



Association of Canadian Psychology Regulatory Organizations  
Association des Organisations Canadiennes de Réglementation en Psychologie

110 Eglinton Avenue West, Suite 500  
Toronto, Ontario, Canada M4R 1A3  
416-961-8817 x223 • 800-489-8388 x 223  
e-mail: rmorris@cpo.on.ca

## **Modèle de normes pour la prestation de services de télépsychologie Adopté le 4 juin 2011**

Les organisations membres de l'Association des organisations canadiennes de réglementation en psychologie (AOCR) s'engagent à veiller à ce que les praticiens autorisés offrent des services de psychologie de qualité et éthiques. La responsabilité première de chacune des organisations membres est de servir et de protéger l'intérêt du public. Pour ce faire, il convient notamment d'établir des normes relatives à la prestation de services de psychologie, peu importe les moyens utilisés pour les offrir.

L'AOCR a adopté un modèle de normes conçu pour refléter le consensus établi sur les principaux enjeux communs en matière de réglementation et pour appuyer les autorités membres. Il est entendu que le modèle de normes n'est obligatoire que pour les organisations membres d'AOCR qui l'auront adopté officiellement.

### ***Préambule***

Au cours des dix dernières années, les modes de prestation de services de santé ont évolué. Ainsi, ces services ne sont plus nécessairement offerts en personne. Cette évolution a été favorisée en partie par les nouvelles technologies de communication, par les exigences grandissantes des bénéficiaires de soins de santé relativement à la prestation et à l'accessibilité de ces services, ainsi que par la demande accrue de tels services.

La télépsychologie peut se définir comme « l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour offrir des services de psychologie et des renseignements connexes sur de grandes ou de petites distances » (adapté de Picot, 1998)<sup>1</sup>. Ce mode de pratique de la psychologie peut s'appliquer à tous les services axés sur les clients, à la consultation, à la supervision des étudiants, des professionnels et des collègues, ainsi qu'à la sensibilisation d'autres professionnels ou de la population.

### ***Normes***

Quel que soit le mode de prestation des services, les psychologues<sup>2</sup> doivent exercer leur pratique en respectant le Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues (3<sup>e</sup> édition) ou le Code de déontologie des psychologues (au Québec), les normes de pratique applicables dans leur territoire de prestation ainsi que les lois et les règlements locaux. Bien qu'il existe de nombreux enjeux communs à la

---

<sup>1</sup> Picot, J. (1998) *Sector Competitiveness Frameworks Series: Telehealth Industry Part 1 – Overview and Prospects*. Industrie Canada : Industry Sector Health Industries (tel que cité dans le National Initiative for Telehealth Guidelines – Environmental Scan of Organizational, Technology, Clinical and Human Resource Issues, avril 2003, Société canadienne de télésanté)

<sup>2</sup> Aux fins du présent document, le terme « psychologue » désigne tous les praticiens de la psychologie qui sont autorisés ou agréés par un organisme canadien de réglementation de la psychologie (p. ex., associés en psychologie, psychologues provisoires, candidats en psychologie).

télépsychologie et à la prestation de services en personne, certains enjeux liés à la pratique sont propres à la prestation de services au moyen des télétechnologies. Les psychologues doivent penser à tenir compte des enjeux suivants liés à la pratique dans le cadre de la prestation de tout service de psychologie :

1. le respect de la dignité de la personne;
2. les soins responsables;
3. l'intégrité dans les relations;
4. la responsabilité envers la société;
5. la responsabilité de ne pas causer de tort;
6. la pratique dans les limites des domaines de compétence, y compris en ce qui a trait au mode de prestation de services;
7. la responsabilité de se tenir au courant de la recherche et de la documentation dans le domaine;
8. le choix du traitement approprié, y compris des modes de traitement et de prestation, en fonction d'une évaluation rigoureuse de la situation et des besoins des clients; les décisions au sujet du choix de traitement et de la modalité reflètent les normes de qualité de soins les plus élevées;
9. le consentement éclairé, y compris :
  - a. les discussions sur les méthodes d'évaluation et d'intervention à utiliser et sur leurs avantages et leurs inconvénients;
  - b. les discussions au sujet de la tenue de dossiers, y compris de dossiers électroniques (p. ex., sécurité, accès, politique de conservation);
  - c. les discussions sur la confidentialité et le devoir de divulgation;
  - d. la confirmation du consentement éclairé du client par un formulaire écrit et signé ou par d'autres moyens électroniques.
10. l'honnêteté et l'intégrité dans les relations;
11. le respect de la vie privée et la confidentialité;
12. la tenue et la conservation de dossiers;
13. la planification de services en cas d'urgence, y compris les moyens de communiquer avec le psychologue, et d'autres services locaux offerts au client;
14. les frontières relationnelles;
15. la sécurité des tests;
16. l'assurance de responsabilité civile;
17. les conflits d'intérêts;
18. la prise en considération des enjeux culturels, régionaux ou locaux qui peuvent influencer la prestation des services, particulièrement lorsque le psychologue connaît mal la clientèle ou la région desservie;
19. la protection des personnes vulnérables;
20. l'élaboration de politiques et de procédures concernant :
  - a. la prestation des services généraux;
  - b. les services d'urgence et la couverture en cas d'urgence;
  - c. les dossiers (tenue, accès, conservation, sécurité);
  - d. le transfert de services (retraite, décès, fermeture de bureau, services qui ne sont plus requis);
  - e. la vérification de l'admissibilité des clients;
  - f. le plan d'actualisation de la technologie;
  - g. le plan d'évaluation des résultats.

Aux responsabilités générales liées à la prestation de services de psychologie énumérées ci-dessus s'ajoutent les responsabilités suivantes propres à la prestation de services de télépsychologie :

1. Les psychologues doivent être dûment autorisés dans leur territoire de prestation. Dans le cas où un psychologue détient un permis d'exercice provisoire ou à titre de candidat, il sera supervisé pendant la prestation de services de télépsychologie par un psychologue dûment autorisé dans le territoire. Par

conséquent, les psychologues doivent respecter l'ensemble des règles, des normes et des règlements établis dans leur territoire de prestation.

2. Les psychologues qui offrent des services de télépsychologie en dehors de leur territoire de prestation doivent s'assurer que la loi les y autorise.
3. Les psychologues doivent indiquer aux clients les coordonnées de l'organisme de réglementation responsable auquel transmettre une plainte en cas de problème.
4. Les psychologues doivent connaître la jurisprudence locale et les normes de pratique en vigueur dans le territoire où le client bénéficie des services. S'il existe une contradiction entre ces lois, ces règlements ou ces normes et ceux qui s'appliquent dans le territoire de prestation du psychologue, il doit agir conformément à la norme la plus stricte.
5. Les psychologues qui offrent des services de télépsychologie en dehors de leur territoire de prestation doivent s'assurer d'être couverts par une assurance de responsabilité civile suffisante.
6. Les psychologues doivent savoir utiliser la technologie servant à offrir les services.
7. Pour réduire le risque qu'une personne se fasse passer pour un client afin d'accéder à ses renseignements de santé confidentiels ou d'influencer l'évaluation ou l'opinion d'un psychologue à l'égard d'un client, les psychologues utiliseront une forme d'identification codée du client dans le cas où il est impossible d'effectuer une vérification visuelle.
8. Les psychologues doivent se mettre d'accord avec les clients sur une marche à suivre en cas de défaillance technologique.

