

Normes à l'intention des fournisseurs de services psychologiques

Date d'effet : 4 janvier 2010

Adaptées des « Lignes directrices pour la pratique à l'intention des fournisseurs de services psychologiques » de la Société canadienne de psychologie (version de 2001) et ratifiées par l'Association of Psychologists of Nova Scotia et le Nova Scotia Board of Examiners in Psychology.

PRÉAMBULE :

Le Nova Scotia Board of Examiners in Psychology jouissant d'un droit de réglementation uniquement en matière de psychologie, les présentes Normes ne portent que sur des services et sur de la formation dans le domaine de la psychologie (par opposition aux services et à la formation fournis dans d'autres professions), même lorsque l'adjectif « psychologique » n'est pas explicitement employé. Les unités de services psychologiques ne sont pas destinées à interférer avec la structure organisationnelle plus vaste dans laquelle elles s'inscrivent. Les lignes directrices pour la pratique à l'intention des fournisseurs de services psychologiques remplissent l'importante fonction de décrire les activités professionnelles se conformant aux normes de déontologie.

OBJECTIFS DES LIGNES DIRECTRICES :

- (1) Les lignes directrices de pratique définissent les attentes communes des organisations et psychologues fournissant des services psychologiques et des clients de ces services. Elles offrent au fournisseur et au client un point de référence et des critères pour évaluer la qualité et la pertinence de la pratique.
- (2) Les lignes directrices de pratique tiennent lieu d'autorité externe en matière de déontologie pour les psychologues travaillant dans certaines situations où d'autres personnes n'auraient qu'une connaissance ou une sensibilité minimale des normes entourant cette profession. Ces lignes directrices peuvent être particulièrement utiles lorsque les psychologues sont appelés à travailler au sein de structures organisationnelles ou avec des clients tiers.
- (3) Les lignes directrices identifient les comportements et les approches de base à adopter dans le cadre de la prestation de services psychologiques. Il est toutefois attendu des psychologues qu'ils dépassent cette base et donnent le meilleur d'eux-mêmes dans la pratique de leur profession.

INFORMATIONS GÉNÉRALES :

Toutes les personnes qui fournissent des services psychologiques sont tenues de satisfaire à un niveau d'exigence minimum en matière de formation et d'expérience, qui soit cohérent et approprié au regard des fonctions qu'elles exercent. La responsabilité des services fournis par les psychologues, ou sous leur supervision, incombe aux psychologues inscrits dans la province de la Nouvelle-Écosse. Les fournisseurs de services psychologiques qui ont un niveau de formation insuffisant (ou différent) doivent exercer sous la supervision d'un psychologue pour en garantir la qualité.

Les lignes directrices de pratique se fondent sur le *Code canadien d'éthique pour les psychologues*, mais ne s'y substituent pas et n'ont pas vocation à traiter l'intégralité de son contenu.

Si ces normes permettent au client d'avoir une assurance sur la responsabilité du psychologue par rapport à la nature et à la qualité des services qu'il fournit, ces normes ne doivent pas freiner le psychologue dans l'utilisation de nouvelles méthodes ou dans le plein recours à du personnel de soutien pour la prestation de ses services.

Ces normes visent à offrir une base commune aux fournisseurs et aux clients et constituent une solution efficace pour l'évaluation des services et des résultats. Ces normes jouent un rôle important dans la promotion d'une plus grande uniformité législative et réglementaire concernant les fournisseurs de services psychologiques et servent de référence dans l'élaboration de procédures d'accréditation, le cas échéant.

Les normes relatives à la fourniture de services psychologiques contribuent à façonner les tendances dites « acceptables » en ce qui concerne la structure, le budget et la dotation en personnel au sein des établissements fournissant des services psychologiques.

Lorsqu'elles sont appliquées de manière systématique, ces normes permettent d'instaurer un niveau minimal de service. Elles constituent une base efficace et solide pour évaluer les performances des différents fournisseurs de services et pour aiguiller l'organisation des services psychologiques.

Ces normes fournissent un contenu détaillé sur les principes déontologiques entourant la profession et orientent les modèles de formation en psychologie.

Ces normes nécessitent un examen et une révision périodiques.

DÉFINITIONS :

Par fournisseurs de services psychologiques, on entend :

- (1) Les psychologues inscrits auprès du *Nova Scotia Board of Examiners in Psychology*, qui travaillent soit à leur compte, soit pour une unité organisationnelle plus vaste.
- (2) Les personnes offrant des services psychologiques sous la supervision d'un psychologue.
- (3) Les administrateurs psychologues responsables de l'organisation d'unités de services psychologiques, y compris les agences, les départements, les programmes, les équipes ou autres types d'unités.
- (4) Une organisation plus vaste, qui délègue, finance et/ou emploie du personnel pour la prestation de services psychologiques dans le cadre de ses activités.

Par services psychologiques, on entend les services fournis par ou sous la direction d'un psychologue.

Les services psychologiques comprennent un ou plusieurs des éléments suivants :

- (1) les évaluations, le diagnostic, l'appréciation et l'interprétation des données relatives au fonctionnement d'individus, de groupes et d'organisations dans différents contextes ;
- (2) les interventions permettant de faciliter le fonctionnement de certains individus, groupes et organisations ;
- (3) l'enseignement et la recherche dans le domaine de la psychologie ;
- (4) la consultation sur les points 1, 2 et 3 ci-dessus ;

- (5) l'élaboration d'un programme de services dans les domaines spécifiés aux points 1, 2, 3 et 4 ci-dessus.
- (6) la supervision des services psychologiques.

Une unité de services psychologiques est une unité fonctionnelle par l'intermédiaire de laquelle des services psychologiques sont fournis. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter :

- (1) une unité qui fournit principalement des services psychologiques et qui est composée d'un ou de plusieurs psychologues ;
- (2) une unité de services psychologiques qui fonctionne comme un service professionnel ou comme une composante fonctionnelle ou géographique d'une plus grande unité organisationnelle de type gouvernementale, éducative, correctionnelle, sanitaire, pédagogique, industrielle ou commerciale ;
- (3) un psychologue fournissant des services psychologiques dans un milieu multidisciplinaire ;
- (4) une personne ou un groupe de personne exerçant en cabinet privé, ou un regroupement de consultants en psychologie.

Le terme « client » peut englober aussi bien des personnes de manière individuelle que des groupes, des familles ou des organisations. Les clients comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- (1) les bénéficiaires directs des services psychologiques ;
- (2) les établissements, institutions ou organisations publics et privés qui reçoivent des services psychologiques ;
- (3) les payeurs tiers, qui payent la prestation de services mais n'en bénéficient pas directement.

LES NORMES :

Les présentes normes viennent élargir et compléter, sans remplacer ni prévaloir sur les Normes de Conduite Professionnelle du *Nova Scotia Board of Examiners in Psychology*.

I. FOURNITURE DES SERVICES

I.1 LES PSYCHOLOGUES DÉFINISSENT LE CONTENU ET LES MODALITÉS DES SERVICES PSYCHOLOGIQUES POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES CLIENTS.

Les psychologues-administrateurs des unités de services psychologiques doivent recueillir et analyser systématiquement les informations relatives aux besoins de leurs clients afin de mettre au point des programmes de services psychologiques adaptés. Ils doivent identifier les intérêts des clients auxquels le programme s'adresse.

Les psychologues-praticiens doivent évaluer les besoins de chaque client et s'assurer que les services individuels sont adaptés à ces besoins avant de fournir lesdits services.

En cas de conflit entre les besoins de l'employeur ou du client tiers et les besoins du bénéficiaire direct, les psychologues-praticiens doivent reconnaître la primauté des besoins du bénéficiaire direct.

I.2 LES PSYCHOLOGUES-ADMINISTRATEURS DOIVENT S'ASSURER QUE LES PSYCHOLOGUES-PRATICIENS ONT UNE FORMATION ADÉQUATE EU ÉGARD AUX COMPÉTENCES ET AUX TECHNIQUES REQUISES POUR LA PRESTATION DE SERVICES PSYCHOLOGIQUES.

Les psychologues-administrateurs des unités de services psychologiques qui offrent une grande variété de services doivent s'assurer que les psychologues-praticiens restent concentrés sur leurs domaines de spécialité ou de compétence et n'offrent pas une gamme de services trop vaste qui risquerait de diminuer ou de diluer leur expertise.

Les psychologues-administrateurs des unités de services psychologiques doivent s'assurer que les psychologues-praticiens ont une formation et une expérience suffisamment diversifiée pour pouvoir répondre aux divers besoins de leurs clients.

Les psychologues-administrateurs doivent s'assurer que les personnes qui fournissent des services psychologiques et remplissent des fonctions sans répondre aux exigences des normes de pratique professionnelle sont supervisées par des psychologues professionnels ayant une formation et une expérience adéquates.

I.3 LES FOURNISSEURS DE SERVICES PSYCHOLOGIQUES, À TOUS LES NIVEAUX, SONT RESPONSABLES DE L'EFFICACITÉ ET DE L'EFFICIENCE DES SERVICES QU'ILS FOURNISSENT.

Les psychologues-praticiens sont responsables de n'offrir que des services pour lesquels ils sont effectivement compétents et de veiller à être correctement supervisés lorsqu'ils s'aventurent dans des domaines qui sortent de leur champ de compétences. (Voir Normes IV.3 et IV.4)

Les agences, les psychologues-administrateurs et les praticiens travaillent afin de s'assurer que les clients obtiennent des services en temps opportun. Les psychologues font en sorte d'éviter les périodes d'attente trop longues ou les retards trop importants dans la fourniture des services, en mettant en perspective le volume de demandes et la capacité de réponse. L'une des solutions pour éviter des délais trop longs consiste à augmenter les effectifs de l'unité de services, d'établir une hiérarchie des besoins des clients ou encore de les réorienter vers d'autres services.

Les fournisseurs de services psychologiques, à tous les niveaux, doivent surveiller, réviser ou évaluer l'efficacité des services afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des clients. Les fournisseurs peuvent modifier ou réviser les services pour améliorer leur efficacité. Ils peuvent également décider d'offrir de nouveaux services ou des services de rechange plus efficaces dès qu'ils deviennent disponibles.

Les psychologues doivent faire rapport sur les services qu'ils fournissent à leurs clients et, s'il y a lieu, doivent également faire rapport à leur employeur, à l'organisme d'accréditation externe et à leur organisme de réglementation. Les psychologues participent activement au développement des procédures établies par l'employeur ou la profession de la psychologie dans le but de réviser et d'évaluer la pratique de la psychologie. Les psychologues doivent veiller à ce que ces procédures soient conformes aux normes du Code d'éthique. Les normes et les lignes directrices

professionnelles pour la pratique de la psychologie servent à évaluer la qualité des services offerts et servent de base pour l'application de mesures correctives, le cas échéant.

II. ORGANISATION DES SERVICES

- II.1 **LES PSYCHOLOGUES DOIVENT DÉFINIR LA RAISON D'ÊTRE ET LES VALEURS ENTOURANT LES SERVICES QU'ILS FOURNISSENT, EN SPÉCIFIANT LES OBJECTIFS QUI Y SONT RATTACHÉS.**
Les psychologues-administrateurs doivent organiser les services professionnels en vue d'atteindre les objectifs fixés, qui identifient les destinataires et la nature générale des services à fournir.
Les objectifs du programme de services professionnels sont axés sur la réponse aux besoins et sur le bien-être des clients.
Les psychologues-praticiens doivent fixer les objectifs pour chaque client afin de répondre aux besoins et au bien-être sur le plan individuel.
Les psychologues doivent communiquer les objectifs des services professionnels au personnel, aux clients et au personnel d'autres disciplines.
- II.2 **LES PSYCHOLOGUES DOIVENT METTRE AU POINT DES POLITIQUES ET DES PROCÉDURES CLAIRES QUI PERMETTENT D'ENCADRER LA PRESTATION DE SERVICES.**
Les psychologues travaillant au sein d'unités de services psychologiques adoptent des procédures et des politiques écrites conformes aux normes déontologiques de la psychologie.
Les psychologues sont tenus d'informer leurs clients des procédures et des politiques qui régissent la prestation de leurs services.
Les psychologues doivent mettre au point des procédures et des politiques qui sont conformes aux codes de déontologie et aux normes établies par les organismes de réglementation de la profession de psychologue.
- II.3 **LES PSYCHOLOGUES DOIVENT INSTAURER DES LIGNES DE RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLES CLAIRES.**
Les différents rôles professionnels et de supervision, ainsi que les relations au sein des unités de services psychologiques, sont clairement définis.
Les psychologues professionnels doivent être en mesure de diriger et de gérer une unité de services psychologiques.
Les superviseurs doivent assumer une responsabilité spéciale impliquant de protéger à la fois les intérêts des clients et ceux des fournisseurs de services dans le cas où les personnes fournissant les services ne possèderaient pas une accréditation professionnelle valide dans le domaine de la psychologie.
Les psychologues travaillant dans une unité de services psychologiques sont tenus de faire une évaluation régulière et systématique des services au niveau organisationnel.
Les psychologues travaillant dans une unité de services psychologiques doivent surveiller les pratiques en matière d'embauche afin de répondre aux demandes de services et de combler, au besoin, une pénurie de main-d'œuvre qui risquerait de créer des obstacles à la fourniture de services.

III. RELATIONS AVEC LES CLIENTS

III.1 LES PSYCHOLOGUES FONT EN SORTE QUE LEURS RELATIONS AVEC LEURS CLIENTS SOIENT CLAIRES ET SANS AMBIGUÏTÉ.

Les psychologues précisent à leurs clients la nature de leur relation et tous les facteurs susceptibles d'influer sur cette relation. Ils abordent également les limites du caractère confidentiel des dossiers psychologiques et, s'il y a un payeur tiers qui supporte les coûts des services, ils informent leurs clients de la nature et de l'étendue des détails qu'ils pourront donner au tiers (p. ex. : compagnie d'assurance, avocats, tribunaux).

Les psychologues évitent d'avoir des relations mixtes avec leurs clients ou des relations susceptibles de fausser leur jugement professionnel ou d'augmenter le risque d'exploitation des clients. Ils doivent donc éviter de fournir des services psychologiques à leurs employés, à leurs superviseurs et à leurs proches. Il est interdit d'avoir des relations sexuelles avec les clients.

Les psychologues qui sont confrontés à des décisions difficiles sur le plan éthique doivent demander une consultation ou un service de soutien professionnels.

III.2 LES PSYCHOLOGUES NE DOIVENT AVOIR RECOURS QU'À DES STRATÉGIES DE MARKETING, DE PUBLICITÉ ET DE DÉCLARATIONS PUBLIQUES QUI SONT COMPATIBLES AVEC LE BIEN-ÊTRE DE LEURS CLIENTS ET DES AUTRES PSYCHOLOGUES ET AVEC LE RESPECT DE LEUR PROFESSION.

Les psychologues agissent conformément au Principe n°4 des Normes de Conduite Professionnelle du *Nova Scotia Board of Examiners of Psychology*. Afin de s'assurer que les stratégies en matière de publicité et de marketing visent les bons destinataires, les psychologues doivent veiller à ce que les services psychologiques qu'ils fournissent soient basés sur des principes psychologiques solides ou sur des résultats établis de recherches.

Les psychologues doivent employer uniquement des stratégies de publicité et de marketing basées sur des principes d'affaires sérieux et qui font honneur à la profession. Les revendications faites par les psychologues doivent être fondées sur des résultats valables de recherches et ne devront pas faire état de témoignages, de résultats choisis de sondages ou d'information fausse ou trompeuse.

Les psychologues qui font une interprétation de la science et de la pratique de la psychologie auprès du public établissent une relation avec les utilisateurs publics de cette information.

Les psychologues doivent fonder leurs déclarations publiques sur des faits et de l'information établis et doivent s'interdire de faire des déclarations publiques dans les domaines dans lesquels ils n'ont pas d'expertise. Les psychologues doivent savoir faire clairement la différence entre les déclarations fondées sur des preuves empiriques et celles fondées sur des opinions.

III.3 LES PSYCHOLOGUES DOIVENT FIXER DES HONORAIRES RAISONNABLES POUR LES SERVICES QU'ILS FOURNISSENT, INFORMER LEURS CLIENTS DES HONORAIRES QU'ILS APPLIQUENT ET PERCEVOIR CES SOMMES EN TENANT COMPTE DU BIEN-ÊTRE DE LEURS CLIENTS. LES PSYCHOLOGUES SONT TENUS D'INFORMER LEURS CLIENTS DU COÛT DES SERVICES ET

DES MÉTHODES DE PERCEPTION DE LEURS HONORAIRES LE PLUS TÔT POSSIBLE DANS LA RELATION.

IV. FORMATION, QUALIFICATIONS ET COMPÉTENCE

IV.1 LES PSYCHOLOGUES DOIVENT LIMITER LEUR PRATIQUE AUX DOMAINES DE COMPÉTENCES POUR LESQUELS ILS DISPOSENT D'UNE FORMATION ET D'UNE EXPÉRIENCE VÉRIFIABLES.

Les psychologues se doivent d'exercer dans le cadre de leurs compétences. Les psychologues doivent se former dans les domaines d'expertise liés aux services qu'ils fournissent. Cette formation doit être conforme aux critères de la pratique indépendante de la psychologie, comme prescrit par le *Nova Scotia Board of Examiners in Psychology*. Une telle formation peut comprendre des cours formels, de la recherche, des études individuelles, de la formation appliquée ou de la supervision, le cas échéant.

IV.2 LES PSYCHOLOGUES DOIVENT SE TENIR À JOUR DES DERNIÈRES AVANCÉES SCIENTIFIQUES ET PROFESSIONNELLES QUI SE RAPPORTENT DIRECTEMENT AUX SERVICES QU'ILS OFFRENT.

IV.3 LES PSYCHOLOGUES QUI SOUHAITENT CHANGER DE DOMAINE DE SPÉCIALITÉ OU AJOUTER UNE SPÉCIALITÉ À LEUR PRATIQUE DOIVENT SATISFAIRE AUX MÊMES EXIGENCES DE CONNAISSANCE ET DE COMPÉTENCE QUE CELLES QUI S'APPLIQUENT À UNE FORMATION DE TROISIÈME CYCLE DANS CE NOUVEAU DOMAINE DE SPÉCIALITÉ.

IV.4 LES PSYCHOLOGUES DOIVENT SE TENIR AU COURANT DES QUALIFICATIONS ET DES NORMES SPÉCIALISÉES QUI SONT REQUISES DANS LES DOMAINES QUI CONCERNENT LEURS SERVICES. LES PSYCHOLOGUES DOIVENT ENTREPRENDRE, LE CAS ÉCHÉANT, UNE FORMATION SPÉCIALE DANS CES DOMAINES ET SE CONFORMER AUX NORMES S'APPLIQUANT AUX FOURNISSEURS DE CES SERVICES.

IV.5 LES PSYCHOLOGUES NE DOIVENT PAS FOURNIR DES SERVICES LORSQUE LEURS FACULTÉS SONT AFFAIBLIES PAR LA CONSOMMATION D'ALCOOL OU DE DROGUES, PAR DES TROUBLES PHYSIQUES OU PSYCHOLOGIQUES OU PAR TOUT AUTRE DYSFONCTIONNEMENT.

Les fournisseurs qui se considèrent ou sont considérés comme incapables de fournir des services doivent s'assurer que cela n'ait pas de répercussions négatives sur leurs clients. Les clients doivent être informés de cette incapacité et, le cas échéant, redirigés vers d'autres fournisseurs de services.

V. CONFIDENTIALITÉ ET TENUE DES DOSSIERS

V.1 LES PSYCHOLOGUES DOIVENT VEILLER À TENIR À JOUR LEURS DOSSIERS. La tenue des dossiers doit se faire en accord avec le Principe n°7 des Normes de Conduite Professionnelle du *Nova Scotia Board of Examiners in Psychology*. Les psychologues doivent consigner suffisamment de renseignements dans les dossiers pour permettre le bon suivi et la bonne évaluation des services fournis.

Les psychologues sont tenus de respecter la vie privée de leurs clients en ne recueillant et en ne consignnant que les informations strictement nécessaires pour répondre aux besoins de leurs clients dans le cadre des services qu'ils leur fournissent. Lorsque les dossiers sont utilisés à des fins qui ne sont pas reliées directement à la prestation de services, les fournisseurs doivent établir des politiques visant à protéger les droits de leurs clients et leur vie privée et à s'assurer que l'information contenue dans leurs dossiers ne soit pas utilisée en violation de leurs droits et de leur vie privée.

Les psychologues sont tenus de respecter les droits d'accès de leurs clients à leur dossier et doivent mettre en place des procédures qui leur permettent d'y accéder et, le cas échéant, d'en corriger certaines erreurs.

V.2 LES FOURNISSEURS, À TOUS LES NIVEAUX, DOIVENT VEILLER À L'ÉTABLISSEMENT ET AU RESPECT D'UNE MÉTHODE FIABLE POUR LA CONSERVATION SÉCURISÉE ET LE CONTRÔLE DES DOSSIERS.

Les psychologues doivent contrôler l'accès aux dossiers des services psychologiques, quelle que soit la méthode de conservation utilisée (p. ex. : physique, électronique, etc.). Lorsque les dossiers d'une unité de services psychologiques font partie d'un système de classement qui s'applique dans l'ensemble de l'établissement, les psychologues mettent en place des procédures de sauvegarde pour assurer le contrôle de la partie des dossiers recueillie par le fournisseur des services psychologiques.

Les fournisseurs, à tous les niveaux, doivent protéger les dossiers contre les risques de perte et de détérioration.

L'information conservée de manière électronique est dupliquée et sécurisée de manière à pouvoir être restaurée en cas de perte ou de détérioration accidentelle de la version originale.

V.3 LES FOURNISSEURS, À TOUS LES NIVEAUX, ÉTABLISSENT DES PROCÉDURES CLAIRES POUR PERMETTRE L'UTILISATION DES DOSSIERS SEULEMENT APRÈS L'OBTENTION DU PLEIN CONSENTEMENT DES CLIENTS.

Les psychologues doivent informer les clients des limites concernant la confidentialité de leur dossier, notamment concernant l'accès à leur dossier ou à certains renseignements requis par des clients tiers ou des tribunaux.

Les psychologues doivent préserver le caractère confidentiel de l'information remise aux tiers en prodiguant certains conseils aux destinataires relativement au caractère confidentiel de cette information.

Les psychologues doivent éviter de divulguer de l'information dont l'interprétation ou l'analyse nécessite une formation professionnelle particulière à des personnes qui n'ont pas cette formation. Lorsque cette information doit ou devrait être divulguée, les fournisseurs sont tenus d'informer les destinataires des limites de l'utilité ou de la signification de l'information.

Les psychologues doivent connaître les limites de confidentialité fixées par la législation du territoire où ils fournissent leurs services. Ces limites doivent être examinées, s'il y a lieu, à la lumière de la procédure de consentement éclairé inhérente à tout service psychologique.

Document approuvé le 24 septembre 2009

.

.