

Guide de pratique concernant l'exercice de la télépsychologie

L'offre de services psychologiques à distance est de plus en plus répandue. Cette pratique pose des défis éthiques et déontologiques particuliers : consentement libre et éclairé, confidentialité, tenue et conservation des dossiers, etc. Certains aspects légaux sont aussi à considérer comme l'obligation ou non de détenir un permis dans la juridiction du client, l'âge de consentement, les lois d'accès à l'information, les lois de protection, etc.

Le psychologue est tenu de respecter son code de déontologie pour l'intervention à distance, comme pour tout autre type d'intervention.

En 2013, l'American Psychological Association (APA) a publié un document intitulé *Guidelines for the Practice of Telepsychology*. Le conseil d'administration de l'Ordre a endossé cette position et l'a fait traduire en français afin de la rendre disponible aux psychologues. Ce document, ci-après, s'intitule Guide de pratique concernant la pratique de la télépsychologie. Ce guide informe le psychologue sur d'importantes questions à considérer en lien avec la pratique à distance. Il faut tenir compte du fait que ce document a été développé dans le contexte légal et réglementaire qui prévaut aux États-Unis en ce qui a trait à l'exercice de la profession de psychologue. Le psychologue québécois doit faire les adaptations nécessaires en fonction du contexte législatif qui prévaut sur notre territoire.

Le guide de pratique de l'APA aborde les éléments suivants :

- Les technologies de l'information;
- Les normes professionnelles et déontologiques en lien avec l'intervention à distance;
- Le consentement éclairé;
- La confidentialité des données et de l'information;
- La sécurité et la transmission des données et des renseignements;
- La suppression des données, des informations et des dispositifs technologiques;
- L'administration de tests et les évaluations;
- La pratique d'une juridiction à une autre.

Quelques mises en garde

Nous attirons particulièrement votre attention sur les éléments qui suivent et nous vous invitons à consulter le Guide de pratique concernant la pratique de la télépsychologie pour en savoir davantage avant de vous engager dans l'offre de services à distance.

- **L'usage des technologies de l'information**

Il importe que le psychologue connaisse bien les moyens technologiques qu'il utilise pour ses interventions, en particulier leurs limites. Il est notamment recommandé de prévoir, avec le client, une procédure en cas d'interruption de signal dans la communication audio-vidéo. Il faut à cet égard exercer son jugement professionnel lorsqu'il s'agit d'offrir des services à distance à des clients vulnérables, notamment ceux qui présentent un risque suicidaire. Il est recommandé d'identifier les

ressources à proximité et à la portée du client en cas de besoin, notamment le réseau public de services d'urgence, le réseau professionnel et le réseau personnel du client, le cas échéant.

▪ **Les recours du client qui réside à l'extérieur du Québec**

L'interprétation juridique qui prévaut actuellement au Québec veut que le client se déplace virtuellement vers le psychologue et non l'inverse¹. Dans cette perspective, le service rendu à distance par le psychologue est considéré comme ayant été dispensé sur le territoire québécois, et ce, peu importe le lieu de résidence du client. Ceci a pour effet que la couverture d'assurance responsabilité professionnelle s'applique aux services dispensés à distance tant pour un client qui réside au Québec que pour celui qui réside à l'extérieur de notre territoire. Il en va de même du mandat de surveillance de l'exercice des membres qui revient à l'Ordre. Ainsi, peu importe où se situe le client, celui-ci peut s'adresser à l'Ordre pour une plainte déontologique ou toute question liée à la qualité des services professionnels reçus.

▪ **La nécessité de détenir un permis à l'extérieur du Québec**

Il est important de savoir que l'interprétation juridique voulant que ce soit le client qui se déplace vers le psychologue ne prévaut actuellement qu'au Québec et à Terre-Neuve-Labrador. Ainsi, dans les autres provinces canadiennes, on considère que le psychologue se déplace vers le client. Dans cette perspective, le psychologue se déplace virtuellement vers le lieu de résidence du client. Il est donc requis de détenir un permis pour offrir des services à distance dans la très grande majorité des provinces. C'est aussi le cas dans plusieurs juridictions nord-américaines. Nous recommandons donc aux psychologues de s'informer auprès de l'organisme de réglementation dans la juridiction où réside le client afin de valider si l'obtention d'un permis d'exercice y est requise pour l'offre de services à distance. Il faut savoir qu'en vertu de l'*Accord de commerce intérieur canadien* (ACI), depuis 2009, le psychologue québécois peut obtenir un permis d'exercice dans une autre province canadienne sur la base de son permis de l'Ordre. Il est donc beaucoup plus simple qu'autrefois d'obtenir un permis d'exercice dans une autre province canadienne.

▪ **Le psychologue qui réside hors Québec**

Il faut savoir que le fait d'être inscrit au Tableau de l'Ordre à titre de membre hors Québec ne confère aucun droit d'exercice tant sur le territoire québécois qu'à l'extérieur du Québec. Le statut de membre hors Québec ne permet donc pas d'offrir de services psychologiques à distance en tant que psychologue membre de l'Ordre. Le psychologue doit avoir son domicile professionnel au Québec et être inscrit comme membre régulier pour le faire.

Si des questions subsistent en lien avec l'offre de services psychologiques à distance, n'hésitez pas à communiquer avec la *direction de la qualité et au développement de la pratique* pour toute question de nature clinique, avec le *conseiller à la déontologie* de l'Ordre pour des questions déontologiques ou avec le *secrétariat général* pour des questions juridictionnelles ou liées à l'assurance responsabilité professionnelle.

Ordre des psychologues du Québec : 514 738-1881 / 1 800 363-2644

¹ Pour plus détails sur cette question, nous invitons à consulter la chronique « Les enjeux juridiques de la télépsychologie » publiée dans *Psychologie Québec* en mars 2009 par Me Édith Lorquet, conseillère juridique de l'Ordre.

Guide de pratique concernant la pratique de la télépsychologie

Introduction

Le présent guide de pratique s'adresse au domaine émergent de l'offre de services psychologiques, qu'on appelle communément télépsychologie. La télépsychologie est définie, aux fins de ce guide de pratique, comme la prestation de services psychologiques à l'aide de technologies de télécommunications telles qu'exposées dans la « définition de la télépsychologie ». Le rôle accru de la technologie dans l'offre de services psychologiques et le développement continu de nouvelles techniques qui peuvent servir à la pratique de la psychologie offrent des opportunités, des enjeux et des défis uniques pour notre profession. Compte tenu des progrès de la technologie et du nombre accru de psychologues qui y ont recours dans leur pratique, nous avons élaboré ce guide de pratique pour former et encadrer ceux qui s'engagent dans la pratique de la télépsychologie.

Le présente guide de pratique est inspiré de normes et de lignes directrices pertinentes de l'American Psychological Association (APA), y compris les principes déontologiques des psychologues et le code de conduite (Code déontologique de l'APA) (APA, 2002a, 2010), et elles s'appuient sur les lignes directrices en matière de tenue des dossiers (APA, 2007). En outre, la raison d'être et l'application de chacune d'entre elles s'inspire des hypothèses et des principes qui guident les « lignes directrices de l'APA concernant la formation multiculturelle, la recherche, la pratique et les changements organisationnels chez les psychologues » (APA, 2003). Ainsi, ce guide de pratique prend appui sur des théories professionnelles, des pratiques fondées sur les données probantes et des définitions en vue d'offrir les meilleurs conseils concernant la pratique de la télépsychologie.

L'emploi du terme *guide de pratique* dans le présent document fait allusion à des énoncés qui suggèrent ou qui recommandent des comportements, des façons de faire ou des conduites précis de la part des psychologues. Les guides de pratique diffèrent des normes dans la mesure où les normes sont obligatoires, et assorties d'un mécanisme visant à les faire appliquer. Ainsi, les guides de pratique représentent ce vers quoi on tend. Elles visent à faciliter le développement systémique continu de la profession et à contribuer à la qualité de l'acte professionnel. Les guides de pratique ne sont pas obligatoires ou exhaustives, et elles peuvent ne pas s'appliquer à chaque professionnel ou situation clinique. Elles ne sont pas irrévocables et ne doivent pas avoir préséance sur le jugement des psychologues (APA, 2002b). Cependant, leur conception et leur utilisation peuvent servir à stimuler la pensée et la recherche.

Pour pratiquer la télépsychologie il faut tenir compte des exigences juridiques, des normes déontologiques, des technologies des télécommunications, des politiques internes et externes des organismes et d'autres contraintes extérieures, ainsi que des exigences qu'impose ce contexte professionnel particulier. Il peut arriver que le mode d'action diffère d'une situation à l'autre, selon ce que suggèrent différentes considérations, et il revient au psychologue d'équilibrer tous ces facteurs. Les guides de pratique aident le psychologue à prendre de telles

décisions. En outre, il est important que les psychologues soient au fait des lois et des règlements qui régissent la pratique autonome à l'intérieur et à l'extérieur des différentes juridictions, ainsi qu'à l'étranger, ce qui est particulièrement vrai lorsqu'ils offrent des services de télépsychologie. Lorsqu'un psychologue fournit des services à un client ou patient qui relève d'une autre juridiction, il se peut que la loi et les règlements ne soient pas les mêmes d'un endroit à l'autre. En outre, c'est la responsabilité des psychologues qui pratiquent la télépsychologie de maintenir et d'accroître leur niveau de compréhension des concepts liés à la prestation de services via les technologies de télécommunications. Rien dans le présent guide de pratique ne cherche à contrevenir aux limites imposées à l'acte professionnel des psychologues en vertu des normes déontologiques, des lois ou des règlements fédéraux ou d'état, ou encore à ceux qui travaillent dans des organismes et des établissements publics. Comme en toutes circonstances, les psychologues doivent connaître les normes de pratique qui ont cours dans la juridiction ou dans l'établissement où ils travaillent, et s'y conformer. Les recommandations liées à ce guide de pratique sont conformes à des principes éthiques généraux (Code déontologique de l'APA, 2002a, 2010) et les psychologues continuent d'être responsables d'appliquer toutes les normes de pratique juridiques et déontologiques lorsqu'ils offrent des services de télépsychologie.

Il faut noter qu'en vertu de la politique de l'APA, il faut généralement effectuer un relevé exhaustif de la documentation empirique pertinente, qui servira de base pour établir le besoin de lignes directrices et pour justifier les énoncés qui y figurent (APA, 2005). Les écrits qui appuient les travaux du groupe de travail sur la télépsychologie, et qui sous-tendent ce guide de pratique, sont des ouvrages riches de sens, pertinents et récents. La bibliographie qui accompagne cette recension des écrits comporte des études effectuées au cours des 15 dernières années, plus des études classiques qui offrent du support empirique et clinique, et des exemples pour ce guide de pratique. Cependant, la recension des écrits ne se prétend pas exhaustive et il ne s'agit pas de la révision globale et systématique de la documentation qu'on effectue habituellement lorsqu'on élabore des lignes directrices concernant la pratique clinique.

Définition de la télépsychologie (aussi appelée pratique à distance de la psychologie)

Aux fins du présent guide de pratique, la télépsychologie est définie comme la prestation de services psychologiques à l'aide des technologies des télécommunications. Par télécommunications, on entend la préparation, la transmission, la communication ou toute autre activité connexe de traitement de l'information par voie électrique, électromagnétique, électromécanique, électro-optique ou électronique (Comité sur les systèmes nationaux de sécurité, 2010). Les technologies des télécommunications comprennent, sans s'y limiter, le téléphone, les applications mobiles, les vidéoconférences interactives, les courriels, le clavardage, les textos et l'internet (sites Web d'entraide, blogues et médias sociaux). L'information qui est transmise peut être écrite, ou elle peut comprendre des images, des sons ou d'autres données. Les communications peuvent être synchrones, avec plusieurs parties qui

communiquent en temps réel (par exemple, vidéoconférence interactive, téléphone), ou asynchrones (par exemple, courriels, babillards électroniques, storage et envoi d'informations). Les technologies peuvent s'ajouter aux services classiques de personne à personne (par exemple, la remise de documents psychoéducatifs en ligne après une séance de thérapie) ou être utilisées seules (par exemple, thérapie ou développement du leadership offerts en vidéoconférence). Différentes technologies peuvent être utilisées selon différentes combinaisons et à différentes fins lorsqu'on offre des services à distance. Par exemple, des services directs peuvent être offerts par vidéoconférence et par téléphone, tandis que les courriels et les textos servent à rendre des services indirects (comme la prise de rendez-vous). Quel que soit le but, les psychologues doivent être conscients des avantages et des limites que représentent les technologies qu'ils choisissent pour des clients particuliers, dans des situations particulières.

Définitions opérationnelles

Le groupe de travail sur la télépsychologie s'est entendu sur les définitions opérationnelles suivantes, concernant les termes utilisés dans le présent document. En outre, ceux-ci et d'autres termes utilisés à travers le texte s'inspirent de définitions élaborées par les organismes américains suivants : Comité sur les systèmes de sécurité nationaux, Département de la santé et des services à la personne, Institut national des normes et de la technologie. Comme la terminologie et les définitions qui s'appliquent aux technologies et à leurs usages sont en constante évolution, on encourage les psychologues à consulter des glossaires et des publications d'organismes comme le Comité sur les systèmes de sécurité nationaux et l'Institut national des normes et de la technologie, qui ont le mandat de développer la terminologie et les définitions liées à la technologie et à leurs utilisations.

Le terme **client/patient** s'applique à la personne qui reçoit des services psychologiques, que les services soient rendus dans un contexte de soins de santé, de services en milieu de travail, de supervision ou de consultation. L'expression **en personne**, utilisée conjointement avec celle de « prestation de services », s'applique aux interactions où le psychologue et son client/patient partagent le même espace physique, et ne comprend pas les interactions qui s'effectuent par l'intermédiaire de moyens technologiques. L'expression **à distance**, également utilisée conjointement avec celle de « prestation de services à l'aide de technologies des télécommunications » s'applique à des services qui sont reçus à un endroit différent de celui où le psychologue est physiquement présent. L'expression à distance ne s'intéresse pas à la distance réelle, et il peut aussi bien s'agir du bureau voisin de celui du psychologue que d'un endroit situé à des milliers de kilomètres. Les termes **juridiction** ou **juridictionnel** sont utilisés lorsqu'on parle des organismes de réglementation comme les états, les territoires et les gouvernements provinciaux.

Enfin, certains termes dans le document traitent de confidentialité et de sécurité. Le mot **confidentialité** a trait au principe selon lequel les données ou les informations ne doivent pas être divulguées ou mises à la disposition de personnes ou de processus non autorisés. Les termes **sécurité** et **mesures de sécurité** s'appliquent à l'ensemble des mesures de protection dans un système d'information, qu'elles soient de nature administrative, matérielle ou technique. L'expression **système d'information** désigne une série inter-reliée de ressources d'information qui constitue un système, et comprend les logiciels, le matériel, l'information, les données, les applications, les communications et les personnes.

Besoin d'un guide de pratique

Le rôle accru des technologies des télécommunications dans la prestation des services et le développement continu de nouvelles technologies qui peuvent aider à la pratique de la psychologie viennent appuyer le besoin d'élaborer un guide de pratique pour encadrer la pratique dans ce domaine. La technologie permet d'augmenter l'accessibilité aux services psychologiques pour les clients ou patients. Certaines personnes dont l'accès à des services psychologiques est limité par leur situation géographique, leur état de santé, un diagnostic psychiatrique, leur situation financière ou d'autres obstacles peuvent accéder à des services psychologiques de grande qualité grâce à la technologie. Celle-ci facilite également l'offre de services psychologiques par l'ajout de nouvelles méthodes (comme la psychoéducation en ligne et la thérapie par vidéoconférence interactive), qui viennent s'ajouter aux services traditionnels en personne. Des données récemment colligées par le Centre d'études sur la population active de l'APA (2008), et le fait que la pratique à distance suscite de plus en plus de discussions dans les écrits professionnels, suggèrent que les psychologues, comme fournisseurs de services de santé, ont de plus en plus recours à la technologie pour prodiguer certains types de services (Baker et Bufka, 2011). Compte tenu de cet état de choses et du fait que Medicare et le secteur privé remboursent les services de télésanté, il est opportun, voire nécessaire, qu'un guide de pratique soit élaboré pour encadrer l'exercice de la psychologie à distance. De plus, les associations de psychologues des états américains et de l'étranger ont élaboré ou commencent à élaborer des guides de pratique pour encadrer l'offre des services psychologiques (Ohio Psychological Association, 2010; Société canadienne de psychologie, 2006; New Zealand Psychological Association, 2011).

Élaboration du guide de pratique

Ce guide de pratique a été élaboré par le Comité de travail conjoint pour le développement de guides de pratique en matière de télépsychologie à l'intention des psychologues (groupe de travail sur la télépsychologie) établi par les trois entités suivantes : l'American Psychological Association (APA), l'Association of State and Provincial Psychology Boards (ASPPB) et la Fiducie d'assurance de l'APA (APAIT). Ces organismes ont fourni du matériel, de l'expertise et des

conseils au groupe de travail concernant de nombreux aspects de la profession, y compris ceux liés aux principes et aux pratiques déontologiques, de réglementation et juridiques. Les membres du groupe de travail sont représentatifs d'une gamme étendue d'intérêts et de domaines d'expertise qui caractérisent la profession de psychologue, notamment par leur connaissance des questions liées à l'emploi de la technologie, des enjeux déontologiques, de l'attribution des permis, de la mobilité et du champ de pratique, pour n'en nommer que quelques-uns.¹

Le groupe de travail sur la télépsychologie reconnaît que les technologies des télécommunications constituent à la fois une opportunité et un défi pour les psychologues. Non seulement la pratique à distance accroît-elle la capacité des psychologues de fournir des services aux clients/patients, mais elle améliore aussi de beaucoup l'accès à des services qui, sans la technologie, ne seraient pas disponibles. En élaborant ce guide de pratique, le groupe de travail a passé de nombreuses heures à réfléchir au besoin qu'ont les psychologues d'être encadrés dans ce champ de pratique, aux questions nombreuses et complexes liées à la pratique à distance et aux expériences qu'eux-mêmes, et d'autres praticiens, vivent quotidiennement lorsqu'ils utilisent la technologie. On s'est concerté pour identifier ce que les technologies des télécommunications ont d'unique dans la prestation des services psychologiques, et qui diffèrent de ce qui existe dans les services rendus en personne. Deux éléments importants ont été retenus :

1. La connaissance du psychologue des technologies de télécommunications utilisées et sa compétence en la matière, et
2. Le besoin de s'assurer que le client/patient comprend bien les risques accrus en matière de sécurité et de confidentialité lorsqu'il a recours aux technologies de télécommunications.

Ce sont ces deux aspects, la connaissance qu'a le psychologue de l'exercice de la psychologie à distance et sa compétence à l'exercer, et le besoin de s'assurer que le client/patient comprend bien les risques potentiellement accrus du recours aux technologies pour la sécurité et la confidentialité, que les membres du groupe de travail mettront particulièrement de l'avant à travers l'ensemble du document.

¹ Le groupe de travail sur la télépsychologie était composé de psychologues dont quatre membres de l'American Psychology Association (APA), quatre membres de l'Association of State and Provincial Psychology Boards (ASPPB), et deux membres de la Fiducie d'assurance de l'APA (APAIT). Les co-présidents du groupe étaient Linda Campbell, PhD et Fred Millan PhD. Parmi d'autres membres figurent Margo Adams Larsen, PhD, Sara Smucker Barnwell, PhD, le Colonel Bruce E. Crow, D. psy, Terry S. Gock, PhD, Eric A. Harris, D. éd., Jana N. Martin, PhD., Thomas W. Miller, PhD. et Joseph S. Rallo, PhD. Le personnel de l'APA (Ronald S. Palomares, PhD., Joan Freund et Jessica Davis) et le personnel de l'ASPPB (Stephen de Mers, D. éd., Alex M. Siegel, PhD. et Janet Pippin Orwig) ont apporté un support direct au groupe. Le financement a été assuré par chacun des organismes respectifs, pour les rencontres en direct et les appels-conférence des membres du groupe en 2011 et 2012. Cet avant-projet deviendra caduc en tant que politique de l'APA, au plus tard 10 ans après la date où il a été initialement reconnu par l'APA. Par la suite, les utilisateurs sont encouragés à communiquer avec la direction générale de la pratique de l'APA pour s'assurer qu'il est toujours en vigueur.

Un autre sujet important dont les membres du groupe ont discuté était la pratique d'une juridiction à une autre. Dans ce guide de pratique, on encourage les psychologues à connaître toutes les lois et tous les règlements pertinents à l'offre de services psychologiques d'une juridiction à l'autre, ou à l'étranger, et à s'y conformer. Mais on ne favorise pas de mécanisme particulier pour encadrer le développement et la réglementation d'une pratique inter-juridictions. Cependant, le groupe de travail sur la télépsychologie a noté que, même si la profession de psychologue n'a pas encore de mécanisme pour régler la prestation de services psychologiques d'une juridiction à l'autre et à l'étranger, il est prévu qu'elle en développera un, compte tenu de la rapidité avec laquelle la technologie évolue et du recours accru à la pratique à distance de la part des psychologues qui exercent pour les autorités fédérales américaines, notamment au Département de la défense et au Département des affaires des Anciens combattants.

La compétence du psychologue

Guide de pratique 1 : Les psychologues qui offrent des services de télépsychologie cherchent à prendre des moyens raisonnables pour assurer leur compétence, à la fois en ce qui concerne les technologies qu'ils utilisent et l'impact potentiel de celles-ci sur leurs clients/patients, les personnes qu'ils supervisent et les autres professionnels.

Raison d'être

Les psychologues ont l'obligation déontologique primordiale de n'offrir des services professionnels que dans les limites de leur compétence, selon l'éducation, la formation, l'expérience de la supervision, la consultation, les études ou l'expérience professionnelle. Comme dans tous les domaines nouveaux et émergents où il n'existe pas encore de normes généralement reconnues pour la formation, les psychologues qui pratiquent à distance doivent prendre les moyens raisonnables pour appliquer les mêmes normes au développement de leur compétence. Les psychologues qui ont recours à la télépsychologie dans leur pratique ont la responsabilité de constamment évaluer les compétences, la formation, la consultation, l'expérience et les méthodes de gestion des risques nécessaires pour une pratique compétente.

Application

Les psychologues ont la responsabilité d'évaluer constamment leur compétence clinique et technique lorsqu'ils offrent des services à distance. Les psychologues qui utilisent ou qui ont l'intention d'utiliser des technologies de télécommunications pour offrir des services à leurs

clients ou patients doivent prendre les moyens nécessaires pour recevoir une formation professionnelle pertinente en vue d'acquérir les connaissances et de développer les aptitudes requises. Acquérir de la compétence peut exiger qu'on fasse des études supplémentaires ou qu'on reçoive de la formation, y compris, mais sans s'y limiter, une recension des écrits pertinents, la participation à des programmes de formation (par exemple, cliniques et techniques) et de l'enseignement continu portant spécifiquement sur la prestation des services grâce aux technologies des télécommunications. On recommande aux psychologues d'aller chercher de la consultation auprès de collègues ou d'autres ressources qui sont compétents en la matière.

On encourage les psychologues à examiner les données probantes disponibles pour déterminer quelles technologies de télécommunications s'appliquent plus précisément à leurs clients ou patients, en fonction de la documentation existante, des résultats de recherche actuels, des guides sur les pratiques exemplaires et des préférences de leurs clients ou patients. Il se peut qu'il n'y ait pas de recherches disponibles dans le cas de certaines technologies, et les clients ou patients doivent alors être informés que leur efficacité n'a pas été prouvée. Mais ceci n'est pas, en soi, un motif pour refuser de fournir le service au client ou patient. Un manque de preuves disponibles dans un nouveau domaine de pratique n'indique pas nécessairement que le service est inefficace. De plus, on encourage les psychologues à documenter ce dont ils ont tenu compte et ce qu'ils ont choisi lorsqu'ils ont adopté des technologies de télécommunications pour offrir des services.

Les psychologues comprennent l'importance d'assurer leur compétence lorsqu'ils utilisent la télépsychologie, et de faire en sorte que leurs clients ou patients soient aptes à s'engager et comprennent bien les risques et les avantages des interventions proposées qui font appel à des technologies particulières. Les psychologues prennent des moyens raisonnables pour comprendre comment les caractéristiques culturelles, linguistiques, socio-économiques ou autres (par exemple, l'état de santé, la stabilité psychiatrique, les incapacités physiques ou cognitives, les préférences personnelles) peuvent, en s'ajoutant à la culture organisationnelle, influencer sur l'utilisation efficace des technologies des télécommunications pour la prestation des services.

Les psychologues sont formés pour faire face aux situations d'urgence en fournissant des services cliniques traditionnels en personne, et ils connaissent généralement les ressources disponibles dans leur communauté pour effectuer des interventions en situation de crise auprès de leurs clients ou patients. Au moment de commencer à fournir des services à distance, les psychologues doivent prendre des moyens raisonnables pour identifier les ressources d'urgence dans la région où demeure leur client ou patient et pour apprendre comment y accéder, y compris des ressources auxquelles on peut s'adresser en cas d'urgence comme les numéros de téléphone d'urgence, les services d'admission à l'hôpital, les ressources cliniques locales, un responsable clinique dans une clinique partenaire où les services sont dispensés, une personne aidante dans l'entourage si c'est possible. Les psychologues doivent prévoir un plan pour contrer le manque de ressources disponibles, particulièrement celles qui sont nécessaires en situation

d'urgence, et pour prévoir d'autres facteurs susceptibles d'influer sur l'efficacité et sur la prestation sécuritaire du service. Les psychologues prennent des moyens raisonnables pour discuter avec les clients et pour leur fournir des instructions écrites claires sur ce qu'il convient de faire en situation d'urgence (par exemple, s'il y a un risque suicidaire). Dans le cadre de la planification d'urgence, on encourage les psychologues à prendre connaissance des lois et des règles en vigueur dans la juridiction où vit le patient et des différences avec celles qui prévalent là où il vit, ainsi que de documenter tout ce qui a trait à la planification.

De plus, les psychologues doivent avoir à l'esprit un éventail de plans de fin de traitement possibles lorsque les services de télépsychologie ne sont plus nécessaires ou souhaitables. Lorsqu'un client ou patient vit régulièrement des situations de crise ou d'urgence laissant entendre qu'il pourrait avoir besoin de services en personne, le psychologue doit prendre les moyens nécessaires pour le diriger vers une ressource locale qui prodigue des services de santé mentale, ou entreprendre lui-même une thérapie en personne.

On encourage les psychologues qui ont recours à la télépsychologie pour offrir des services de supervision ou de consultation à distance à des personnes ou organisations à consulter des personnes qui sont au fait des enjeux uniques que posent les technologies des télécommunications pour la supervision et la consultation. Le psychologue doit chercher à connaître les écrits professionnels qui portent sur la prestation des services via les technologies des télécommunications, et faire preuve de compétence dans l'utilisation des outils comme tels. En offrant des services de supervision ou de consultation par télépsychologie, il doit faire des efforts raisonnables pour faire preuve de compétence dans les services professionnels qu'il rend, dans le mode de télécommunication qu'il utilise pour rendre les services de supervision ou de consultation et dans l'outil qu'il emploie à cette fin. En outre, comme le développement des compétences cliniques de base de la personne supervisée s'effectue souvent en personne, on encourage le psychologue qui effectue cette tâche à distance à prévoir et à consacrer un temps suffisant à la supervision en personne, pour que la personne supervisée puisse atteindre la compétence nécessaire et faire les expériences requises.

Normes professionnelles et déontologiques pour la prestation des services de télépsychologie

Guide de pratique 2 : Les psychologues doivent faire tous les efforts nécessaires pour s'assurer du respect des normes professionnelles et déontologiques, pendant toute la durée des services de télépsychologie qu'ils dispensent et à la fin de ceux-ci.

Raison d'être

Les psychologues qui fournissent des services de télépsychologie doivent appliquer les mêmes normes de soins déontologiques et professionnelles que celles requises lorsqu'ils donnent des services en personne. L'utilisation des technologies des télécommunications pour livrer des services psychologiques est un domaine relativement nouveau et en rapide évolution, de sorte qu'on encourage les psychologues à prendre un soin particulier à évaluer le caractère approprié de ces technologies avant d'y avoir recours et pendant toute la durée des services, pour s'assurer qu'ils sont rendus d'une manière appropriée, efficace et sécuritaire.

La télépsychologie englobe un éventail de services qui font appel à de nombreuses technologies (par exemple, vidéoconférences interactives, téléphone, textos, courriels, services par internet et applications mobiles). Comme la recherche est florissante en télépsychologie, on peut en déduire que certaines interventions interactives à distance sont efficaces par rapport à celles de même nature qui sont effectuées en personne (on parle ici de thérapies spécifiques par vidéoconférence ou par téléphone). Ainsi, avant de s'engager à offrir des services à distance, les psychologues sont fortement incités à mener une évaluation initiale pour déterminer si ce genre de service est approprié pour leur client ou patient. Une telle évaluation peut comprendre l'étude des risques et des avantages possibles du recours à la télépsychologie pour répondre aux besoins particuliers de leur client ou patient, les questions multiculturelles et déontologiques susceptibles de se poser et une analyse du moyen (par exemple, téléconférence vidéo, textos, courriels) ou de l'option la plus appropriés. Dans le cadre de cette évaluation, on peut aussi se demander si des services en personne équivalents sont offerts, et pourquoi les services offerts à distance sont équivalents ou préférables à ceux-ci. En outre, le psychologue se doit d'évaluer de façon permanente si les services qu'il prodigue à distance sont appropriés, tout le temps qu'il rend les services en question.

Application

Quand on offre des services de télépsychologie, il est important de tenir compte des préférences des clients ou patients. Mais ceci ne doit pas être le seul critère pour évaluer si les services sont appropriés. Quand il s'agit de déterminer s'il faut recourir ou non à la télépsychologie, on encourage les psychologues à évaluer attentivement les avantages uniques de la prestation des services à distance (par exemple, accès aux soins, accès à de la consultation, commodité pour les clients, possibilité de répondre à leurs besoins spéciaux) par rapport aux risques uniques qu'elle présente (par exemple, sécurité des informations, gestion en situation d'urgence). En outre, les psychologues doivent être conscients que d'autres facteurs peuvent être pertinents pour évaluer s'il est opportun d'offrir des services de télépsychologie, comme le lieu de résidence du client, la culture organisationnelle, la compétence technologique (à la fois pour le psychologue et pour le patient ou client), l'état de santé, l'état mental et la stabilité, le diagnostic psychiatrique, l'utilisation actuelle ou passée de substances, l'historique des traitements et les besoins thérapeutiques. On encourage également les psychologues à communiquer les avantages et les risques de l'intervention à distance à leurs clients ou patients

et à présenter des preuves à l'appui. De plus, les psychologues peuvent envisager une certaine forme de contact initial en personne avec leur patient ou client pour faciliter une discussion active sur ces questions et pour mener la première évaluation.

Comme c'est le cas lorsqu'ils offrent des services traditionnels, les psychologues s'efforcent de suivre les pratiques exemplaires en matière de prestation de services, telles que décrites dans les écrits empiriques et les normes professionnelles (y compris les considérations multiculturelles), qui sont pertinentes au mode de pratique à distance qu'ils offrent. Ils doivent aussi tenir compte de la connaissance qu'a le patient ou client des technologies particulières utilisées pour rendre un service à distance précis, et de sa compétence à les utiliser. On encourage également les psychologues à réfléchir aux considérations multiculturelles et à la façon de gérer le mieux possible toute urgence susceptible de se présenter pendant que les services à distance sont rendus.

On encourage les psychologues à évaluer attentivement le milieu où les services à distance seront rendus, pour évaluer quel impact ce milieu pourrait avoir, le cas échéant, sur l'efficacité, la confidentialité ou la sécurité des services de télépsychologie proposés. Une telle évaluation peut comprendre une discussion de la situation du client ou du patient à domicile ou dans un contexte organisationnel, la présence de personnel technique ou apte à intervenir en cas d'urgence et de ressources de support, le risque que présentent les distractions, la possibilité de violations de la confidentialité et tout autre obstacle à la fourniture des services de télépsychologie. Dans la même optique, on encourage les psychologues à avoir une bonne discussion avec leurs clients ou patients concernant le rôle de ces derniers pour s'assurer que les sessions ne soient pas interrompues et que l'endroit où ils reçoivent les services soit confortable et propice aux progrès, ceci afin de maximiser l'impact des services vu que le psychologue n'a pas de contrôle sur ces facteurs à distance.

On incite fortement les psychologues à contrôler et à évaluer régulièrement les progrès de leurs patients lorsqu'ils offrent des services à distance, pour déterminer si les services en question sont toujours appropriés et bénéfiques pour le client ou patient. S'il y a un changement important chez le client ou patient, ou dans la relation thérapeutique, qui soit source d'inquiétude, le psychologue doit faire des efforts raisonnables pour prendre les mesures appropriées en vue de rajuster et de réévaluer la pertinence des services offerts à distance. S'il croit que la poursuite de tels services n'est plus bénéfique ou qu'elle présente un risque pour le bien-être émotionnel ou physique du patient ou client, le psychologue est encouragé à en discuter à fond avec celui-ci, à mettre fin de façon appropriée aux services, avec un délai suffisant, à diriger le patient ou client vers d'autres services ou à lui en proposer.

Consentement éclairé

Guide de pratique 3 : Les psychologues doivent faire des efforts raisonnables pour obtenir et le consentement éclairé de leurs clients, sous forme écrite, concernant les enjeux uniques liés aux services à distance qu'ils fournissent, et pour documenter ce consentement. Pour ce faire, ils sont au courant des lois et des règlements qui s'appliquent, ainsi que des exigences organisationnelles relatives à la notion de consentement éclairé.

Raison d'être

La façon d'expliquer les choses et d'obtenir le consentement éclairé, quelle que soit la façon dont on s'y prend, sert de base à l'établissement de la relation entre le psychologue et son client ou patient. Les psychologues font des efforts raisonnables pour offrir une description claire et complète des services à distance qu'ils fournissent, et cherchent à obtenir et à documenter le consentement éclairé lorsqu'ils fournissent des services professionnels (Code de déontologie de l'APA, Norme 3.0). De plus, ils essaient de développer des politiques et procédures qui expliquent à leurs clients ou patients comment ils interagiront avec eux à l'aide de technologies précises, et de les partager avec eux. Il peut être plus difficile d'obtenir et de documenter un consentement éclairé lorsque le psychologue ne vit pas au même endroit que le client ou le patient ou lorsqu'il n'y a pas d'interaction en personne. En outre, il peut y avoir des différences dans la notion de consentement éclairé lorsque le psychologue qui travaille à distance et son patient ou client ne relèvent pas de la même juridiction et sont donc soumis à des lois et règlements différents. Enfin, les psychologues peuvent devoir tenir compte de la manière dont les caractéristiques culturelles, linguistiques et socio-économiques, ainsi que les considérations organisationnelles, peuvent avoir un impact sur la façon dont le patient ou le client comprend la notion de consentement éclairé, et jouer sur la manière d'obtenir un consentement éclairé (par exemple, quand il faut obtenir le consentement éclairé à distance d'un parent ou d'un tuteur pour offrir des services de télépsychologie à un mineur).

Les services offerts à distance peuvent répondre à des considérations différentes lorsqu'il s'agit de se protéger contre les risques possibles à la confidentialité et à la sécurité des informations, par rapport à la pratique traditionnelle en personne. On encourage donc les psychologues à se renseigner sur les politiques et les procédures appropriées pour faire face aux dangers potentiels pour la sécurité des données et des renseignements personnels sur les clients, et à en informer ceux-ci de manière appropriée. Par exemple, les psychologues qui fournissent des services de télépsychologie peuvent s'entendre avec leurs clients sur les données et des renseignements personnels qui seront gardés en mémoire, sur la façon dont ils seront conservés et la façon d'y accéder, sur la sécurité des informations transmises à l'aide d'une technologie donnée et sur fait que la création et le stockage de données et de renseignements personnels par voie électronique entraîne une vulnérabilité pour la confidentialité et la sécurité.

Application

Avant de commencer à offrir des services à distance, les psychologues doivent être conscients de l'importance d'obtenir un consentement éclairé de leurs patients ou clients, sous forme écrite, concernant les enjeux uniques des services qu'ils offrent, et de documenter ce consentement. En s'appliquant à obtenir ce consentement éclairé, les psychologues doivent faire des efforts raisonnables pour utiliser un langage raisonnablement clair et, de plus, ils doivent tenir compte de facteurs culturels et linguistiques, de considérations organisationnelles et de toute autre question susceptible d'avoir un impact sur la compréhension par le client ou patient de la notion de consentement éclairé. Comme les enjeux uniques de l'offre de services psychologiques à distance font partie du consentement éclairé, les psychologues peuvent, en les ajoutant, indiquer comment eux et leurs clients ou patients utiliseront des technologies de télécommunications spécifiques, les limites qu'ils établiront et respecteront et les procédures pour répondre aux communications électroniques de la part des patients ou des clients. De plus, les psychologues doivent connaître les lois et les règlements pertinents en matière de consentement éclairé, à la fois dans la juridiction où ils ont leur pratique et dans celle où vivent leurs patients ou clients (voir la ligne directrice sur la pratique inter-juridictions pour de plus amples détails).

Outre les préoccupations uniques décrites ci-dessus, les psychologues sont encouragés à discuter avec leurs patients ou clients des questions liées à la confidentialité et à la sécurité lorsqu'on a recours à des modes de télécommunications particuliers. Dans cette optique, les psychologues qui souhaitent travailler à distance doivent être au fait de certains des risques inhérents aux différentes technologies des communications qu'ils utilisent, à la fois pour l'équipement (matériel, logiciels, autres composantes d'équipement) et pour les processus, et chercher à donner des informations adéquates pour que leurs patients ou clients soient en mesure de donner un consentement éclairé. Certains des risques sont liés à des problèmes technologiques et d'autres sont inhérents au fait qu'il s'agit de services à distance, comme des limites dans la continuité, la disponibilité et la pertinence de certains services (par exemple, administration des tests, évaluation et thérapie). Les psychologues doivent également penser de discuter avec leurs patients ou clients du rôle qu'ils jouent dans la protection des données et des renseignements qu'eux-mêmes leur envoient (par exemple, ne pas faire suivre les courriels du psychologue à d'autres personnes).

Un autre aspect unique de l'offre de services de télépsychologie est celui des informations sur la facturation. Dans le cadre du consentement éclairé, les psychologues doivent discuter avec leurs clients ou patients de ce qui sera compris dans la facture, avant qu'ils ne commencent à rendre les services. Les informations sur la facturation peuvent préciser le type de technologie de l'information utilisée, le type de service à distance offert, et la structure tarifaire pour chaque service rendu (par exemple, clavardage sur vidéo, frais pour les textos, services téléphoniques, frais de groupe pour les salons de clavardage, rendez-vous en urgence, etc.). On peut aussi y inclure des discussions sur les frais encourus en cas d'interruptions de service ou de pannes, la

responsabilité des coûts excédentaires par rapport aux plans d'origine, les réductions de coûts en cas de problèmes technologiques et tout autre frais lié aux services à fournir.

Confidentialité des données et de l'information

Guide de pratique 4 : Les psychologues qui offrent des services de télépsychologie doivent prendre des moyens raisonnables pour protéger et conserver le caractère confidentiel des données et des renseignements relatifs à leurs patients ou clients, et informer ceux-ci des risques potentiellement accrus de violation de la confidentialité qui sont inhérents aux technologies des télécommunications, s'il y a lieu.

Raison d'être

L'utilisation des technologies des télécommunications et les progrès technologiques rapides présentent des défis uniques pour les psychologues qui doivent protéger la confidentialité de leurs patients ou clients. Avant d'utiliser ces moyens technologiques, les psychologues qui travaillent à distance doivent apprendre à connaître les risques qu'ils présentent pour la confidentialité. Au besoin, les psychologues devront consulter des technologues experts pour accroître leurs connaissances afin d'appliquer dans leur pratique des mesures de sécurité pour protéger et maintenir la confidentialité des données et des renseignements relatifs à leurs patients ou clients.

Parmi les risques possibles pour la confidentialité il y a l'usage des moteurs de recherche et la participation à des réseaux sociaux. D'autres défis qui se présentent dans le domaine sont la protection des données et des renseignements personnels confidentiels contre l'atteinte malicieuse ou involontaire à la sécurité des systèmes que le psychologue a établis, ou des questions limites qui se posent du fait que le psychologue utilise des moteurs de recherche ou participe à des réseaux sociaux. Toute participation à internet de la part des psychologues est susceptible d'être découverte par ses patients ou clients, pouvant ainsi compromettre la relation professionnelle.

Application

Les psychologues doivent connaître les limites à la confidentialité et les risques d'exposition ou de divulgation de données confidentielles lorsque les services sont rendus, y compris les risques qu'on accède à des communications électroniques entre le psychologue et son patient ou client (téléphone, courriels). Ils doivent également en informer leurs clients. En outre, les psychologues doivent être au courant des implications déontologiques et pratiques, lorsqu'ils recherchent activement en ligne des informations personnelles sur leurs clients ou patients. Ils doivent s'interroger sérieusement sur la pertinence d'en discuter avec leurs clients ou patients, et se demander comment l'information obtenue à partir de telles recherches doit être utilisée et

consignée, considérant que le fait de colliger de tels renseignements peut accroître le risque de conduite inappropriée et de transgression des limites de la part du psychologue. En outre, on encourage les psychologues à évaluer à l'avance les risques et les avantages du conflit de rôle qui pourrait s'établir entre eux et leurs patients ou clients, découlant de l'utilisation des technologies de télécommunications (APAPO, 2012).

On encourage les psychologues qui utilisent des réseaux sociaux à des fins à la fois personnelles et professionnelles à réfléchir et à s'informer quant aux risques possibles pour la vie privée et la confidentialité, et à utiliser tous les mécanismes de protection disponibles pour s'en prémunir. Il faut aussi garder en tête que les risques sont très élevés qu'une communication électronique devienne publique. On peut réduire de tels risques en se conformant aux lois et aux règles appropriés et en respectant le Code de déontologie de l'APA (APA, 2010) pour éviter la divulgation de données ou de renseignements confidentiels concernant les clients ou patients.

Sécurité et transmissions des données et des renseignements

Guide de pratique 5 : Les psychologues qui offrent des services de télépsychologie doivent prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que des dispositifs de sécurité sont en place pour protéger les données et informations personnelles de leurs clients ou patients contre un bris involontaire de sécurité ou la divulgation.

Raison d'être

L'utilisation des technologies des télécommunications pour offrir des services psychologiques présente des risques potentiels uniques pour la sécurité et la transmission des données et des renseignements sur les patients ou clients. Ces menaces à l'intégrité des données et de l'information comprennent les virus informatiques, les pirates informatiques, le vol d'applications technologiques, les dommages aux disques durs et aux disques amovibles, l'échec des systèmes de sécurité, les dysfonctionnements des logiciels, la facilité avec laquelle il est possible d'accéder à des fichiers électroniques non sécurisés, et les dispositifs défectueux ou périmés. D'autres menaces sont les politiques et les pratiques des entreprises technologiques et celles des vendeurs qui font du cyber marketing à partir de courriels. On encourage les psychologues à être conscients de ces menaces possibles et à prendre des mesures raisonnables pour que des dispositifs de sécurité soient en place en vue de protéger et de contrôler l'accès aux données du patient ou client. De plus, le psychologue doit être au courant des lois et des règlements fédéraux et d'état qui régissent le stockage et la transmission électroniques des données et des informations sur le patient ou client, et concevoir des politiques et des procédures appropriées pour s'y conformer. En élaborant de telles procédures visant la sécurité des renseignements personnels, le psychologue peut tenir compte des préoccupations et des répercussions uniques entraînées par l'usage volontaire ou involontaire des dispositifs technologiques privés et publics, des relations thérapeutiques actives et inactives, et des

différentes mesures de protection requises selon l'environnement physique, le personnel (personnel clinique par rapport au personnel administratif) et les technologies de télécommunications.

Application

On encourage les psychologues à effectuer une analyse des risques qui existent dans leur milieu de pratique, dans les technologies de télécommunications qu'ils utilisent et au sein du personnel administratif, pour s'assurer que seules les personnes autorisées aient accès aux données et aux renseignements sur les patients ou clients. Les psychologues doivent chercher à obtenir une formation appropriée ou à consulter des experts en la matière lorsqu'ils ont besoin de connaissances supplémentaires pour mener une analyse des risques.

Les psychologues cherchent à s'assurer que des politiques et des procédures sont en place dans les systèmes informatiques, pour sécuriser et pour contrôler l'accès aux données et aux renseignements concernant les clients. Dans la même optique, ils peuvent crypter les données confidentielles des clients ou des patients en vue de les stocker ou de les transmettre, et avoir recours à d'autres méthodes sécuritaires pour protéger les données ou les renseignements mis en mémoire ou transmis, comme du matériel et des logiciels sécuritaires ou des mots de passe impossibles à déchiffrer. S'il y a violation de la confidentialité de données non cryptées qui ont été transmises ou mémorisées, le psychologue doit impérativement en informer ses clients ou patients, de même que les autres personnes ou organismes concernés. En outre, les psychologues sont encouragés à faire tout leur possible pour que les données et les renseignements électroniques demeurent accessibles même s'il y a des problèmes avec le matériel informatique, les logiciels ou les dispositifs de stockage des données, en conservant une version de sauvegarde de ces données.

On encourage les psychologues, lorsqu'ils documentent les mesures visant à protéger les données et renseignements personnels contre un bris de sécurité involontaire ou contre la divulgation, à indiquer clairement quels moyens technologiques ils utilisent (par exemple, courriel, téléphone, téléconférences vidéo, textos) et comment ils les utilisent, et à préciser si les services de télépsychologie sont leur méthode première de prise de contact ou un ajout à leur prise de contact en personne. Quand ils conservent des courriels, des messages en ligne ou d'autres documents issus des technologies des télécommunications, les psychologues doivent savoir qu'il peut être préférable de garder la communication plutôt que d'en faire le résumé, selon le type de technologie utilisée.

Suppression des données, des informations et des dispositifs technologiques

Guide de pratique 6 : Les psychologues qui offrent des services de télépsychologie doivent faire des efforts raisonnables pour détruire les données, les informations et les dispositifs technologiques d'une façon qui aide à les protéger contre un accès non autorisé et qui est sécuritaire et appropriée.

Raison d'être

Conformément aux lignes directrices de l'APA en matière de tenue de dossiers (2007), on encourage les psychologues à concevoir des politiques et des procédures qui permettent la destruction sécuritaire des données, des renseignements et des moyens technologiques utilisés pour créer, mettre en mémoire et transmettre les données et informations. L'utilisation des technologies de télécommunications pour offrir des services psychologiques pose de nouveaux défis aux psychologues, lesquels devront porter attention aux méthodes à utiliser pour supprimer les documents tout en préservant au maximum la confidentialité et la vie privée. On suggère donc fortement aux psychologues de mener une étude des risques que présentent les systèmes d'information dans leur pratique, pour assurer que soient entièrement supprimées les données et les renseignements électroniques, au même titre que les dispositifs technologiques qui ont servi à les créer, à les stocker et à les transmettre.

Application

On encourage les psychologues à concevoir des politiques et des procédures pour la suppression des données et des renseignements relatifs aux patients ou aux clients. Ils doivent également chercher à disposer de façon sécuritaire du matériel et des logiciels qui ont servi à offrir les services de télépsychologie, de façon à ce que la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels ne soit pas compromise. Pour ce faire, ils doivent consciencieusement supprimer toutes les données et toutes les images du support de stockage avant de le réutiliser ou de le détruire conformément aux lignes directrices et aux règlements fédéraux, d'état, provinciaux, territoriaux ou relatifs à d'autres juridictions. Les psychologues doivent connaître et comprendre les implications uniques du stockage d'informations inhérent aux systèmes des technologies des télécommunications.

On encourage également les psychologues à documenter les méthodes et les procédures qu'ils utilisent lorsqu'ils suppriment les données et les informations, et qu'ils détruisent les technologies utilisées pour créer, stocker ou transmettre celles-ci, ainsi que tout autre moyen technologique utilisé pour détruire les données et le matériel informatique. Les psychologues doivent connaître les logiciels malveillants et les cookies et les éliminer de façon permanente et routinière lorsqu'ils ont recours aux technologies des télécommunications.

Administration de tests et évaluations

Guide de pratique 7 : On encourage les psychologues à se pencher sur les enjeux uniques que pose l'utilisation à distance des instruments servant à administrer des tests et des méthodes d'évaluation, alors que ces tests et ces méthodes ont été conçus pour être offerts en personne.

Raison d'être

Les tests psychologiques et les autres méthodes d'évaluation sont un domaine de pratique professionnelle auquel les psychologues ont été formés et qu'ils ont la compétence unique d'administrer. Même si certains outils de dépistage des symptômes sont déjà administrés en ligne, la grande majorité des instruments qui servent à administrer des tests et autres procédures d'évaluation couramment utilisées ont d'abord été conçus et développés pour être administrés en personne. Si un psychologue conçoit et utilise un test psychologique ou un autre instrument d'évaluation et l'offre à distance, on l'encourage à connaître l'impact unique de cette façon de faire, sa pertinence pour différentes populations et les limites qu'elle présente pour l'administration du test et pour l'interprétation des résultats. On lui demande également d'en rendre compte. Les psychologues doivent aussi chercher à maintenir l'application intégrale du procédé et du processus d'administration des tests et des évaluations lorsqu'ils travaillent à distance. Ils doivent également connaître les accommodements à faire lorsqu'ils administrent des tests à différentes populations par télépsychologie.

Application

Lorsqu'ils effectuent des tests psychologiques ou d'autres formes d'évaluation à distance, on encourage les psychologues à s'assurer de l'intégrité des propriétés psychométriques de la procédure du test ou de l'évaluation (par exemple, la fiabilité et la validité) et à vérifier si conditions d'administration sont les mêmes que celles précisées dans le manuel du test. On les encourage aussi à se demander s'il est nécessaire de modifier l'environnement ou les conditions du test pour faire en sorte que les conditions d'administration soient préservées. Par exemple, l'accès à un téléphone cellulaire, à internet ou à d'autres personnes pendant que se déroule une évaluation peut compromettre la fiabilité ou la validité de l'instrument ou du processus. En outre, si la personne qu'on évalue reçoit des conseils ou des renseignements sur ce qu'il faut répondre, ou a accès à la grille de cotation et à l'interprétation des résultats d'instruments d'évaluation parce qu'ils sont disponibles sur internet, cela peut compromettre les résultats des tests.

On encourage également les psychologues à se demander quelles autres formes de distractions ni évidentes ni apparentes (par exemple, visuelles, olfactives ou auditives) pourraient affecter la performance durant une évaluation effectuée à distance.

On encourage les psychologues à connaître les questions spécifiques qui se posent lorsqu'on offre des services de télépsychologie à certaines populations, et à prendre les mesures nécessaires pour y répondre (par exemple, questions de langue ou de culture, aptitudes ou incapacités physiques ou sensorielles, impact de l'âge sur l'évaluation). Les psychologues qui effectuent des évaluations à distance peuvent penser avoir recours aux services d'un adjoint qualifié (par exemple, un suppléant) qui soit sur place, et qui puisse aider à vérifier l'identité du patient ou du client, fournir de l'aide pour l'administration des tests et des sous-tests, et préserver la sécurité des processus d'administration des tests ou d'évaluation.

Lorsqu'ils administrent des tests ou effectuent d'autres évaluations à distance, on demande aux psychologues de tenir compte de la qualité des technologies utilisées et des exigences en matière de matériel informatique pour bien effectuer leur tâche. Les psychologues doivent également être prêts à tenir compte des écarts possibles entre les résultats des tests administrés à distance et ceux administrés en personne, et être préparés à les expliquer. En outre, lorsqu'ils documentent les conclusions de leurs évaluations, les psychologues sont encouragés à préciser si un test ou une évaluation ont été effectués à distance, et à décrire les accommodements et les modifications qui ont été apportés.

Les psychologues cherchent à utiliser des normes d'essais tirées de l'administration des technologies des télécommunications, quand c'est possible. De même, les psychologues qui effectuent d'autres formes d'évaluations non psychométriques à distance (comme des évaluations de sélection du personnel) doivent être conscients des limites qu'elles comportent et prêts à composer avec ces limites et avec leur impact potentiel.

Pratique d'une juridiction à une autre

Guide de pratique 8 : On encourage les psychologues à connaître toutes les lois et tous les règlements pertinents lorsqu'ils offrent des services de télépsychologie à des clients qui demeurent dans une autre juridiction, ou à l'étranger.

Raison d'être

Avec les progrès rapides des technologies des télécommunications, l'offre volontaire ou involontaire de services psychologiques d'une juridiction à une autre ou à l'étranger devient une réalité de plus en plus commune pour les psychologues. Il peut s'agir de psychologues ou de clients qui sont temporairement en dehors de chez eux (ou qui partagent leur résidence entre deux juridictions), ou de psychologues qui offrent leurs services dans d'autres états ou à l'étranger comme modèle de pratique, pour profiter des nouvelles technologies des télécommunications. Des institutions comme le Département de la défense des E.-U. et le Département des affaires des anciens combattants, où sont établis des services psychologiques, ont déjà élaboré des politiques et des procédures internes pour livrer des services qui dépassent

les frontières nationales et internationales. Cependant, les lois et les règlements qui régissent la prestation des services par les psychologues varient ailleurs selon l'état, la province, le territoire et le pays (APAPO, 2010). Les psychologues doivent faire des efforts raisonnables pour connaître les lois et les règlements qui encadrent la prestation des services à distance dans la juridiction où ils vivent, de même que dans celle où résident leurs clients et patients.

Application

Il est important que les psychologues connaissent les lois et les règlements qui portent spécifiquement sur la prestation de services professionnels par l'intermédiaire des technologies des télécommunications, à l'intérieur des juridictions et entre les juridictions. Il est également important que les psychologues sachent ce qui est considéré comme de la télésanté ou de la télépsychologie en vertu de la loi et des règlements. En outre, on les encourage à revoir les exigences professionnelles en matière de délivrance des permis, les services et les modes de télécommunications qui sont visés, et les informations qu'il faut présenter pour obtenir un consentement éclairé. Il est important de noter que les différentes juridictions peuvent avoir ou non des lois ou des exigences spécifiques touchant l'offre de services par l'intermédiaire des technologies des télécommunications. L'APAPO (2010) a établi qu'il existe des variations, les psychologues étant parfois désignés comme des fournisseurs de services à part, et parfois comme des membres d'un groupe plus diversifié de fournisseurs. En outre, on observe beaucoup de diversité entre les types de services et de technologies des télécommunications qui sont visés par ces lois.

À l'heure actuelle, un certain nombre d'juridictions n'ont pas de lois spécifiques encadrant l'offre de services psychologiques par l'intermédiaire des technologies de télécommunications. Lorsqu'ils offrent des services de télépsychologie à ces endroits, les psychologues doivent chercher à obtenir des opinions ou des déclarations de la part des organismes de réglementation ou d'autres organismes chargés de la délivrance des permis, qui puissent les éclairer sur les exigences juridiques et réglementaires liées à la prestation des services à distance.

En outre, comme on a de plus en plus recours aux technologies des télécommunications, les psychologues doivent s'efforcer de se tenir au courant des changements et des nouveaux faits dans la délivrance des permis et dans les exigences touchant la pratique inter-juridictions, vu qu'ils peuvent avoir des répercussions sur les services qu'ils rendent à distance dans d'autres juridictions. Compte tenu de l'orientation que prennent les différentes professions de la santé, et du caractère prioritaire accordé par les autorités fédérales américaines à la résolution des problèmes liés l'obligation de détenir des permis dans plusieurs juridictions (par exemple le FCC National Broadband Plan, 2010 et l'Accord canadien sur le commerce intérieur, 1995), il est fort probable qu'on assistera à la création d'un nouveau titre de compétence, qu'exigeront les organismes de réglementation de la profession pour accorder le droit d'exercer dans d'autres

juridictions. Par exemple, la profession des infirmières et infirmiers a développé un nouveau titre de compétence qui est accepté dans plusieurs juridictions américaines et qui permet à une infirmière autorisée dans une juridiction participante d'exercer dans toutes les juridictions participantes, que ce soit en personne ou à distance. Il faut noter que le groupe de travail de l'ASPPB a rédigé l'avant-projet d'une série de recommandations concernant un tel titre de compétence.

Conclusion

Il est important de noter qu'en présentant ce guide de pratique on ne cherche pas à imposer des actions spécifiques, mais plutôt à présenter les meilleures orientations possibles dans le contexte actuel, concernant l'offre de services psychologiques par l'intermédiaire des technologies de télécommunications. Comme la technologie et ses applications pour la profession est un domaine dynamique qui réserve encore bien des changements, ce guide de pratique n'est pas globale et il n'a pas préséance sur le jugement des psychologues ou sur les lois et les règlements applicables qui encadrent la profession et la pratique de la psychologie. Nous espérons que le cadre que nous vous avons présenté pourra guider les psychologues au fur et à mesure que le domaine évoluera.

Bibliographie

American Psychological Association (2002a). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologist*, 57, 1060-1073.

American Psychological Association (2002b). Criteria for practice guideline development and evaluation. *American Psychologist*, 57, 1048-1051.

American Psychological Association (2008). Center for Workforce Studies. Tiré de <http://www.apa.org/workforce/publications/08-hsp/telepsychology/index.aspx>.

American Psychological Association (2010). 2010 Amendments to the 2001 "Ethical principles of psychologists and code of conduct." *American Psychologist*, 65, 493.

American Psychological Association (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice, and organizational change for psychologists. *American Psychologist*, 58, 377-402.

American Psychological Association (2007). Record keeping guidelines. *American Psychologist*, 62, 993-1004.

American Psychological Association Practice Organization (2010). Telehealth: Legal basics for psychologists. *Good Practice*, 41, 2-7.

American Psychological Association Practice Organization (2012). Social Media: What's your policy. *Good Practice, Spring/Summer*, 10-18.

Baker, D. C., & Bufka, L. F. (2011). Preparing for the telehealth world: Navigating legal, regulatory, reimbursement, and ethical issues in an electronic age. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42 (6), 405-411.

Canadian Psychological Association: Ethical guidelines for psychologists providing services via electronic media. (2006). Tiré de <http://www.cpa.ca/aboutcpa/committees/ethics/psychserviceselectronically/>.

Committee on National Security Systems (2010). *National Information Assurance Glossary*. Washington, DC: Author.

Ohio Psychological Association: Telepsychology guidelines (2010). Tiré de <http://www.ohpsych.org/psychologists/files/2011/06/OPATelepsychologyGuidelines41710.pdf>.

New Zealand Psychological Association: Draft Guidelines: Psychology services delivered via the Internet and other electronic media (2011). Tiré de http://psychologistsboard.org.nz/cms_show_download.php?id=141.

Reed, G. M., McLaughlin, C.J., & Millholland, K. (2000). Ten interdisciplinary principles for professional practice in telehealth: Implications for psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31 (2), 170-178.

U.S. Department of Health and Human Services, Health Resources and Services Administration (2010). *Special Report to the Senate Appropriations Committee: Telehealth Licensure Report*. Washington, DC: Author.

U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology (2011). *A Glossary of Key Information Security Terms*. Washington, DC: Author.

U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology (2008). *An Introductory Resource Guide for Implementing the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) Security Rule*. Washington, DC: Author.