

## Charte qualité et éthique de la Maison de la Psychologie

### Article I : Création et objectifs

Après un cycle de réflexion auprès d'universitaires, représentants régionaux et nationaux de la profession, et membres impliqués dans le développement de la Maison de la Psychologie, une charte qualité et éthique a été pensée et rédigée destinée aux administrateurs de la Maison de la Psychologie et aux professionnels référencés en son sein.

Son objectif est notamment de promouvoir les services de la Maison de la Psychologie quant à la protection qu'ils offrent de l'utilisateur, et de soutenir l'engagement des professionnels dans l'amélioration de la qualité de ses services.

### Article II : Ses principes

Ses principes, qui s'inspirent de la Charte nationale qualité des services à la personne, et du Code de déontologie des psychologues, sont les suivants :

- Accueil, disponibilité et réactivité : il s'agit de répondre aux demandes de façon rapide et adaptée. Un numéro de téléphone (09 70 44 72 73, coût d'un appel local) et un formulaire via son site Internet (<http://www.maisondelapsychologie.org>) sont accessibles aux usagers, où des psychologues leur répondent dans les plus brefs délais dans le cadre d'un entretien préalable afin de les orienter de façon adaptée auprès de professionnels qualifiés et aptes à assurer leur suivi. Les professionnels référencés au sein de la Maison de la Psychologie auprès de qui sont orientés les usagers s'engagent à réagir rapidement aux sollicitations afin que le processus d'orientation respecte ce principe.

- Clarté, rigueur et transparence : il s'agit pour les professionnels chargés de l'orientation de fournir des informations complètes et fiables, et d'orienter les patients/clients vers une solution appropriée. Ils renseignent notamment l'utilisateur sur les tarifs pratiqués par le professionnel auprès de qui la demande est orientée. Il s'agit, par ailleurs, pour les professionnels auprès de qui une orientation est réalisée, de présenter distinctement sa pratique à l'utilisateur de sorte à ce qu'il ait connaissance de tous les éléments qui touchent à son suivi.

- Personnalisation, écoute et suivi : il s'agit d'adapter la future intervention aux besoins des patients/clients lors de l'entretien préalable. Cela implique de la part des professionnels en charge de l'orientation d'effectuer une analyse initiale de la demande sous la forme d'un entretien préalable permettant de cerner la problématique exprimée d'une part, et de résoudre la logistique inhérente à l'orientation (notamment la prise de rendez-vous) dans le but d'un suivi ultérieur approprié.

- Compétences, expériences et savoir-faire : il s'agit de mettre au service des patients/clients des professionnels compétents. Tou(te)s les psychologues référencé(e)s au sein de la Maison de la Psychologie y sont affilié(e)s sur la base de leur formation initiale (diplôme de psychologue et inscription au répertoire ADELI), de leur formation continue (formations complémentaires et spécialisations), de leur expérience professionnelle (en institution et en tant qu'indépendant), de leur adhésion aux principes édictés dans le Code de déontologie des psychologues et ceux présentés dans cette charte, et de leur engagement à promouvoir la psychologie dans sa diversité telle qu'elle est abordée au sein de la Maison de la Psychologie.

- Confidentialité, respect et discrétion : il s'agit de respecter la vie privée et l'intimité des patients/clients. Chaque orientation est effectuée par la Maison de la Psychologie en toute discrétion, seules les informations nécessaires au suivi réalisé par le professionnel vers qui l'utilisateur est orienté lui sont communiquées.

- Qualité, évaluation et amélioration : il s'agit de faire évoluer nos pratiques afin d'en améliorer la qualité ainsi que la réponse apportée aux besoins des usagers. Pour cela, la mise en place de supervisions individuelles, de groupes d'analyse de la pratique et de parole, de formations continues, de rencontres intra et interprofessionnelles, favorisent le travail pluriel et l'enrichissement des savoirs.

### **Article III : Engagements et enjeux**

La qualité est un enjeu pour les services à la personne et s'avère déterminante pour le développement des activités de services psychologiques. Elle contribue notamment à structurer, valoriser et professionnaliser notre profession et discipline. La Maison de la Psychologie s'inscrit dans cette démarche qualité et éthique qui consiste en une dynamique d'amélioration continue de sa structure, visant à rendre toujours plus efficiente son organisation et ses prestations. Une telle démarche permet de faire évoluer les pratiques pour répondre au mieux aux besoins des patients/clients, des bénéficiaires professionnels référencés au sein de la Maison de la Psychologie ainsi que de ses administrateurs. Elle est participative, en impliquant l'ensemble des membres de l'association, et s'appuie sur un engagement fort de ses responsables.

Ainsi, l'enjeu ici est autant de répondre de façon appropriée aux demandes des patients/clients et bénéficiaires professionnels que de permettre à long terme l'augmentation de ces demandes en assurant à l'utilisateur des services adaptés et un suivi de qualité. L'enjeu se situe aussi dans le fait de renforcer la crédibilité de la Maison de la Psychologie là où elle est implantée, de structurer son organisation et d'améliorer son fonctionnement au quotidien (définir les rôles et les fonctions de chacun, améliorer la communication interne et externe et les échanges entre les différents collaborateurs, etc.), de professionnaliser et de fédérer son équipe (motiver ses membres, partager des objectifs, concilier qualité de service et bien-être des membres, etc.), et d'optimiser ses ressources humaines, financières et matérielles. Cette démarche qualité et éthique est donc aussi un investissement en soi.

### **Article IV : Règlement intérieur concernant le service d'orientation**

Le service d'orientation qu'assure la Maison de la Psychologie est un de ceux qui fondent la qualité de ses prestations. En l'occurrence, chaque orientation nécessite entre 15 et 30 minutes d'entretien téléphonique (ou en face-à-face) avec le demandeur, en plus des différents appels échangés par la suite avec les professionnel(le)s vers qui l'adressage est proposé, finalisés par l'organisation logistique du rendez-vous. Cette démarche a de nombreux apports pour tous les protagonistes :

- Pour la profession c'est un moyen d'améliorer sa reconnaissance auprès du grand public en permettant des consultations qui soient le plus efficaces possibles. C'est aussi une façon d'augmenter les demandes en permettant à certaines personnes qui n'osaient pas passer le cap jusqu'à présent d'être accueillies, rassurées et entendues, ou à certains professionnels (de la santé par exemple), qui ne savaient pas à qui recommander, de pouvoir désormais adresser.
- Pour le grand public, c'est l'assurance d'obtenir un rendez-vous auprès d'un professionnel qualifié, expérimenté, et compétent vis-à-vis de la problématique qu'il a exposée au cours de l'entretien préalable, et cela gratuitement (hormis pour les organismes publics ou privés qui tireraient bénéfices de ce service d'orientation) et dans les plus brefs délais.
- Pour le professionnel c'est d'abord l'assurance de recevoir un patient dont il sait qu'il est en mesure de répondre à la demande (augmentant ainsi la probabilité de s'engager dans un travail de suivi avec lui). C'est aussi un apport financier assuré sachant que le forfait dit « d'orientation » qui l'engage avec la Maison de la Psychologie n'est dû que si le patient/client qui lui a été adressé se présente pour au moins une deuxième consultation.

**A Signer par tout professionnel souhaitant être référencé à la Maison de la Psychologie  
ou souhaitant s'impliquer au sein de son service d'orientation.**

Je soussigné ..... certifie adhérer à la Charte Qualité et Ethique de la Maison de la Psychologie  
et la respecter dans le cadre de mes activités professionnelles en lien avec ses services.

Nom, prénom, signature précédée de la mention « lu et approuvé » :