



Gouvernement des
Territoires du Nord-Ouest

Territoires du Nord-Ouest
Normes de pratique des psychologues

Août 2022

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Table des matières

1. Introduction	2
2. Définitions.....	3
3. Consentement éclairé à l'obtention de services.....	7
4. Compétences.....	9
5. Prestation de services justifiables	10
6. Prestation de services virtuels	11
7. Tenue et conservation des dossiers.....	12
8. Continuité des soins.....	15
9. Résiliation des services	16
10. Relations doubles ou duelles.....	17
11. Relation avec la personne supervisée	19
12. Protection de la vie privée des clients.....	20
13. Déclarations au sujet des services	23
14. Honoraires et relevés	24
15. Pratique collaborative.....	25
16. Prise de connaissance d'une pratique illégale	26
17. Obligation de signalement.....	27
18. Vérité et réconciliation	28
19. Diversité et compétences culturelles.....	29
20. Harcèlement.....	30
21. Objection de conscience.....	31
22. Généralités	32

1. Introduction

Les Normes de pratique des psychologues aux Territoires du Nord-Ouest (les « Normes ») définissent les critères minimums de professionnalisme et de bonne conduite que doivent respecter tous les membres inscrits de la profession. Elles traitent des relations professionnelles et en fixent les limites. Toute infraction à celles-ci pourrait constituer un manquement aux devoirs de la profession justiciable selon la *Loi sur les professions de la santé et des services sociaux*.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a adopté le *Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues* (le « Code »), un recueil de principes et de valeurs ayant pour but de faciliter la prise de décisions éthiques. Le Code peut servir de cadre éthique exécutoire soit indépendamment, soit conjointement avec les Normes pour la confirmation des manquements. Il peut s'appliquer aux comportements qui ne sont pas explicitement couverts par les Normes, mais doivent néanmoins être corrigés ou sanctionnés. En cas de conflit entre les Normes et le Code, ce dernier a normalement préséance. Pour réduire les risques de conflits et favoriser la cohérence entre ces deux instruments, les rédacteurs des Normes ont repris et adapté un grand nombre des définitions du Code.

Les Normes de pratique des psychologues aux Territoires du Nord-Ouest sont adaptées des Normes de pratique (Standards of Practice) du College of Alberta Psychologists, avec autorisation.

2. Définitions

« abus sexuel » – Acte de nature sexuelle qu'un membre inscrit pose, tente ou menace de poser envers un patient, ce qui comprend ce qui suit :

- rapport sexuel entre un membre inscrit et son patient;
- contact parties génitales-parties génitales, parties génitales-anus, parties génitales-bouche, bouche-anus entre un membre inscrit et son patient;
- masturbation d'un membre inscrit par son patient ou en présence de ce dernier;
- masturbation du patient encouragée par un membre inscrit et en sa présence;
- attouchement de nature sexuelle des parties génitales, de l'anus, des seins ou des fesses d'un patient par un membre inscrit.

« apprenti-psychologue » – Personne inscrite au registre des apprentis-psychologues en attendant de respecter tous les critères pour être agréée. L'apprenti-psychologue doit être supervisé par un psychologue agréé.

« assentiment » – Expression de son accord ou approbation.

« avance » – Somme demandée au client ou reçue de lui ou en son nom devant servir, en tout ou en partie, au paiement des services professionnels à venir.

« avis » – Déclarations, conclusions, recommandations, etc. – orales ou écrites – sur la compétence, le caractère ou l'état affectif, professionnel, cognitif, physique ou mental d'une personne.

« client » – Bénéficiaire de services professionnels, par exemple :

- un particulier et, s'il y a lieu, son tuteur légal ou mandataire spécial. Dans ce cas, le client principal est celui qui retient ou reçoit directement les services. Il peut être autonome, semi-autonome ou non autonome, selon sa capacité et son pouvoir de décision. Le client secondaire, lui, reçoit souvent les services par l'entremise d'un tiers – comme un autre payeur (conseil scolaire, société d'assurance, organisme gouvernemental, etc.) que l'on appelle généralement la « partie demanderesse » – ou d'un mandataire spécial, comme un tuteur ou un tribunal. Même si tous les clients sont traités avec la même dignité, le psychologue doit expliquer, avant d'entamer les services, ce qu'on entend par client principal, et dans la mesure du possible, les limites de cette définition pour les autres bénéficiaires des services;
- un couple, une famille, une communauté, un peuple, des personnes ou un autre type de groupe. Le terme « communauté» désigne un groupe de personnes animées d'une identité, de valeurs ou d'intérêts communs, par exemple un territoire géographique. «Peuple» désigne un ou plusieurs groupes distincts qui partagent une identité, une culture, une langue, une histoire, des croyances ou des intérêts communs. Enfin, « personnes » désigne les membres individuels d'un groupe, d'un couple ou d'une famille, sans distinction de genre;
- une personne « autonome », « semi-autonome » ou « non autonome », termes qui peuvent qualifier les clients principaux, vérificateurs de contrat, participants d'un projet de recherche, étudiants, stagiaires ou personnes supervisées ou encore toute autre personne ou tout autre groupe avec qui le psychologue entre en contact en sa qualité professionnelle. Ces personnes ou groupes sont « autonomes » s'ils peuvent comprendre ce qui leur est dit et donner leur consentement; ils sont « semi-autonomes » si la décision de conclure un contrat ou de donner un consentement éclairé est partagée entre deux parties ou plus (par exemple, les parents et

le conseil scolaire; les travailleurs et une commission des accidents du travail; la partie demanderesse et le vérificateur de contrat; les membres adultes d'une famille qui demande un service); ils sont « non autonomes » s'ils n'ont aucun ou presque aucun pouvoir sur la décision de retenir un service ou de participer à une activité (par exemple, les patients admis contre leur gré dans un établissement psychiatrique ou les très jeunes enfants participant à un projet de recherche);

- un « patient », terme synonyme de « client » au sens des présentes;
- un ancien client ou patient, c'est-à-dire quelqu'un qui a déjà reçu les services professionnels d'un psychologue, mais qui n'en reçoit actuellement pas de celui-ci;
- une personne morale ou une organisation.

« compétence » – Fait pour une personne de posséder et de mettre en pratique les connaissances, les habiletés, le jugement et la diligence nécessaires à la prestation d'un service professionnel.

« consultation » – Avis ou service professionnel fondé sur des connaissances, des habiletés et un jugement en psychologie fourni à quelqu'un pour l'aider à comprendre et à régler ses problèmes.

« consultation générale (informelle) » – Présentation de connaissances et principes psychologiques généraux, communs ou universels qui ne sont pas propres à une seule personne. Il peut s'agir d'avis oraux ou écrits servant à orienter une pratique fondée sur l'expérience clinique pour accroître la capacité d'une ou plusieurs personnes. La consultation générale (informelle) ne produit pas suffisamment de données identificatoires professionnelles pour formuler des recommandations au sujet d'un client en particulier et n'exige normalement pas de consentement officiel.

« dossier psychologique » – Dossier contenant l'information nécessaire à la prestation de services psychologiques (diagnostic, traitement, soins, etc.). Peuvent en faire partie des documents papier, des images et des enregistrements.

« évaluation générale » – Activité professionnelle consistant à recueillir, sur une personne ou un groupe, l'information nécessaire pour brosser un tableau psychologique pouvant être confirmé, à analyser cette information et à la résumer. Pour ce faire, on recourt à des contacts directs avec l'évalué et à un ou plusieurs des outils suivants : entretiens; observations; listes de vérification; documents officiels ou anecdotiques; antécédents personnels et autres techniques professionnelles généralement reconnues. L'évaluation générale peut mener à un classement diagnostique ou à la définition des forces, faiblesses et compétences, et peut faire l'objet d'un rapport écrit.

« évaluation officielle » – Activité professionnelle consistant à recueillir, sur une personne ou un groupe, l'information nécessaire pour brosser un tableau psychologique pouvant être confirmé, à analyser cette information et à la résumer. Pour ce faire, on recourt à des outils normalisés dont les critères et les normes reposent sur des fonctions psychométriques généralement reconnues, un contact direct entre l'évaluateur et l'évalué, et une ou plusieurs des sources d'information suivantes : entretiens; antécédents personnels; observations du comportement; information anecdotique ou documentation auxiliaire d'importance. L'évaluation officielle vise à dresser un portrait de la situation qui servira à mettre en place un plan d'action pratique ou à fournir des renseignements sur la santé mentale et l'état affectif, professionnel, développemental ou d'apprentissage de la personne.

Elle peut mener à un classement diagnostique ou à la définition des forces, faiblesses et compétences, et peut faire l'objet d'un rapport d'évaluation psychologique écrit.

« harcèlement » – Propos ou comportements verbaux ou physiques importuns envers une personne. Selon la *Loi sur les droits de la personne* des TNO, il s'agit du fait de faire des remarques ou de poser des gestes vexatoires lorsque l'on sait ou que l'on devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns pour le particulier ou la catégorie de particuliers.

Toujours selon cette loi, il est interdit, en se fondant sur un motif de discrimination illicite, de harceler un particulier ou une catégorie de particuliers :

- lors de la fourniture de biens, de services, de moyens d'hébergement ou d'installations;
- lors de la fourniture de locaux commerciaux ou d'habitation;
- en matière d'emploi.

Les contacts physiques, l'attention, les demandes, les plaisanteries ou les insultes importuns constituent des formes de harcèlement quand ils surviennent dans une des sphères protégées par la Loi.

« inconduite sexuelle » – Conduite, comportement ou remarque répréhensible ou non désiré de nature sexuelle (unique ou répété) d'un membre inscrit qui sait, ou devrait raisonnablement savoir, que cet acte risque d'offenser ou d'humilier le patient, ou de nuire à sa santé et à son bien-être. (L'inconduite sexuelle exclut l'abus sexuel.)

« mandataire spécial » – Personne choisie d'avance par le patient ou client, ou encore légalement nommée, pour prendre des décisions sur les soins de santé au nom de celui-ci.

« membre inscrit » – Personne inscrite en tant que membre en vertu du règlement sur les psychologues (*Psychologist Regulations*).

« nature sexuelle » – Nature d'un acte ou d'une omission qui, selon les circonstances et les sons, paroles, images, gestes, etc. qui l'accompagnent, serait raisonnablement interprété par un membre inscrit ou une autre personne comme étant sexuel et honteux, indigne ou non professionnel. Ce terme exclut les contacts, comportements ou remarques cliniques associés au service professionnel fourni.

« orientation sexuelle » – Aux fins des présentes normes, attirance romantique, physique ou sexuelle réelle ou perçue d'une personne, ou l'absence d'une telle attirance, basée sur le genre. Dans le spectre de l'orientation sexuelle se trouvent, entre autres, l'hétérosexualité, l'homosexualité, la bisexualité, l'asexualité et la pansexualité.

« patient » – Voir la définition de client.

« personne supervisée » – Personne qui fournit des services sous l'autorité d'un psychologue, comme un assistant, un employé, un apprenti-psychologue, un étudiant ou un autre fournisseur de services en application du règlement sur les psychologues (*Psychologist Regulations*).

« pratique » – Exercice de la psychologie.

« préjudice » – Effets négatifs subis par une personne, y compris la souffrance mentale, les troubles sociaux, les problèmes physiques et les difficultés financières.

« psychologue » – Aux fins des présentes normes, tout membre inscrit, que ce soit au registre des psychologues agréés ou des apprentis-psychologues.

« relation professionnelle » – Interaction entre le client et le psychologue qui fournit le service professionnel.

« renseignement confidentiel » – Tout renseignement :

- qu'un client confie à un psychologue à son sujet, ou
- fourni à un psychologue à la condition explicite ou implicite qu'il soit protégé.

« service professionnel » – Service qui s'inscrit dans l'exercice de la psychologie.

« stagiaire » – Personne qui apprend et met en pratique des compétences particulières au sujet de la profession.

« superviseur » – Psychologue qui supervise un assistant, un employé, un apprenti-psychologue, un étudiant ou un autre fournisseur de services en application du règlement sur les psychologues (*Psychologist Regulations*).

« témoignage » – Description verbale, écrite ou visuelle – dans quelque format que ce soit – des caractéristiques, aptitudes, attributs, qualités ou services d'un membre inscrit, ou des résultats d'un service par un bénéficiaire actuel ou passé ou son mandataire.

« troquer » – Échanger une chose contre une autre, par exemple un bien ou service contre un autre bien ou service.

3. Consentement éclairé à l'obtention de services

3.1 Le psychologue doit obtenir le consentement éclairé du client ou de son tuteur avant de fournir un service professionnel, y compris dans le cadre d'un projet de recherche, et avant de solliciter une consultation officielle pour le client.

3.2 Le psychologue doit consigner ses discussions avec le client et noter si ce dernier refuse son consentement ou l'accorde sous certaines conditions.

3.3 Le psychologue doit obtenir le consentement écrit et signé du client ou de son tuteur quand il demande au client de participer à un projet de recherche.

3.4 Le psychologue doit fournir les renseignements nécessaires au consentement éclairé dans un langage ou format que le client comprend, et vérifier qu'il comprend l'information donnée pour l'aider à prendre sa décision.

3.5 Le processus de consentement éclairé doit couvrir :

3.5.1 le but et la nature de l'activité;

3.5.2 les responsabilités de chacun;

3.5.3 les mesures de protection de la vie privée et leurs limites, y compris comment l'information sera stockée et qui y aura accès;

3.5.4 les moyens d'accéder aux renseignements confidentiels;

3.5.5 la façon dont le psychologue communiquera avec le client, son tuteur ou les tiers;

3.5.6 les avantages et les risques possibles;

3.5.7 les autres options;

3.5.8 ce qui risque d'arriver si rien n'est fait;

3.5.9 le droit de refus ou de retrait du consentement à tout moment sans préjudice pour le psychologue;

3.5.10 la période couverte par le consentement;

3.5.11 la marche à suivre pour retirer son consentement, si c'est ce que veut le client;

3.5.12 les arrangements financiers.

Communication de nouveaux renseignements

3.6 Dès qu'il en prend connaissance, le psychologue doit fournir rapidement au client tout nouveau renseignement suffisamment important pour qu'il soit raisonnable de penser qu'il aurait un effet sur le consentement éclairé initial ou en cours.

3.7 En plus d'obtenir le consentement éclairé du tuteur ou du mandataire spécial, le psychologue doit aussi fournir les explications nécessaires au client, lui demander son assentiment et tenir compte de ses préférences et de son intérêt supérieur avant de lui fournir le service professionnel.

Prestation de services sans consentement éclairé

3.8 Nonobstant le paragraphe 3.1, le psychologue peut fournir un service professionnel sans consentement éclairé en cas d'urgence, mais seulement dans la mesure nécessaire pour apaiser ou atténuer la situation. Tout autre service professionnel fourni par le psychologue devra faire l'objet d'un consentement éclairé.

3.9 Le psychologue doit faire tous les efforts raisonnables pour demander et obtenir l'assentiment du client (sous réserve des autres exigences légales ou professionnelles, y compris les ordonnances de tribunaux) quand ce dernier n'a pas la capacité légale de donner son consentement éclairé, est tenu d'accepter le service ou est mineur. Le processus d'obtention de l'assentiment sert à informer pleinement le bénéficiaire du service professionnel (au mieux de ses capacités mentales et cognitives perçues) des faits pertinents qui peuvent influer sur sa volonté d'accepter et d'obtenir le service. Il ne remplace pas l'obligation légale d'obtenir le consentement du tuteur, du représentant ou de tout autre mandataire spécial du client. Les tentatives d'obtenir l'assentiment doivent être dûment consignées.

Prestation de services lorsqu'un client exprime des réserves

3.10 Si un client exprime des réserves concernant les services professionnels à son psychologue, ce dernier doit faire des efforts raisonnables pour corriger la situation, par exemple signaler le problème au Registraire des professions.

4. Compétences

Limites de l'exercice de la profession

4.1 Pour fournir ou superviser un service professionnel, le psychologue doit avoir acquis la compétence nécessaire par une combinaison d'études, de formation et d'expérience.

Maintien des compétences

4.2 Le psychologue doit maintenir ses compétences de sorte que ses services professionnels soient conformes aux normes de la profession en vigueur.

4.2.1 Le psychologue doit suivre avec succès le Programme de compétence continue, conformément au règlement sur les psychologues, afin de se tenir à jour dans les connaissances, les compétences, la diligence et le jugement dont il aura besoin pour servir l'intérêt du public et ainsi optimiser la prestation des services psychologiques professionnels.

Nouveaux domaines de pratique

4.3 Lorsqu'il se forme dans un domaine professionnel qui lui est nouveau, le psychologue doit consulter un autre psychologue ou professionnel qui s'y connaît dans ce domaine et tirer profit des cours, formations et possibilités de supervision offerts. Il doit informer par écrit le Registraire des professions des démarches entreprises pour acquérir ces compétences avant d'exercer indépendamment dans ce domaine.

Jugement affaibli

4.4 Le psychologue ne doit pas entreprendre ni poursuivre de services professionnels s'il sait, ou devrait savoir, que son jugement est altéré par un facteur mental, cognitif, affectif ou psychologique, par la consommation d'une substance chimique ou autre ou par sa dépendance à une telle substance.

4.5 Si un des éléments énoncés au paragraphe 4.4 survient après le début de la relation professionnelle, le psychologue doit obtenir de l'aide professionnelle pour déterminer s'il devrait restreindre, suspendre ou rompre ladite relation.

4.6 S'il est nécessaire de restreindre, suspendre ou rompre la relation professionnelle, le psychologue doit le faire comme il se doit, sans manquer à son obligation d'assurer la continuité des soins, entre autres en avisant le client et en prenant des mesures raisonnables pour l'aider à trouver un professionnel convenable.

5. Prestation de services justifiables

5.1 Le psychologue doit fournir des services professionnels justifiables, c'est-à-dire adaptés aux besoins et problèmes du client ainsi que conformes aux pratiques raisonnables et généralement reconnues et au savoir scientifique et théorique de la discipline.

5.2 Il est interdit au psychologue de fournir un service professionnel s'il a des motifs raisonnables de croire que ce service peut faire du tort au client et qu'il n'y a pas de preuves matérielles de ses avantages, même si le client consent au traitement ou à l'intervention.

5.3 Il est interdit au psychologue, au titre du service professionnel, d'employer une technique de traitement, de consultation ou de modification du comportement dans le but de changer ou modifier l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre d'une personne.

5.4 Le psychologue doit fournir ses services uniquement dans le cadre de la relation professionnelle, sauf à des fins de présentation de renseignements généraux, d'enseignement ou de recherche.

Suffisance des connaissances professionnelles

5.5 Le psychologue ne doit pas donner, à l'égard d'une personne, un avis qui aurait ou pourrait avoir des répercussions sur ses droits ou intérêts personnels sans avoir eu de contact professionnel direct et considérable avec elle, par exemple en obtenant son consentement éclairé et en procédant à une évaluation officielle ou générale.

5.6 Il est interdit au psychologue de donner un avis ou de faire une déclaration sur un parent ou tuteur qui a ou pourrait avoir un effet sur ses droits ou intérêts personnels sans avoir eu de contact professionnel direct et considérable avec lui, par exemple en obtenant son consentement éclairé ou en procédant à une évaluation officielle ou générale.

5.7 Le psychologue ne doit pas donner d'avis qui dépasse son domaine de connaissances ou de compétence professionnelles généralement reconnus.

Avis sur les rapports de tiers

5.8 Nonobstant les paragraphes 5.5 et 5.6, le psychologue peut émettre un avis professionnel basé sur des rapports ou renseignements fournis par un autre professionnel, pourvu que le fondement et les limites de cet avis y soient clairement énoncés.

5.9 Dans son avis professionnel, le psychologue doit inscrire les limites qui s'appliquent aux déductions sur lesquelles il s'est fondé.

5.10 Dans son avis, le psychologue doit se fonder uniquement sur des normes d'exercice raisonnables et généralement reconnues ainsi que sur le savoir théorique et scientifique de sa discipline.

Aiguillage

5.11 Le psychologue doit aiguiller ou recommander d'aiguiller le client vers une autre ressource professionnelle, technique ou administrative quand les problèmes observés dépassent sa compétence ou son mandat, ou quand cela serait dans l'intérêt supérieur du client.

6. Prestation de services virtuels

6.1 Le psychologue qui fournit des services professionnels au moyen d'une plateforme technologique virtuelle (téléphone, vidéo ou Web) doit le faire conformément aux normes et lois en vigueur. Il doit aussi :

6.1.1 avoir toutes les compétences et connaissances techniques nécessaires pour assurer la sécurité du mode de prestation choisi;

6.1.2 voir à ce que le client comprenne pleinement les limites de la thérapie et de l'évaluation, les risques, les mesures de sécurité et de garantie ainsi que les solutions de rechange à la technologie virtuelle;

6.1.3 respecter les normes de consentement éclairé et les règles de confidentialité de la profession, notamment en présentant les limites et les risques de la plateforme choisie;

6.1.4 fixer et maintenir des limites professionnelles, entre autres sur les formes de communication acceptables, les communications en dehors des heures de travail et les autres ressources disponibles pendant les heures de fermeture;

6.1.5 veiller au respect de tous les règlements de la profession qui s'appliquent sur le territoire où se trouvent lui et le bénéficiaire des services, et être inscrit sur les deux territoires si les organismes de réglementation compétents l'exigent;

6.1.6 expliquer au bénéficiaire des services professionnels comment communiquer ses réticences et plaintes aux organismes de réglementation du métier de psychologue.

7. Tenue et conservation des dossiers

Tenue des dossiers des clients

7.1 Le psychologue qui fournit des services professionnels au client ou facture ces services à un tiers doit tenir un dossier professionnel lisible contenant ce qui suit :

- 7.1.1** les renseignements identificatoires appropriés;
- 7.1.2** le problème psychologique du client et l'objectif du service professionnel;
- 7.1.3** les honoraires convenus;
- 7.1.4** la date et la nature de chaque service professionnel, notamment l'information pertinente sur les sujets abordés, les résultats des évaluations ou interventions et ses observations;
- 7.1.5** les échanges sur le consentement éclairé, notamment les principaux points de désaccord et le retrait du consentement;
- 7.1.6** les questions liées à la résiliation, notamment la continuité des soins;
- 7.1.7** les résultats des tests et autres évaluations ainsi que les données de base sur lesquelles se fondent les résultats;
- 7.1.8** les résultats des consultations officielles;
- 7.1.9** l'information nécessaire pour qu'un autre psychologue ou professionnel de la santé assure la continuité des soins;
- 7.1.10** des copies de la correspondance et des rapports rédigés et reçus.

Conservation des dossiers des clients

7.2 Le psychologue doit entreposer et éliminer ses dossiers écrits, électroniques ou autres conformément aux lois applicables et de façon à protéger la confidentialité des renseignements obtenus.

7.3 Si le client est mineur, le psychologue doit conserver son dossier deux (2) ans après qu'il soit devenu majeur ou sept (7) ans après la date du dernier service professionnel fourni, selon la dernière de ces éventualités.

7.4 Si le client est adulte, le psychologue doit conserver son dossier au moins sept (7) ans après la date du dernier service professionnel fourni.

7.5 Le psychologue qui travaille aux côtés d'un ou plusieurs fournisseurs de soins de santé doit déterminer à qui reviennent l'autorité, le contrôle, la propriété et la responsabilité des dossiers des clients, et expliquer à l'ensemble des parties et clients comment accéder à leurs dossiers.

Dossiers électroniques

7.6 Le psychologue qui tient des dossiers électroniques doit les doter des mécanismes de sécurité nécessaires pour protéger la confidentialité de leur contenu, par exemple :

- 7.6.1** donner l'accès aux renseignements identificatoires uniquement aux utilisateurs autorisés;
- 7.6.2** utiliser des systèmes de mot de passe et de chiffrement;
- 7.6.3** donner aux utilisateurs un identifiant unique;
- 7.6.4** définir différents niveaux d'accès selon l'utilisateur et son rôle;
- 7.6.5** activer la liste de contrôle conformément à la loi applicable;
- 7.6.6** transmettre l'information de façon sécuritaire;
- 7.6.7** protéger l'intégrité des données et mettre en place des protocoles sûrs de sauvegarde et d'accès;
- 7.6.8** valider l'identité des utilisateurs quand la signature électronique est permise;
- 7.6.9** éliminer les données électroniques de façon sécuritaire sans qu'il soit possible de les reconstituer.

7.7 Si le psychologue saisit des données dans un dossier électronique qui n'est pas sous sa garde ou son contrôle direct, il doit être convaincu que la personne physique ou morale qui en est principalement responsable a mis en place des mécanismes adéquats d'accès et de protection de la confidentialité.

7.8 Le psychologue qui travaille dans un milieu décrit au paragraphe 7.5 doit respecter toutes les lois applicables sur la protection de la vie privée et les obligations relatives à la tenue des dossiers, à leur sécurité et à la confidentialité de leur contenu.

Correction des erreurs de fait dans les dossiers des clients

7.9 Le client a le droit de demander la correction d'une erreur de fait dans son dossier. Le psychologue doit prendre connaissance de la demande et :

- 7.9.1** corriger l'erreur, puis en aviser, dans la mesure du possible, les parties qui ont reçu les renseignements inexacts de sa part; ou
- 7.9.2** rédiger une lettre ou annexe modificatrice qui sera ajoutée au dossier, puis en aviser, dans la mesure du possible, les parties qui ont reçu les renseignements inexacts de sa part; ou
- 7.9.3** aviser le client s'il n'est pas d'accord qu'il y a eu erreur de fait ou si les erreurs sont négligeables et que leur correction exigeait des efforts déraisonnables. Dans ce cas, il doit consigner les raisons pour lesquelles il refuse de faire la correction; et

7.9.4 s'il refuse de faire la correction, le client peut rédiger une déclaration expliquant son désaccord et demander à ce qu'elle soit versée à son dossier, conformément aux lois applicables sur la protection de la vie privée.

8. Continuité des soins

8.1 Le psychologue doit veiller à ce qu'un professionnel compétent veuille et puisse répondre aux besoins du client quand il interrompt, de façon prévue ou imprévue, l'exercice de sa profession.

8.2 Le psychologue doit avoir en place des mesures adéquates d'accès au dossier du client en cas d'absence prolongée, de maladie, de retraite ou de décès.

8.3 Le psychologue doit donner un préavis raisonnable de fermeture de bureau ou de changement d'adresse aux clients qui devront fort probablement poursuivre leur traitement.

8.4 Le psychologue doit aviser par écrit le Registraire des professions de la fermeture de son bureau ou de son changement d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse courriel dans les trente (30) jours civils.

8.5 Le psychologue qui travaille là où exerçait un autre psychologue doit informer les membres du public qui l'interrogent qu'ils peuvent s'adresser au Registraire des professions pour connaître le nouveau lieu de travail de ce psychologue et leur donner les coordonnées du Registraire.

8.6 Le psychologue doit continuer de fournir ses services jusqu'à la fin de la période de préavis raisonnable pour donner au client le temps de trouver un autre fournisseur.

9. Résiliation des services

9.1 Le psychologue doit continuer d'offrir ou accepter de fournir un service au client jusqu'à ce :

9.1.1 qu'il soit raisonnablement clair pour le psychologue ou son client, ou les deux, que le service n'est plus bénéfique;

9.1.2 que les services ne soient plus nécessaires;

9.1.3 que le client n'ait plus les moyens de payer les services professionnels du psychologue et qu'il y ait lieu de l'aiguiller vers un autre professionnel ou organisme;

9.1.4 que le client mette fin à la relation professionnelle;

9.1.5 que le client ait eu une occasion raisonnable de retenir les services d'un autre psychologue ou professionnel convenable; ou

9.1.6 que survienne un conflit d'intérêts ou une relation duelle.

9.2 Si le psychologue exerce son pouvoir discrétionnaire afin de résilier les services pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe 9.1, il doit donner au client un préavis raisonnable et l'aider à trouver d'autres services en vue de limiter les préjudices que celui-ci pourrait subir.

10. Relations doubles ou duelles

Les relations doubles ou duelles sont inévitables dans les petites collectivités éloignées aux ressources limitées, et c'est largement le cas pour les psychologues aux TNO. Il revient au psychologue de gérer ces relations pour éviter qu'un conflit d'intérêts ne cause des préjudices au client.

10.1 Il est interdit d'entretenir une relation double ou duelle qui mènerait à l'exploitation du client ou d'une personne intéressée qui lui est associée ou apparentée.

10.2 Le psychologue doit prendre des mesures raisonnables pour éviter que les relations doubles ou duelles ne nuisent à son jugement professionnel ou objectivité ou encore ne créent un conflit d'intérêts néfaste pour le client ou une personne intéressée qui lui est associée ou apparentée. Il doit faire tous les efforts possibles pour éviter les relations professionnelles avec un client si son objectivité ou sa compétence sont altérées par sa relation familiale, sociale, sexuelle, affective, financière, politique, administrative, légale ou de supervision actuelle ou passée avec le client ou une personne intéressée qui lui est associée ou apparentée et pour mettre fin à une telle relation, le cas échéant. Lorsque les ressources sont limitées, le psychologue doit comparer, pour décider des options, les préjudices possibles de la relation double ou duelle et ceux du refus de service.

10.3 La relation double ou duelle n'est pas expressément interdite s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'elle ne nuira pas au jugement professionnel ou à l'objectivité du psychologue ou ne risquera pas de causer des préjudices au client ou à une personne intéressée qui lui est associée ou apparentée.

10.4 Lorsqu'il doit prendre une décision sur les possibles préjudices ou avantages, le psychologue doit se servir du modèle décisionnel décrit dans le *Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues* de la Société canadienne de psychologie (dans sa version à jour) ou consulter un autre psychologue.

Troc

10.5 Le troc consiste à accepter des biens, des services ou une autre forme de rémunération non pécuniaire de la part d'un client en échange de services psychologiques. Les psychologues inscrits peuvent troquer seulement si a) ce n'est pas cliniquement contre-indiqué; et b) l'arrangement qui s'ensuit ne mène pas à l'exploitation du client.

Témoignages

10.6 Il est interdit au psychologue de solliciter, d'accepter ou d'utiliser des témoignages de clients actuels ou passés ou de tiers connexes, même si ces témoignages sont faits ou donnés de façon anonyme. Le psychologue doit prendre les mesures raisonnables pour supprimer les témoignages sollicités ou non de toutes les communications, y compris les publicités.

Conflits d'intérêts dangereux

10.7 Nonobstant les dispositions 10.1 à 10.5, le psychologue peut poursuivre une relation professionnelle avec un client malgré la possibilité de conflits d'intérêts dangereux jusqu'à ce qu'il puisse se faire remplacer, mais uniquement dans les circonstances exceptionnelles suivantes :

10.7.1 quand les services professionnels nécessaires ne peuvent être obtenus d'un autre professionnel, par exemple dans les petites collectivités isolées et éloignées;

10.7.2 quand des compétences ou services spécialisés sont nécessaires, mais pas disponibles;

10.7.3 en situation de crise ou d'urgence.

10.8 Le psychologue peut continuer à fournir les services professionnels dans les circonstances décrites aux dispositions 10.1 à 10.5 si :

10.8.1 le client est informé du conflit d'intérêts réel ou potentiel et de ses conséquences possibles;

10.8.2 la relation est décrite dans le dossier professionnel du psychologue, qui comprend un compte rendu des discussions avec le client à ce sujet et son consentement;

10.8.3 le psychologue consulte au moins deux (2) collègues sur la relation et la prestation subséquente des services professionnels au client, consultations qui sont consignées;

10.8.4 le refus de service pourrait raisonnablement causer plus de préjudices que la prestation.

11. Relation avec la personne supervisée

Supervision

11.1 Le psychologue doit encadrer adéquatement la personne supervisée, conformément aux Normes sur la supervision, aux lignes directrices, aux codes de déontologie, à la *Loi sur les professions de la santé et des services sociaux* et au règlement sur les psychologues.

11.2 Le psychologue inscrit doit respecter les Normes sur la supervision.

Délégation des responsabilités professionnelles

11.3 Le psychologue ne doit pas déléguer ses responsabilités professionnelles, notamment en confiant une activité restreinte à quelqu'un qui n'a pas les compétences nécessaires pour s'acquitter de ces responsabilités.

12. Protection de la vie privée des clients

12.1 Le psychologue doit respecter les lois sur la protection de la vie privée dans l'exercice de ses fonctions.

12.2 Le psychologue doit informer son client des limites de confidentialité et protéger les renseignements confidentiels de ce dernier obtenus pour la prestation du service professionnel.

Divulgation avec consentement éclairé écrit

12.3 Sauf dans les cas permis ou requis par la loi ou les présentes normes, le psychologue doit divulguer des renseignements confidentiels sur un client à un tiers uniquement avec le consentement éclairé, écrit, signé et daté du client.

Le consentement doit préciser l'information qui sera divulguée, à qui elle le sera et la durée du consentement.

Divulgation sans consentement éclairé écrit

12.4 Le psychologue peut divulguer des renseignements confidentiels sur un client sans le consentement éclairé écrit de ce dernier s'il a des motifs raisonnables et probables de croire que cette divulgation est nécessaire à la prévention de préjudices imminents et graves pour :

12.4.1 le client;

12.4.2 la santé mentale ou physique ou la sécurité d'une autre personne;

12.4.3 la sécurité publique.

12.5 Le psychologue peut divulguer des renseignements confidentiels sur un client sans le consentement éclairé écrit de ce dernier quand la loi le permet ou l'exige.

12.6 Le psychologue qui divulgue des renseignements confidentiels selon les paragraphes 12.3 et 12.4 ne doit le faire qu'aux personnes qui ont raisonnablement besoin de les connaître et dans la seule mesure nécessaire dans les circonstances.

Services faisant intervenir plusieurs parties

12.7 Si plusieurs parties ont un intérêt dans les services professionnels qu'offre le psychologue au client, le psychologue doit, dans la mesure du possible, clarifier les limites de confidentialité à toutes les parties avant de fournir les services.

Clients multiples

12.8 Quand un service professionnel est fourni à plusieurs clients (par exemple à une famille, à un couple, à un parent et son enfant ou à un groupe), le psychologue doit, au début de la relation professionnelle, traiter des questions de confidentialité, de divulgation et de communication de l'information. Tous les clients doivent consentir aux modalités de service.

Clients sous tutelle

12.9 Quand le service professionnel est fourni à un mineur ou à une autre personne ayant un tuteur naturel ou désigné, le psychologue doit, au début de la relation professionnelle, expliquer au mineur

ou à la personne sous tutelle et à son tuteur que la loi peut limiter leur droit à la protection de la vie privée.

12.10 Nonobstant les paragraphes 12.8 et 12.9, si le mineur ou la personne sous tutelle et son tuteur conviennent d'avance que certaines informations ne doivent pas être divulguées au tuteur, le psychologue ne doit pas les communiquer au tuteur ou à autrui, sauf si la loi l'y oblige.

Accès limité au dossier du client

12.11 Le psychologue doit assurer la confidentialité de ses dossiers professionnels et voir à ce que les personnes sous son autorité préservent le caractère confidentiel des renseignements sur le client.

Obligation de divulguer des renseignements confidentiels

12.12 Le devoir de confidentialité qui revient au psychologue en vertu des présentes normes ne le libère pas de son obligation de divulguer des renseignements confidentiels à la demande d'un tribunal ou si la loi, les règles ou les règlements fédéraux ou provinciaux l'exigent. Par « tribunal », on entend à la fois les cours et les tribunaux administratifs du territoire de compétence.

Divulgation de renseignements au client

12.13 Le psychologue doit permettre au client d'accéder au dossier le concernant qui est sous son contrôle. Dans les trente (30) jours civils suivant une demande en ce sens, il doit permettre au client de reproduire et de communiquer ses renseignements personnels, à moins que la divulgation risque fort :

12.13.1 d'avoir d'importants effets néfastes sur la santé physique, mentale ou affective du client ou de lui causer des préjudices;

12.13.2 de causer des préjudices à un tiers.

12.14 Si le psychologue permet à un client de consulter, de reproduire ou de divulguer ses renseignements personnels, il doit prendre les mesures nécessaires pour éviter la communication de renseignements confidentiels fournis par un tiers sans consentement si la confidentialité de cette information est explicite ou implicite.

Communication de renseignements sur le client entre fournisseurs de soins de santé

12.15 Quand il fournit un service professionnel en équipe ou qu'il discute avec d'autres professionnels du bien-être du client, le psychologue doit informer ce dernier que ses renseignements personnels pourraient être divulgués et obtenir son consentement avant de les communiquer.

12.16 Le psychologue doit prendre des mesures raisonnables pour que toutes les personnes qui reçoivent l'information sachent qu'elle est confidentielle et qu'elles ont une obligation de confidentialité envers le client, selon le paragraphe 12.6.

Protection des renseignements personnels

12.17 Quand un rapport professionnel ou d'autres renseignements personnels sont utilisés à des fins d'enseignement, de recherche ou de publication, le psychologue doit éviter la divulgation d'informations identificatoires.

Observation et enregistrement

12.18 Quand un entretien diagnostique ou une séance de thérapie avec un client est observé par un tiers ou enregistré sur un support mécanique ou électronique à des fins de visionnement audiovisuel, le client doit d'abord donner son consentement éclairé écrit.

Confidentialité après la fin de la relation professionnelle

12.19 À la fin de sa relation professionnelle avec le client, le psychologue doit continuer de préserver indéfiniment la confidentialité des renseignements de celui-ci.

13. Déclarations au sujet des services

Fausses déclarations sur les compétences

13.1 Il est interdit au psychologue de faire de fausses déclarations, explicites ou implicites, sur ses compétences professionnelles, y compris sa formation, son expérience et ses domaines de spécialité. Le psychologue doit aussi corriger rapidement toute fausse déclaration faite par autrui à ce sujet.

13.2 Le psychologue doit utiliser seulement les titres autorisés par le règlement sur les psychologues.

Renseignements faux ou trompeurs

13.3 Il est interdit au psychologue de fournir des renseignements faux ou trompeurs sur ses services professionnels ou de permettre à quiconque de le faire.

Interdiction relative à l'inscription

13.4 Il est interdit au psychologue de tenter de faire inscrire ou d'inscrire, par des déclarations fausses, trompeuses ou frauduleuses, orales ou écrites, une autre personne au registre des psychologues.

Promotion de la transparence et de l'intégrité

13.5 Il est interdit au psychologue d'aider ou d'encourager sciemment quelqu'un à faire de fausses déclarations sur ses titres professionnels ou son statut d'inscription aux termes de la *Loi sur les professions de la santé et des services sociaux*.

13.6 Il est interdit au psychologue de faire de fausses déclarations concernant sa participation aux services professionnels, notamment à ceux d'autres personnes, afin d'obtenir des avantages (financiers ou autres) pour son compte ou celui d'une autre personne, d'une entité ou d'un groupe.

13.7 Il est interdit au psychologue de participer à un acte de tromperie, de fausse déclaration ou de fraude dans une activité professionnelle, notamment d'aider quelqu'un à accéder à la profession, de déclarer des services ou des résultats psychologiques et de facturer des services.

14. Honoraire et relevés

Communication du coût des services

14.1 Avant de fournir un service professionnel, le psychologue doit voir à ce que l'information nécessaire soit communiquée au client à propos des arrangements financiers, y compris le barème de prix, les frais qui s'appliquent aux rendez-vous manqués et le recouvrement des créances.

14.2 Pour facturer des honoraires au client, le psychologue doit lui présenter un relevé de compte détaillé.

Avances

14.3 Le psychologue peut demander et accepter, à titre d'avance d'un client ou en son nom, des sommes qui serviront en tout ou en partie à payer un service professionnel à venir.

14.4 L'avance reçue par le psychologue doit être déposée sans délai à la banque ou dans une institution financière, dans un compte distinct qui ne sert qu'au dépôt des avances.

14.5 Quand le psychologue accepte une avance, il doit s'en servir seulement pour couvrir le coût des services professionnels fournis comme convenu et doit, à la fin de la relation professionnelle, présenter au client un relevé de compte détaillé.

14.6 Le psychologue doit produire un relevé de compte intérimaire, à la demande du client.

14.7 À la fin de sa relation professionnelle avec le client ou dans les soixante (60) jours civils suivant la dernière prestation de services professionnels au client ou en son nom, selon la première de ces éventualités, le psychologue doit rembourser au client ou à la personne qui a payé l'avance la partie inutilisée des fonds.

15. Pratique collaborative

15.1 Il y a pratique collaborative quand plusieurs professionnels travaillent ensemble pour fournir des soins centrés sur le client, souvent dans un contexte multidisciplinaire, interprofessionnel ou d'équipe. Quand le psychologue travaille en collaboration avec d'autres fournisseurs pour fournir des soins au client ou à un groupe de clients, il doit :

- 15.1.1** expliquer les limites de sa pratique, de son rôle et de ses responsabilités au client et aux autres fournisseurs;
- 15.1.2** connaître les limites de la pratique et des rôles des autres fournisseurs;
- 15.1.3** définir les questions de responsabilité;
- 15.1.4** communiquer de façon positive et efficace avec tous les fournisseurs de services et leurs collègues;
- 15.1.5** traiter les autres fournisseurs et leurs collègues avec respect et courtoisie;
- 15.1.6** fournir des services adaptés aux valeurs et besoins du client;
- 15.1.7** consigner ses contributions aux soins du client en tant que membre de l'équipe.

16. Prise de connaissance d'une pratique illégale

Prise de connaissance d'une infraction

16.1 Si le psychologue découvre ou a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un autre psychologue mène une pratique illégale ou ne respecte pas les présentes normes, le règlement sur les psychologues, le *Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues*, la *Loi sur les professions de la santé et des services sociaux* ou une autre loi, il doit prendre les mesures qui s'imposent, proportionnellement au problème, notamment (s'il y a lieu) en faisant un signalement officiel au Registraire des professions ou à un autre organisme pour corriger le problème ou l'infraction. Ces mesures doivent être prises dans le respect de la confidentialité et du client, des autres et de la profession.

17. Obligation de signalement

17. Obligation de signalement

17.1 Le psychologue doit respecter toutes les obligations de signalement prévues dans la loi.

Obligation de signalement à l'égard de soi-même

17.2 Le psychologue doit respecter toutes les obligations d'auto-signalement prévues dans la loi, notamment concernant :

17.2.1 les constats d'un organisme de réglementation à son sujet s'il est membre d'un autre organisme de réglementation psychologique ou d'une autre association professionnelle, aux TNO ou ailleurs. Il doit signaler ceux-ci par écrit dès que raisonnablement possible et fournir une copie de la décision, s'il en est, au Registraire des professions;

17.2.2 les enquêtes, accusations ou déclarations de culpabilité de nature criminelle à son sujet, au Canada ou ailleurs. Il doit signaler celles-ci dès que raisonnablement possible et fournir des précisions par écrit au Registraire des professions;

17.2.3 les constats de négligence professionnelle faits contre lui, au Canada ou ailleurs. Il doit signaler ceux-ci dès que raisonnablement possible et fournir des précisions par écrit au Registraire des professions.

Obligation de signalement à l'égard d'un collègue

17.3 Le psychologue doit signaler un autre psychologue au Registraire des professions s'il a des motifs raisonnables de croire que l'état affectif, mental, physique ou cognitif de ce collègue ou son comportement présente un danger pour le public ou correspond à un manquement aux devoirs de la profession au sens de la *Loi sur les professions de la santé et des services sociaux*, du *Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues*, du règlement sur les psychologues ou des présentes normes.

17.4 Si le psychologue a des motifs raisonnables de croire qu'un autre psychologue ou un membre inscrit adopte ou a adopté un comportement qui correspond à la définition d'abus sexuel ou d'inconduite sexuelle, il doit le signaler au Registraire des professions.

18. Vérité et réconciliation

La profession de psychologue au Canada s'est développée dans le même climat politique et le même contexte colonial que les pensionnats autochtones, les adoptions forcées et les autres politiques fédérales visant l'éradication de la culture et des peuples autochtones. Dans le passé, elle n'a pas su respecter les droits et la dignité des peuples autochtones ni reconnaître plus d'un siècle d'injustice sociale.

Pour exercer dignement son métier, le psychologue doit reconnaître les effets de ces politiques et de la profession même, à la fois directement et au fil des générations, sur la santé mentale des peuples autochtones. Il doit également reconnaître la valeur et l'importance de l'épistémologie autochtone et les rôles de la culture et des traditions autochtones dans la conceptualisation de la santé et de la guérison.

18.1 Le psychologue doit faire des efforts pour s'informer des injustices passées et présentes vécues par les peuples autochtones avant de fournir des services, et doit mener toutes ses activités professionnelles de façon adaptée et sécuritaire sur le plan culturel.

18.2 Le psychologue doit avoir pris connaissance de *La réponse de la psychologie au rapport de la Commission de vérité et réconciliation du Canada* (2018) préparée par le Groupe de travail sur la réponse au rapport de la Commission de vérité et réconciliation du Canada et mettre en pratique les Principes directeurs applicables au travail avec les peuples autochtones du Canada dans la prestation de ses services.

19. Diversité et compétences culturelles

19.1 Le psychologue doit respecter les droits et la dignité fondamentaux et inaliénables de toutes les personnes et de tous les peuples. Il ne doit pas faire preuve de discrimination injuste qui causerait des préjuges, directs ou indirects, à des personnes ou à des peuples en raison de leur culture, nationalité, ethnicité, couleur, race, religion, genre, expression de genre, identité de genre, état matrimonial, orientation sexuelle, capacité physique ou mentale, ou condition socioéconomique ou autre ni promouvoir une telle discrimination.

19.2 Le psychologue doit tenir compte des différences locales et régionales des groupes multiethniques et reconnaître que les membres de ces communautés peuvent avoir différentes valeurs, religions, langues et opinions politiques.

19.3 Le psychologue doit acquérir et maintenir des compétences culturelles adaptées aux personnes et communautés à qui il offre ses services professionnels.

20. Harcèlement

20.1 Il est interdit au psychologue de harceler quiconque, de quelque manière que ce soit.

21. Objection de conscience

21.1 Il est interdit au psychologue d'imposer ses propres croyances, sa propre appartenance religieuse ou ses propres opinions culturelles dans ses communications sur les interventions, traitements, procédures et recommandations cliniques.

21.2 Lorsqu'une situation entre en conflit avec sa conscience ou ses croyances religieuses, le psychologue doit aiguiller rapidement la personne qui veut obtenir des services psychologiques vers :

21.2.1 un psychologue disposé à les lui fournir;

21.2.2 une ressource qui lui fournira de l'information exacte et objective sur ses options de traitement.

22. Généralités

Respect des conditions de l'entente

22.1 Le psychologue doit respecter les conditions de son entente avec le client et produire les rapports exigés en temps voulu.

Limites de l'évaluation ou de l'avis

22.2 Le psychologue doit inclure, dans l'explication des résultats de son évaluation ou de son avis, les circonstances qui limitent la validité, la fiabilité ou l'interprétation des résultats.

Interactions et collaboration avec le Registraire des professions ou un agent des plaintes

22.3 Dans les trente (30) jours civils suivant la réception d'une demande de renseignements ou d'une requête orale ou écrite du Registraire des professions ou d'un agent des plaintes, ou encore dans les délais impartis par le Registraire ou l'agent, le psychologue doit donner une réponse écrite ou orale, et fournir tous les documents et renseignements nécessaires. Il doit répondre honnêtement à toutes les questions qui lui sont posées, sans rien cacher.

Respect des restrictions imposées par le Registraire des professions ou l'agent des plaintes

22.4 Le psychologue doit respecter les restrictions imposées à sa pratique par le Registraire des professions ou l'agent des plaintes et signaler au Registraire ou à l'agent toute infraction à ces restrictions.

Respect des textes de droit

22.5 Le psychologue doit respecter la *Loi sur les professions de la santé et des services sociaux*, le *Code canadien de déontologie professionnelle des psychologues*, le règlement sur les psychologues, les présentes normes et toute autre loi applicable.