pour ce processus. **Il est recommandé d'appeler immédiatement un avocat pour vous conseiller.** Cette aide sera précieuse pour la réponse aux demandes du syndic (que ce soit par téléphone ou par lettre). Vous éviterez ainsi des faux pas qui pourraient vous entraîner inutilement dans une spirale éprouvante.
- Contactez votre association professionnelle : celle-ci a peut-être prévu un service de soutien juridique pour ces situations. Votre compagnie d'assurance pour frais juridiques au disciplinaire vous offre également les conseils d'un avocat. L'Association des psychologues a mis sur pied de tels services pour ses membres depuis de nombreuses années.
- Prenez soin de vous : parlez à des amis, des collègues, gérez adéquatement votre stress via un bon sommeil, l'exercice, la marche ou,

la pratique d'un sport, consultez un psychologue si nécessaire, privilégiez votre santé.

- Si vous êtes convoqué(e) à une rencontre d'enquête, il serait préférable d'être accompagné par un avocat. Celui-ci joue le rôle de témoin gênant au cas où vous seriez en présence de comportements abusifs de la part d'un syndic et pourra même, le cas échéant, confronter de tels agissements.
- Attention à la conciliation : il ne s'agit pas à proprement dit d'une démarche de médiation. On pourrait vous presser à admettre une faute que vous n'avez pas commise en vous menaçant du Conseil de discipline ou même vous faire admettre une peccadille qui vous vaudra au final le même traitement.
- Les comportements de certains syndics s'apparentent au harcèlement moral : prenez note de tous les comportements constatés afin de documenter votre dossier et en informer votre association professionnelle. À titre d'exemple : visites de huisserie, appels téléphoniques ou courriels répétitifs, communications directes avec le professionnel alors qu'un avocat a été clairement mandaté pour le représenter, convocations à propos de dossiers terminés, utilisation de pression psychologique excessive pendant l'enquête ou la convocation, délais interminables et autres formes de harcèlement administratif.

En conclusion

Ne vous surprenez pas si l'aventure disciplinaire prend une tournure étrange et abusive. Vous n'êtes pas la seule personne à vivre cette réalité puisqu'elle découle d'un vice systémique. Ne restez pas seul dans cette expérience, confiez-vous à un ami, un collègue et surtout, consultez un avocat. Ne vous laissez pas entraîner dans la spirale de l'autodépréciation et de la honte. Informez également votre association professionnelle, car selon Williams (2001), le rôle de surveiller la fonction disciplinaire revient

aux associations professionnelles, de même que celui de fournir assistance aux professionnels qui doivent faire face à des accusations. Car en l'absence d'un processus disciplinaire juste et impartial, les professionnels peuvent se retrouver en position d'extrême vulnérabilité au plan émotionnel et légal. Les associations professionnelles ont la possibilité d'agir afin de réduire le degré de vulnérabilité de leurs membres.

Références

- Bourne, T. et al. (2014). *The impact of complaints procedures on the welfare, health and clinical practise of 7926 doctors in the UK: a cross-sectional survey*. *BMJ Open*. <https://bmjopen.bmj.com/content/bmjopen/5/1/e006687.full.pdf>
- Casey, D. et Choong, K. A. (2016). *Suicide whilst under GMC's fitness to practise investigation: Were those deaths preventable?* <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1752928X15001900#!> - *Journal of Forensic and Legal Medicine*, Vol 37, January 2016, 22-27.
- General medical council (2018). *Doctors who commit suicide while under GMC fitness to practise investigation – Action plan for GMC recommendations*. Trouvé en ligne le 24 septembre 2018. https://www.gmc-uk.org/-/media/documents/Suicide_Report_Action_Plan_v3_.pdf_59728956.pdf
- Grounds, A. (2005). 'Understanding the Effects of Wrongful Imprisonment.' In *Crime and Justice: A Review of Research*, volume 32, edited by M. Tonry. Chicago: University of Chicago Press.
- Limb, M. (2016). *Doctors are emotionally "damaged" by complaints, analysis finds*. *BMJ* 2016: <https://doi.org/10.1136/bmj.i3732>
- Williams, M. H. (2001). *The question of psychologists' maltreatment by state licensing boards : overcoming denial and seeking remedies*. *Professional Psychology : research and practice*, Vol. 32, no. 4, 341-344.
- Wilson, J. (2002). *A perpetual battle of the mind*. *Frontline*. Recueilli le 23 mai 2006 de www.pbs.org/wgbh/pages/frontline/shows/burden/cameras/memo.html -

Association des psychologues du Québec

2030, boul. Pie-IX, bureau 403, Montréal (Québec) H1V 2C8

apqc.ca | apq@spg.qc.ca