

**INTERVENIR À DISTANCE  
EN PSYCHOLOGIE**

## *Introduction*

La pandémie de COVID-19 survenue en mars 2020 a forcé les psychologues du Centre de services scolaire Marie-Victorin à revoir leur manière d’offrir des services en psychologie. Par le biais d’un comité intervention et d’un comité évaluation, les psychologues ont produit ce document pour accompagner les professionnel(le)s dans la mise en place des différents types d’intervention à distance.

Considérant les changements rapides en psychologie à distance, il est primordial que ce document soit revu à chaque année scolaire.

Bonne lecture!

### *Membres du comité*

Lucie Boulos, psychologue  
Dre Myriam Busson, psychologue  
Dre Kim D’Amours, psychologue  
Dre Sandra Forget, psychologue  
Sarah Jezequel, conseillère en rééducation  
Karina Lopez, psychologue  
Suzie Pouliot, psychologue

## Table des matières

1. Les trucs utiles .....	4
2. Les enjeux déontologiques (confidentialité) .....	6
3. Choix de la plateforme pour la psychologie à distance .....	8
4. Le consentement libre et éclairé .....	11
– Annexe au formulaire de consentement (Thèmes à aborder lors du consentement à l'évaluation ou l'intervention).	13
– Ajout des thèmes à aborder lors du consentement en télépsychologie .....	14
– Exemples de consentement libre et éclairé pour l'intervention psychologique à distance.....	15
5. Liste à cocher pour la psychologie à distance .....	18

## 1. LES TRUCS UTILES

Le psychologue doit démontrer la même rigueur à distance qu'en présentiel. Il ne peut pas y avoir de compromis. Avant de débiter des interventions à distance, certaines lectures s'imposent pour bien cerner ce type de pratique professionnelle et savoir si elle peut convenir.

La décision de recourir à la pratique à distance doit être soupesée en fonction de chaque situation. Le psychologue doit déterminer la pertinence des services à distance en tenant compte des actes professionnels à effectuer, des limites à la confidentialité, des capacités et des préférences du jeune et du parent, des considérations de développement du client, des diagnostics psychologiques et des autres ressources disponibles. Le psychologue doit s'assurer que le jeune client puisse participer à la séance en toute sécurité, seul ou avec le parent. Le psychologue doit évaluer la volonté et la capacité de l'enfant à suivre les instructions sans la participation des adultes présents sur place.



### *Document à lire!*

1. ORDRE DES PSYCHOLOGUES DU QUÉBEC (OPQ) (avril 2020), *La télépratique auprès des enfants et des adolescents, dont la psychothérapie d'enfants, en contexte de pandémie et de confinement.*

Cette référence permettra, entre autres, d'aider le psychologue à présenter tous les thèmes de la pratique à distance aux enfants et aux adolescents en tenant compte de leur âge.



### *Formation à suivre!*

2. BOUCHARD, Stéphane (2020), *Psychothérapie par vidéoconférence (PVC) : efficacité, alliance thérapeutique et informations pratique* (disponible sur les formations en ligne de l'OPQ).

La seconde référence présente les données probantes concernant la psychologie à distance et les aspects essentiels à planifier pour une telle pratique.

Voici quelques éléments à tenir compte lors de la pratique de la psychologie à distance :

- **Aménagement de l'environnement**
  - Choix d'une pièce insonorisée et neutre pour le psychologue.
  - Éclairage adéquat en fonction du moment de la journée et du cadrage.
  - Minimiser les distractions (applications, cellulaire, etc.).
  - Être totalement présent pour le jeune (ne pas faire plusieurs tâches à la fois).

- Activer notre « image caméra » sur la plateforme pour vérifier s’il n’y a pas d’éléments distrayeurs qui surviennent derrière nous et vérifier que nous sommes bien dans l’image.
  - Utilisation d’écouteurs pour favoriser la confidentialité.
  - Discuter avec notre client du meilleur endroit qu’il choisira lors des rencontres en télépratique (un endroit calme, silencieux, sans distraction, confidentialité).
  - Avoir un bureau rangé et agréable à regarder.
- **Essai avec le client pour s’assurer que tout fonctionne bien.**
- Expliquer le choix de la télépratique.
  - Discuter des aspects techniques (le psychologue informe le client des procédures à suivre si la communication est coupée, l’importance d’un WIFI sécurisé, etc.).
  - Le psychologue encourage le client à arriver à sa rencontre avant le temps.
  - Interdiction d’enregistrer les rencontres à moins d’une entente entre les deux parties.
  - S’entendre sur un signe non verbal lorsqu’on veut le droit de parole de façon à ne pas interrompre la conversation.
- **Faciliter l’établissement du lien psychothérapeutique.**
- Exagérez vos expressions et votre utilisation des émoticônes, si nécessaire, pour mobiliser les jeunes (donner un « high five » virtuel, un « pouce vers le haut », etc.).
  - Encourager le client à partager des dessins, de la musique, à vous montrer des objets, des jouets, leur animal de compagnie, etc.
  - Continuer d’utiliser toutes les stratégies gagnantes utilisées en présentiel.
  - Regarder de manière constante la caméra plutôt que l’écran de l’ordinateur ou aux alentours. Permettez de donner l’impression d’un échange « face à face »,
  - être attentif à votre gestuelle et votre non verbal.
- **Maintenir l’engagement des jeunes.**
- Faire preuve de créativité (jeux, jouets, questionnaires, dessins, devoirs, partage de documents).
  - Ajustez vos attentes quant à la durée des séances si vous avez de la difficulté à maintenir l’engagement de votre client.
  - Évaluez le résultat de vos interventions avec l’enfant, incluant sa satisfaction à l’égard de la séance qui se termine, comme vous le faites en face à face.
- **Bonne pratique**
- Avoir un contact téléphonique **avant** avec votre client pour valider l’engagement dans la télépratique.

## 2. LES ENJEUX DÉONTOLOGIQUES (CONFIDENTIALITÉ)



### *Document à lire!*

3. LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC (dernière modification en 2008), *Code de déontologie des psychologues*.

Le code déontologique s'applique lors des interventions en distance de la même façon qu'en présentiel. Le psychologue doit tenir compte des aspects éthiques et déontologiques suivants :

#### – Être qualifié pour proposer une intervention à distance/posture de psychologue

- Être formé au niveau technique (avoir les connaissances et compétences suffisantes pour assurer la qualité et la sécurité de l'intervention [ex. le psychologue est en mesure de vérifier si l'élève connaît les fonctionnalités de base des technologies utilisées, il peut expliquer le fonctionnement de la plateforme]) et au niveau clinique.
- Connaître les facteurs importants pour une intervention à distance efficace, notamment pour l'alliance thérapeutique (être conscient de l'importance du rôle du sentiment de présence ou du sentiment de téléprésence) et des émotions en visioconférence.
- S'assurer d'être en mesure d'offrir un service de qualité dans le respect de nous-mêmes et du code de déontologie (être à l'aise et avoir confiance en sa pratique de la psychologie à distance).
- Évaluer la pertinence de l'intervention à distance (jugement professionnel) et définir les attentes au sein du système scolaire (définir le type de services : services directs à la clientèle, consultations/supervisions/actes à réaliser).
- Réévaluer régulièrement la pertinence de la poursuite de l'intervention à distance.
- Évaluer la capacité de l'adulte tiers présent au domicile à contenir le jeune en cas de problème (agitation, opposition, agressivité, fuite, risque suicidaire).

#### – Être un bon candidat pour une intervention à distance

- Déterminer qui est le client et la nature de notre service : qui fait la demande de services (élève, enseignant, direction, TES), identifier le type de service à offrir (consultation, évaluation, suivi, etc.).
- Tenir compte des capacités et préférences du jeune : le jeune ou ses parents doivent accepter la psychologie à distance (ex. jeune qui craint les répercussions de la rencontre si ses parents découvrent le suivi) ; évaluer la tolérance du jeune par rapport à la psychologie à distance (ex. l'usage d'une plateforme numérique peut être difficile pour des jeunes avec troubles du développement ou troubles psychotiques). Il est important de prendre en considération l'état clinique, physique et cognitif de l'élève.
- Envisager et proposer des alternatives en cas de refus (ex. sentiment de malaise par rapport à l'utilisation de la vidéo) : Téléphone ? Présentiel ? Utilisation du clavardage ?

- Accessibilité de l'élève à l'intervention à distance (ses connaissances et compétences lui permettent d'accéder à l'intervention à distance).

**– Enjeux de confidentialité et de sécurité**

- Sécurité des dossiers : Avoir un classeur barré ou une valise barrée.
- Présenter et faire signer le formulaire de consentement libre et éclairé et le déposer au dossier.

**– Assurer discrétion et respect de l'intimité :**

- S'il y a présence d'autres personnes au domicile pendant la rencontre prévue : convenir d'un horaire pour s'assurer de ne pas être dérangé (autant pour le psychologue que pour l'élève : discrétion et intimité).
- S'assurer de l'insonorité du lieu tant du côté du psychologue que du côté de l'élève, surtout en cas d'enjeux liés aux rencontres (ex. un parent qui n'est pas au courant du service en psychologie, un jeune qui craint les réactions des parents et/ou de la fratrie, le sentiment d'insécurité qui va amener le jeune à limiter ses propos).

**– Assurer la confidentialité de la rencontre :**

- Veiller à instaurer la règle des caméras ouvertes pour assurer la confidentialité (éviter qu'il y ait quelqu'un d'autre pendant la séance, limiter les possibilités d'enregistrement de la rencontre...).
- S'assurer de la confidentialité de l'outil numérique utilisé (ordinateur, tablette, cellulaire) et privilégier un outil personnel à l'élève ou aborder avec lui les limites concernant la sécurité/confidentialité (accès possible à des informations si le jeune partage sa tablette avec ses parents/sa fratrie).
- Veiller à la protection de la vie privée (la sienne et celle de l'élève).
- S'assurer de la sécurité de la connexion utilisée (WI-FI privé) et la qualité de la bande passante pour favoriser l'alliance thérapeutique (pas de coupures de réseau) ainsi que de l'outil utilisé.

**– En cas d'urgence**

- Effectuer un premier appel avec l'élève pour vérifier si tout est correct au niveau technique : comment utiliser la plateforme, avec quels accès...
- Établir un plan d'action en cas de panne technique/informatique : planifier et convenir d'un mode de communication alternatif : qui contacte l'autre, par quel moyen (cellulaire, courriel).
- Établir avec l'élève un filet de sécurité : définir des ressources accessibles et disponibles vers qui le jeune peut aller en cas d'urgence (« personnes-ressources » : adultes de son entourage proche de lui, intervenants scolaires, amis, ressources externes : numéros d'urgence : Tel-Jeunes, Jeunesse l'écoute, 911...).
- Savoir où exactement se trouve l'élève : son adresse, et les personnes qui sont près de lui, un numéro de personne-ressource à contacter en cas de besoin.

- **Anticiper les problèmes possibles** : proposer des pauses régulières entre les phrases/prises de parole si jamais il y a un décalage audio.

### 3. CHOIX DE LA PLATEFORME POUR LA PSYCHOLOGIE A DISTANCE

Avant d'entreprendre une intervention en psychologie à distance avec des élèves, il est important de considérer plusieurs éléments concernant le choix de la plateforme. Cette section les présentera afin de vous permettre de procéder à un choix éclairé. Les informations que vous y trouverez proviennent des références suivantes :



#### *Documents à lire!*

4. Ordre des psychologues du Québec, *Guide de pratique concernant l'exercice de la télépsychologie*.
5. Ontario Psychological Association (avril 2015), *Guidelines For Best Practices in the Provision of Telepsychology*



#### *Formation à suivre!*

6. ASADIS FORMATION (2020), *Quelle plateforme utiliser pour ma télépratique ?* (formation offerte le 30 mars 2020).

Une mise en garde s'impose soit celle de considérer que tout ce que contient cette section ne s'applique que pour les psychologues québécois qui exercent dans la province de Québec. De plus, comme les technologies évoluent rapidement, il est primordial que les informations de cette section soient mises à jour à la fin de chaque année scolaire afin de valider le choix de la plateforme pour l'année scolaire suivante.

#### **– Critères à considérer selon les diverses références pour le choix d'une plateforme**

- Conforme à la Loi québécoise sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP). Plusieurs entreprises qui fournissent ce genre de service en ligne font référence à la Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) qui est similaire à la LPRPSP.
- Encryptage durant le transport des données.
- Encryptage pair à pair (données complètement encryptées incluant pour la plateforme de télépratique).
- Version française.
- Mot de passe pour le psychologue afin d'avoir accès à la plateforme.



- Serveur en sol canadien. L'emplacement du serveur permet aux données d'être régi par les lois du pays. La législation canadienne est plus stricte en ce qui concerne le droit à la vie privée en ligne. La législation américaine permet au gouvernement d'accéder aux données et de surveiller les communications si l'activité est jugée suspecte.

Voici un tableau comparatif des critères à considérer avec les différentes plateformes disponibles :

	LPRPSP	ENCRYPTAGE DES ÉCHANGES	ENCRYPTAGE PAIR À PAIR	VERSION FRANÇAISE	MOT DE PASSE	SERVEUR CANADA
Clicpro	***	✓		✓	✓	✓
Doxy	✓	✓				
Zoom de base		✓		✓	✓	
Zoom santé	✓	✓	?	✓	✓	
TEAMS	*	✓		✓	✓	
Skype		✓		✓		
Facetime		✓	✓	✓		
Google Duo WHATSAPP		✓	✓	✓		
REACTS	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Livecare	✓	✓	✓	**	✓	✓
WebEx		✓	✓	✓	✓	
Adobe Connect		✓	✓	✓	✓	

Légende :

- \* Doit être paramétré selon une procédure qui semble complexe.
- \*\* Oui, mais pas totalement.
- \*\*\* Déclare être conforme, mais le site ne présente aucune information.

#### – Critères fonctionnels et pratiques pour le psychologue

- Salle d'attente.
- Temps de rencontre indéterminée.
- Partage d'écran avec l'élève.
- Possibilité de travailler dans un document en partage.
- Facile pour l'élève de se joindre.
- Envoi d'un rendez-vous et possibilité de rappel.
- Facilité d'utilisation pour l'élève.
- Possibilité de voir plusieurs personnes en même temps lors du rendez-vous.
- Ne pas pouvoir enregistrer la consultation psychologique avec la plateforme.

Voici un tableau comparatif des critères fonctionnels et pratiques avec les différentes plateformes qui offre un service en version française.

	SALLE D'ATTENTE	TEMPS INDÉTERMINÉ	PARTAGE D'ÉCRAN	FACILE DE SE JOINDRE	ENVOI RENDEZ -VOUS	FACILE D'UTILISATION	PLUSIEURS PERSONNES	AUCUN ENREGIS- TREMENT
Clicpro	?	****		✓	✓		✓	?
Zoom de base	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Zoom santé	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
TEAMS	✓	✓	✓	**	✓	✓	✓	
Skype		✓	✓	✓		✓	✓	
Facetime		✓		✓		✓		
Google Duo		✓		✓		✓	✓	
WHATS APP		✓		✓		✓	✓	
REACTS	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Livecare	✓	*	✓	✓	✓	✓	✓	✓
WebEx		***	✓	✓	✓	✓	✓	
Adobe Connect		✓	✓	✓	✓	✓	✓	

Légende :

- \* Lorsque le rendez-vous est envoyé à l'élève, le courriel mentionne une durée de 30 minutes, mais la rencontre peut être d'une durée indéterminée.
- \*\* Oui, si la personne est dans la même organisation.
- \*\*\* La version payante seulement. La version gratuite impose une limite de 50 minutes.
- \*\*\*\* Avec un abonnement.

Pour le psychologue qui offre des services en psychologie à distance, voici quelques informations utiles :

- La sécurité absolue est inatteignable.
- Le psychologue est tenu à une obligation de moyens visant à protéger la confidentialité.
- C'est au psychologue de s'assurer que le fonctionnement de la plateforme choisie est conforme à la réglementation du Québec.
- Il est important de s'assurer que le système d'exploitation et le navigateur de l'ordinateur utilisé soient à jour pour assurer que le matériel informatique utilisé est sécuritaire (autant pour le psychologue que pour l'élève).
- Les navigateurs Firefox et Google Chrome sont recommandés puisque les concepteurs mettent l'accent sur la protection des données et la sécurité de l'information reconnue par les experts.

- Les plateformes achetées par les organisations et mises à la disposition de leurs employés demeurent leur propriété. Puisque le matériel informatique appartient à l'employeur, celle-ci peut en vérifier le contenu à tout moment.

L'ensemble des informations contenues dans cette section sont en date du 19 juin 2020 et peuvent varier rapidement.

#### 4. LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

La psychologie à distance ne change rien à la nécessité d'obtenir au préalable un consentement libre et éclairé de la part de l'élève (14 ans et plus) ou de ses parents (14 et moins). Les mêmes règles déontologiques s'appliquent.

Ce consentement devrait inclure le but, la nature du service, les modalités, les avantages et inconvénients, l'alternative, les limites du suivi psychologique, les honoraires, le choix de refuser les services et les règles de la confidentialité (voir le document « Thèmes à aborder lors du consentement à l'évaluation ou à l'intervention » à la page 13).

Toutefois, dans le cadre de la psychologie à distance, certains aspects propres à ce type d'intervention devraient également faire l'objet du consentement libre et éclairé (voir le document « Ajout des thèmes à aborder lors du consentement en psychologie à distance » à la page 14).:

- **La pratique de la psychologie à distance**
  - Description du logiciel utilisé.
  - La connexion internet sécurisée.
  - Le mode de confirmation du rendez-vous.
  - Le mode de connexion à la rencontre.
  - La ponctualité.
  - L'accès à la salle d'attente.
  - L'évaluation en continu de la pertinence de la poursuite du suivi en psychologie à distance.
- **La confidentialité**
  - Le mot de passe pour accéder à la plateforme.
  - Les données nominatives consignées.
  - L'interdiction d'enregistrement des rencontres.
  - La présence obligatoire devant la caméra des personnes présentes.
  - L'impossibilité de garantir tous les bris de confidentialité liés aux technologies informatiques.
  - Choix d'un endroit favorisant la discrétion et la confidentialité.
  - Éviter toute source de distraction potentielle.
  - Utilisation d'un appareil personnel.

- **Procédure en cas d'interruption**
  - Obtention au préalable d'un numéro de téléphone permettant de rejoindre directement la personne en cas d'interruption.
  - Planification d'alternative permettant la poursuite de la rencontre en cas d'interruption.
- **Signatures**
  - Bien que le Code de déontologie des psychologues autorise l'obtention du consentement libre et éclairé de manière verbale lorsque le client est en présentiel, l'OPQ demande obligatoirement un consentement **ÉCRIT** pour la psychologie à distance.
  - Considérant le fait que les clients n'ont pas tous accès aux mêmes outils technologiques (imprimantes, fax,...), voici quelques manières d'obtenir le consentement écrit :
    - Numérisation du formulaire dûment signé.
    - Photo du formulaire dûment signé.
    - Signature numérique.
    - Retour de courriel de la part du client (de son adresse courriel personnelle) qui indique clairement qu'il a pris connaissance du document de consentement, le client doit mentionner le titre du document auquel il consent et affirmer son consentement aux services en psychologie. Le formulaire doit être broché au courriel et placé dans le dossier du client.
    - Photo d'un mot manuscrit dûment signé qui indique clairement qu'il a pris connaissance du document de consentement, le client doit mentionner le titre du document auquel il consent et affirmer son consentement aux services en psychologie. Le formulaire doit être broché au courriel et placé dans le dossier du client.
    - Le psychologue doit s'assurer de signer le consentement.

Pour des exemples concrets de consentement, voir les documents suivants :

- Consentement complet en psychologie à distance (version moins de 14 ans à la page 15 et version 14 ans et plus à la page 18).

## THEMES A ABORDER LORS DU CONSENTEMENT A L'EVALUATION OU L'INTERVENTION

\* À annexer au formulaire de consentement fournit par le Centre de service scolaire Marie-Victorin

<b>BUT</b>	
Mandat (ex. : classement, mis en place de mesures d'adaptation, compréhension des difficultés scolaires, etc.)	
D'où vient la demande de service/Qui a donné le mandat (ex : direction adjointe)	
<b>NATURE</b>	
Évaluation	
Intervention ou observation	
<b>MODALITÉS</b>	
Tenue de dossier	
Travail multidisciplinaire et échange de certaines informations	
Communication de certaines informations avec la direction	
Façons d'intervenir ou d'évaluer	
Approches utilisées (ex. : TCC, orientée vers les solutions, systémique)	
Rythme des rencontres (fréquence)	
Annulation des rencontres	
<b>AVANTAGES/INCONVÉNIENTS</b>	
EX : Amélioration de l'état affectif du jeune, mieux soutenir le jeune dans son vécu personnel et scolaire, adapter les moyens possibles et disponibles à l'école.	
EX : détérioration momentanée de l'état émotif, absences à des cours, l'élève peut vivre une déception p/r au diagnostic psychologique final.	
<b>ALTERNATIVE</b>	
CLSC, clinique privée.	
<b>LIMITES DU SUIVI PSYCHOLOGIQUE</b>	
Responsabilités mutuelles des parties	
<b>HONORAIRES</b>	
Gratuit en milieu scolaire	
<b>CHOIX DE REFUSER LES SERVICES</b>	
Les services peuvent être refusés ou cessés en tout temps.	
<b>REGLES DE CONFIDENTIALITE</b>	
Explication du secret professionnel	
Limites du secret professionnel : Par exemple ; risque d'homicide ou de suicide, demande du coronaire, inspection de l'OPQ, demande d'un juge, loi Anastasia, DPJ. Le tiers demandeur de service	

\_\_\_\_\_  
Signature du détenteur de l'autorité parentale ou de l'élève concernée (si 14 ans et plus)

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Signature du psychologue

\_\_\_\_\_  
Date

## AJOUT DES THÈMES À ABORDER LORS DU CONSENTEMENT EN PSYCHOLOGIE À DISTANCE

\* À annexer au formulaire de consentement fournit par le Centre de service scolaire Marie-Victorin

<b>PRATIQUE DE LA PSYCHOLOGIE À DISTANCE</b>	
Description du logiciel utilisé (sécurité, fonctionnalités, protection des renseignements personnels)	
Connexion internet sécurisée (ne pas utiliser de connexion partagée)	
Mode de confirmation du rendez-vous (courriel, téléphone, etc).	
Mode de connexion à la rencontre	
Ponctualité	
Détailler l'accès à la salle d'attente (* <i>fortement recommandé par l'ordre</i> )	
Évaluation en continu de la pertinence et de la poursuite du suivi en télépratique	
<b>CONFIDENTIALITÉ</b>	
Mot de passe pour accéder à la plateforme	
Données nominatives consignées (noms et adresse courriel)	
Interdiction d'enregistrement des rencontres	
Toutes les personnes présentes doivent être devant la caméra	
Impossibilité de garantir tous les bris de confidentialité liés aux technologies informatiques	
Choix d'un endroit favorisant la discrétion et la confidentialité	
Éviter toutes sources de distractions potentielles (cellulaire, applications ouvertes, etc.)	
Utilisation d'un appareil personnel afin de favoriser la confidentialité	
<b>PROCÉDURE EN CAS D'INTERRUPTION</b>	
Le psychologue communiquera avec vous au numéro de téléphone suivant : _____ afin de regarder les options possibles permettant de poursuivre la consultation	
<b>SIGNATURE</b>	
Obtenir une signature écrite	

\_\_\_\_\_  
Signature du détenteur de l'autorité parentale ou de l'élève concernée (si 14 ans et plus)

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Signature du psychologue

\_\_\_\_\_  
Date

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT EN TELEPRATIQUÉ REALISÉ PAR DRE SANDRA  
FORGET, PSYCHOLOGUE, 2020

**CONSENTEMENT À L'INTERVENTION  
PSYCHOLOGIQUE À DISTANCE  
(14 ans et moins)**

13, rue St-Laurent Est,  
Longueuil (Qc), J4H 4B7  
Tél : 450-670-0730  
Télec : 450-670-6394

Nom : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_  
Date de naissance : \_\_\_\_\_

**Implication liée à un suivi en psychologie**

Le travail exécuté à l'intérieur d'un suivi psychologique ne peut avoir de succès sans l'implication de votre enfant dans le processus. Il est donc possible que votre enfant se sente parfois mal entre les séances ou qu'il ressente différentes émotions durant les rencontres, ce qui est normal puisqu'il travaille sur lui. Il est aussi possible que certains exercices à faire entre les suivis lui soient donnés, et il est important que ceux-ci soient complétés afin de maximiser le succès de l'intervention psychologique. Si jamais vous n'observez aucun changement et que votre enfant se sent mal à l'aise au sein du processus, il est important d'en parler avec moi.

**Annulation de la rencontre**

Si votre enfant se retrouve dans l'impossibilité de se présenter à la rencontre fixée avec moi et que vous devez l'annuler, assurez-vous de m'en informer le plus rapidement possible (au minimum la veille du rendez-vous). Vous pouvez me faire parvenir un courriel à l'adresse suivante : *(indiquer votre adresse courriel)*.

**Psychologie à distance et procédure en cas d'interruption**

Le logiciel utilisé pour la pratique de la psychologie à distance est *(nom de la plateforme utilisée)*. Cette plateforme contient une messagerie sécurisée, une vidéoconférence de haute définition, une sécurité de type utilisé par les banques et les données sont entreposées sur un serveur canadien donc, assujettie aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Il est important que votre enfant utilise une connexion internet sécurisée qui diminue le risque de piratage. Vous recevrez, par courriel, le rendez-vous. Vous pourrez utiliser le lien pour vous brancher à la rencontre psychologique directement sur le Web ou télécharger l'application du même nom et sélectionner le numéro de la rencontre. Il est important d'être à l'heure. Vous pourrez avoir accès à la salle d'attente virtuelle 15 minutes avant le rendez-vous. À tout moment, je peux déterminer que les rencontres à distance ne sont plus appropriées et que nous devons poursuivre en personne.

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT EN TELEPRATIQUÉ REALISÉ PAR DRE SANDRA FORGET,  
PSYCHOLOGUE, 2020

Si pour une raison ou une autre, la rencontre à distance est interrompue, je communiquerai avec votre enfant par téléphone pour que nous regardions les options possibles afin de poursuivre la consultation.

### Confidentialité

Tout ce que dira votre enfant dans mon bureau restera confidentiel et sera gardé sous le sceau du secret professionnel. Il est important de savoir que le parent du jeune de moins de 14 ans peut avoir accès à l'information discutée lors des consultations. Afin de pouvoir maintenir un lien de confiance entre votre enfant et moi, je vous suggère de discuter d'abord avec lui (elle) du suivi, de vos inquiétudes et d'obtenir son autorisation avant de vous adresser à moi. Je ne divulguerais aucun renseignement à l'exemption de ce que le parent m'aura autorisé formellement par écrit, ou verbalement s'il y a urgence. Toutefois, je **devrais** briser la confidentialité lorsqu'un juge l'ordonne ou si la loi l'y oblige comme la Loi sur la protection de la jeunesse, le Code des professions, la Loi du Coroner et la Loi Anastasia. Dans d'autres circonstances, je **pourrais** divulguer de l'information confidentielle selon le Code de déontologie des psychologues, le Code de sécurité routière et la Loi Anastasia.

Comme le suivi psychologique a lieu dans le cadre scolaire, le nom de votre enfant sera remis à la direction uniquement afin de signaler qu'il est suivi par un intervenant du service à l'élève. Cela permet à la direction, en cas de problème, de référer tout de suite à moi qui assure le suivi de votre enfant.

Également, dans le cadre du travail multidisciplinaire dans l'école, si un membre du personnel mentionne des inquiétudes par rapport à votre enfant en me parlant ou en m'écrivant, j'assure le suivi en lui répondant que votre enfant reçoit déjà un service. Si jamais l'adulte désire avoir des informations plus précises dans le but de venir en aide à votre enfant, je demanderai votre autorisation avant de partager certains renseignements.

Le logiciel (*nom de la plateforme utilisée*) est sécurisé et me demande un mot de passe pour que je puisse avoir accès à mon calendrier de rencontres qui inclut le nom de votre enfant et votre adresse courriel. Aucune autre donnée n'est enregistrée. Ni votre enfant ni moi-même ne pouvons enregistrer la consultation sans avoir obtenu le consentement écrit de l'autre partie. Toutes les personnes présentes doivent être devant la caméra. Malgré toutes les mesures prises, il est impossible de garantir tous les bris de confidentialité liés aux technologies informatiques. Il est important de choisir un endroit où votre enfant ne sera pas dérangé ou entendu par d'autres personnes, du bruit ou de tout élément distrayant pour toute la durée de la rencontre [cellulaire, application ouverte, etc.]. Assurez-vous que votre enfant utilise un ordinateur, une tablette, un portable ou un cellulaire personnel pour assurer le plus possible la confidentialité.

Finalement, si je vous croise ou croise votre enfant, je ne ferai rien qui puisse permettre aux autres personnes d'identifier que votre enfant a un suivi en psychologie. Si vous ou votre enfant êtes à l'aise et que vous voulez me saluer ou me parler, je vous répondrai assurément. Je ne vous adresserai la parole que si vous initiez la conversation.

### Tenue de dossier

En vertu du Code de déontologie de l'Ordre des psychologues du Québec, un dossier psychologique sera ouvert afin de faire état des interventions effectuées auprès de votre enfant, des services qui lui ont été rendus et de l'évolution du suivi. Ce dossier est conservé dans un classeur sous clé. Ce dossier appartient au Centre de services scolaire, mais il est sous la responsabilité du psychologue scolaire. Il est important



EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT EN TELEPRATIQUÉ REALISÉ PAR DRE SANDRA FORGET,  
PSYCHOLOGUE, 2020

de prendre en compte que l'accès au dossier varie en fonction de la personne effectuant la demande de service en psychologie. Ainsi, si la demande de service a été effectuée par la direction, certains professionnels mandatés par le Centre de services scolaire peuvent avoir accès au dossier en cas d'extrême nécessité (par exemple, s'il n'y a pas de psychologue depuis plusieurs mois à l'école et que des moyens doivent être mis en place pour aider votre enfant).

Toutefois, si votre enfant fait la demande de service lui-même, le Centre de services scolaire ne peut pas avoir accès à son dossier, à l'exception des cas mentionnés dans le premier paragraphe de la section « Confidentialité ».

**Cadre psychothérapeutique**

La démarche psychothérapeutique comprend d'abord des premières rencontres qui serviront à faire l'évaluation de la problématique et à apprendre à mieux connaître votre enfant. Ces rencontres servent également à bâtir l'alliance de travail qui nous permettra, à votre enfant et moi, de mieux travailler ensemble. À la suite de l'évaluation, je vous ferai part de ma compréhension de la situation en vous présentant mon avis professionnel. Les objectifs d'intervention seront fixés par la suite en fonction de ce qui doit être travaillé.

Je travaille majoritairement selon une approche cognitive-comportementale, c'est-à-dire, une approche qui met l'accent sur l'influence des pensées et des émotions sur les comportements. L'approche est toutefois flexible et je peux l'adapter en fonction des besoins de votre enfant en intégrant des éléments provenant d'autres approches. Je travaille également dans une approche où le suivi se veut à court terme dans le but de rendre vous et votre enfant autonome en développant des stratégies efficaces pour s'adapter à ses difficultés. Avec moi, votre enfant prendra le temps d'évaluer à quelques reprises la progression du suivi en faisant le point sur l'amélioration des symptômes et sur son niveau d'aisance au sein du suivi. Le suivi prendra fin lorsque nous serons d'accord sur le fait que les différents objectifs de travail ont été atteints et que les symptômes se sont grandement améliorés.

Je certifie avoir lu le présent formulaire. J'accepte que la psychologue m'offre des services de psychologie à distance. Je comprends clairement l'implication des limites de la confidentialité. Je consens au service psychologique offert tout en sachant que je peux retirer, à tout moment, mon consentement à ma participation au suivi psychologique à distance.

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature du parent de l'élève (14 ans et moins)

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature du parent de l'élève (14 ans et moins)

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature de la psychologue

Spécifications, au besoin : \_\_\_\_\_

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT EN TELEPRATIQUE REALISÉ PAR DRE SANDRA  
FORGET, PSYCHOLOGUE, 2020

**CONSENTEMENT À L'INTERVENTION  
PSYCHOLOGIQUE À DISTANCE  
(14 ans et plus)**

13, rue St-Laurent Est,  
Longueuil (Qc), J4H 4B7  
Tél : 450-670-0730  
Télec : 450-670-6394

Nom : \_\_\_\_\_  
Prénom : \_\_\_\_\_  
Date de naissance : \_\_\_\_\_

**Implication liée à un suivi en psychologie**

Le travail exécuter à l'intérieur d'un suivi psychologique ne peut avoir de succès sans ton implication dans le processus. Il est donc possible que tu te sentes parfois mal entre les séances ou que tu ressentis différentes émotions durant les rencontres, ce qui est normal puisque tu travailles sur toi. Il est aussi possible que certains exercices à faire entre les suivis te soient donnés, et il est important que ceux-ci soient complétés afin de maximiser le succès de l'intervention psychologique. Si jamais tu n' observes aucun changement et que tu te sens mal à l'aise au sein du processus, il est important d'en parler avec moi.

**Annulation de la rencontre**

Si tu te retrouves dans l'impossibilité de te présenter à la rencontre fixée avec moi et que tu dois l'annuler, assure-toi de m'en informer le plus rapidement possible (au minimum la veille de ton rendez-vous). Tu peux me faire parvenir un courriel à l'adresse suivante : *(indiquer votre adresse courriel)*

**Psychologie à distance et procédure en cas d'interruption**

Le logiciel utilisé pour la pratique de la psychologie à distance est *(nom de la plateforme utilisée)*. Cette plateforme contient une messagerie sécurisée, une vidéoconférence de haute définition, une sécurité de type utilisé par les banques et les données sont entreposées sur un serveur canadien donc, assujettie aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Il est important que tu utilises une connexion internet sécurisée qui diminue le risque de piratage. Tu recevras, pas courriel, ton rendez-vous. Tu pourras utiliser le lien pour te brancher à ta rencontre psychologique directement sur le Web ou télécharger l'application du même nom et sélectionner le numéro de la rencontre. Il est important d'être à l'heure. Tu pourras avoir accès à la salle d'attente virtuelle 15 minutes avant ton rendez-vous. À tout moment, je peux déterminer que les rencontres à distance ne sont plus appropriées et que nous devons poursuivre en personne.

Si pour une raison ou une autre, la rencontre à distance est interrompue, je communiquerai avec toi par téléphone pour que nous regardions les options possibles afin de poursuivre la consultation.

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT EN TELEPRATIQUE REALISÉ PAR DRE SANDRA FORGET,  
PSYCHOLOGUE, 2020

### Confidentialité

Tout ce que tu diras dans mon bureau restera confidentiel et gardé sous le sceau du secret professionnel. Je ne divulguerai aucun renseignement sur toi à l'exception de ce que tu m'auras autorisé formellement par écrit, ou verbalement s'il y a urgence, ou encore si la loi l'ordonne (par exemple, si j'ai des raisons de croire qu'un danger de mort ou de blessure imminente te menace ou menace tout autre groupe de gens identifiables, que j'ai un doute concernant la possession d'une arme à feu ou d'un simulacre d'arme à feu à l'école, qu'un juge me relève du secret professionnel afin d'obtenir certaines informations, etc.).

Comme le suivi psychologique a lieu dans le cadre scolaire, ton nom sera remis à la direction uniquement afin de signaler que tu es suivi par un intervenant du service à l'élève. Cela permet à la direction, en cas de problème, de te référer tout de suite à moi qui assure ton suivi afin de te venir en aide.

Également, dans le cadre du travail multidisciplinaire dans l'école, si un membre du personnel mentionne des inquiétudes par rapport à toi en me parlant ou en m'écrivant, j'assure le suivi en lui répondant que tu reçois déjà un service. Si jamais l'adulte désire avoir des informations plus précises dans le but de te venir en aide, je te demanderai ton autorisation avant de partager certains renseignements.

Le logiciel Livecare est sécurisé et me demande un mot de passe pour que je puisse avoir accès à mon calendrier de rencontres qui inclut ton nom et ton adresse courriel. Aucune autre donnée n'est enregistrée. Toi et moi ne pouvons enregistrer la consultation sans avoir obtenu le consentement écrit de l'autre partie. Toutes les personnes présentes doivent être devant la caméra. Malgré toutes les mesures prises, il est impossible de garantir tous les bris de confidentialité liés aux technologies informatiques. Il est important de choisir un endroit où tu ne seras pas dérangé ou entendu par d'autres personnes, du bruit ou de tout élément distrayant pour toute la durée de la rencontre (cellulaire, application ouverte, etc.). Assure-toi d'utiliser un ordinateur, une tablette, un portable ou un cellulaire personnel pour assurer le plus possible la confidentialité.

Finalement, si tu me croises dans l'école, je ne ferai rien qui puisse permettre aux autres personnes d'identifier que tu as un suivi en psychologie. Si tu es à l'aise et que tu veux me saluer ou me parler dans les couloirs de l'école, je te répondrai sans problème. Je ne t'adresserai la parole que si tu inities la conversation.

Je discuterai avec toi de la confidentialité et de tes parents lors de notre première rencontre.

### Tenue de dossier

En vertu du Code de déontologie de l'Ordre des psychologues du Québec, un dossier psychologique sera ouvert afin de faire état des interventions effectuées auprès de toi, des services qui t'ont été rendus et de l'évolution du suivi. Ce dossier est conservé dans un classeur sous clé. Ce dossier appartient au Centre de service scolaire, mais il est sous la responsabilité du psychologue.

Il est important de prendre en compte que l'accès au dossier varie en fonction de la personne effectuant la demande de service en psychologie. Ainsi, si la demande de service a été effectuée par la direction, certains professionnels mandatés par la commission scolaire peuvent avoir accès à ton dossier en cas

d'extrême nécessité (par exemple, s'il n'y a pas de psychologue depuis plusieurs mois à l'école et des moyens doivent être mis en place pour t'aider). Toutefois, si tu as fait la demande de service toi-même, le Centre de services scolaire ne peut pas avoir accès à ton dossier, à l'exception des cas mentionnés dans le premier paragraphe de la section « Confidentialité ».

### Cadre psychothérapeutique

La démarche psychothérapeutique comprend d'abord des premières rencontres qui serviront à faire l'évaluation de ta problématique et à apprendre à mieux te connaître. Ces rencontres servent également à bâtir l'alliance de travail qui nous permettra de mieux travailler ensemble. À la suite de l'évaluation, je te ferai part de ma compréhension de la situation en te présentant mon avis professionnel. Les objectifs d'intervention seront fixés par la suite en fonction de ce que tu souhaites travailler.

Je travaille majoritairement selon une approche cognitive-comportementale, c'est-à-dire, une approche qui met l'accent sur l'influence de tes pensées et de tes émotions sur tes comportements. L'approche est toutefois flexible et je peux l'adapter en fonction de tes besoins en intégrant des éléments provenant d'autres approches. Je travaille également dans une approche où le suivi se veut à court terme dans le but de te rendre autonome en développant des stratégies efficaces pour réagir à tes difficultés.

Avec moi, tu prendras le temps d'évaluer à quelques reprises la progression du suivi en faisant le point sur l'amélioration de tes symptômes et sur ton niveau d'aisance au sein du suivi. Le suivi prendra fin lorsque nous serons d'accord sur le fait que les différents objectifs de travail ont été atteints et que tes symptômes se sont grandement améliorés.

Je certifie avoir lu le présent formulaire. J'accepte que la psychologue m'offre des services de psychologie à distance. Je comprends clairement l'implication des limites de la confidentialité. Je consens au service psychologique offert tout en sachant que je peux retirer, à tout moment, mon consentement à ma participation au suivi psychologique à distance.

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature du parent de l'élève (14 ans et moins)

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature du parent de l'élève (14 ans et moins)

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Signature de la psychologue

Spécifications, au besoin : \_\_\_\_\_



## Liste à cocher

Pour bien planifier la psychologie à distance avec un client

### **TRUCS UTILES** (lire pages 4 à 5)

- Aménagement de l'environnement
- Essai avec le client pour s'assurer que tout fonctionne bien.
- Faciliter l'établissement du lien psychothérapeutique.
- Maintenir l'engagement des jeunes.
- Contact téléphonique avant la première rencontre.

### **LES ENJEUX DÉONTOLOGIQUES (CONFIDENTIALITÉ)** (lire pages 6 à 8)

- Être qualifié pour proposer une intervention à distance/posture de psychologue : être formé au niveau technique et au niveau clinique.
- Déterminer qui est le client et la nature de notre service.
- Tenir compte des capacités et préférences du jeune.
- Envisager et proposer des alternatives en cas de refus.
- Évaluer l'accessibilité de l'élève à l'intervention à distance.
- Assurer la sécurité des dossiers.
- Établir avec l'élève un filet de sécurité.
- Savoir exactement où se trouve l'élève.
- Discuter avec l'élève ou avec les parentes des risques et avantages potentiels des interventions à distance.
- S'assurer de la sécurité de la connexion utilisée.
- Établir un plan d'action en cas de panne technique/informatique.
- Anticiper les problèmes possibles.

### **PLATEFORME** (lire pages 8 à 11)

- Connaître les critères à considérer pour le choix d'une plateforme.
- Identifier les critères fonctionnels importants pour vous.
- Choisir une plateforme contenant l'ensemble des critères.
- Pratiquer les fonctionnalités incluant le son et la lumière avec une personne de mon entourage.

### **CONSENTEMENT** (lire page 11 à 20)

- Obtention d'un consentement libre et éclairé qui inclut les éléments propres à la psychologie à distance (voir le document liste à cocher. Consentement service en psychologie et en psychologie à distance).
- Obtention d'une signature écrite