

CHARTRE POUR L'ENGAGEMENT DES PSYCHOLOGUES DANS LES PLATEFORMES DE TELECONSULTATION COVID-19

Dans ce contexte sanitaire du COVID-19, plusieurs plateformes de téléconsultation (ou télépsychologie)¹ proposent actuellement aux psychologues de donner accès, parfois gratuitement, à leur application afin de permettre de réaliser des téléconsultations.

De même, les psychologues se mobilisent face à cette crise sans précédent et souhaitent apporter leur contribution à la solidarité nationale, en parallèle des actions menées au niveau national. Il s'agit de proposer un soutien psychologique anonyme et gratuit visant un premier niveau d'apaisement, la sécurisation psychique : pas de psychothérapie, pas de conseil juridique ou médical, orientation si nécessaire. Ce soutien sera offert pendant la durée de la crise sanitaire. Il s'adresse **aux professionnels impactés** (soignants, acteurs du médicosocial, caissières, aides à domicile...) **et à toute personne confinée**.

Dans une première étape nous avons choisi de :

- Énoncer les objectifs des téléconsultations dans le contexte de la crise sanitaire du Covid-19.
- Proposer une série de recommandations (non-exhaustives) sur lesquelles les psychologues peuvent s'appuyer pour effectuer leur choix de plateforme et/ou vérifier que celle avec laquelle ils travaillent respecte un certain nombre de conditions (techniques, sécurité, ...).
- Proposer une charte (qui pourra elle aussi évoluer) aux dispositifs qui le souhaitent, afin de préciser les engagements et liens entre psychologues et plateformes. Cette charte vise à aider psychologues et plateformes à faire des choix. Sa mise en place pourrait nous permettre de passer accord entre les plateformes et les organisations de psychologues (FFPP, SNP, ...) pour mentionner sur leur sites (onglet COVID-19) l'existence des engagements pris et contribuer ainsi à éclairer les choix des usagers.

Objectifs des téléconsultations dans le contexte du Covid-19

- Créer un dispositif d'information et de réassurance pour maintenir un niveau de sécurité psychique chez les personnes afin d'éviter les situations critiques en réaction aux évènements.
- Créer un dispositif de soutien et de prévention en direction des populations, notamment les plus vulnérables, en cette période difficile.
- Recommander, donner des points de repère adaptés au contexte et à la situation.
- Offrir une écoute psychologique visant à apaiser les angoisses, à réguler les conflits, à prévenir les situations de violence, à soutenir les personnes en situation exceptionnelle : deuil, nécessité d'une hospitalisation, épuisement personnel ou professionnel... Dans des situations particulières, une orientation sera proposée vers des professionnels spécialisés : parentalité, difficultés conjugales, troubles anxio-dépressifs majeurs...

¹ Sans entrer dans le débat terminologique, nous emploierons dans la suite du texte le terme de téléconsultation, de façon équivalente à celui de télépsychologie

Recommandations / critères pour le choix d'une plateforme

- Privilégier une plateforme déjà adaptée aux professionnels psychologues qui propose notamment un encart pour vous présenter et communiquer votre identité et numéro ADELI.
- Privilégier un outil qui vous donne la possibilité de choisir, selon la situation, vos patients (le public), mais aussi selon votre aisance technique, plusieurs médias comme le téléphone ou la visioconsultation. Vous pourrez ainsi choisir le média le plus adapté.
- Idéalement, privilégier un outil qui vous donne la possibilité de coupler vos rendez-vous convenus sur la plateforme avec votre agenda, ou encore, un outil qui propose la fonctionnalité d'une salle d'attente en ligne.
- Vérifier auprès de l'éditeur de la plateforme qu'il bénéficie d'un débit suffisant en cas d'utilisation par plusieurs psychologues ou usagers en même temps (entretien avec un couple, supervision).
- Privilégier également une solution en ligne qui s'appuie sur un Hébergeur qui assure la sécurité des données et des modes de communication.
- Éviter les sites qui pratiquent la revente de données personnelles, telles que : l'historique des consultations, les données contenues dans l'agenda du psychologue, ... (il s'agira alors de bien lire les conditions d'utilisation avant de les valider par l'inscription).

S'il s'agit d'un exercice bénévole : assurez-vous auprès de l'association que vous contactez que la mission est compatible avec l'usage du titre de psychologue, vos compétences, votre déontologie, les règles sanitaires édictées par le gouvernement et qu'une assurance est proposée.

Charte

Dans le cadre de l'épidémie, les professionnels soignants sont en première ligne pour répondre aux besoins de la population. Tous ne sont pas confrontés aux situations les plus critiques (réflexions éthiques à propos des décisions de réanimation, aux urgences, en service de réanimation...). Pour autant, tous les soignants et autres professionnels travaillant dans des conditions particulièrement difficiles peuvent éprouver le besoin d'un soutien psychologique.

Par ailleurs, nombreux sont les psychologues, salariés ou libéraux, notamment ceux confinés à leur domicile, qui souhaitent proposer gracieusement leurs compétences pour accompagner les soignants, les autres professionnels impliqués (acteurs du médico-social, caissier(e)s, aides à domicile...) et le public confiné, dans cette période inédite.

Pour autant, les psychologues restent des professionnels aux champs d'application multiples. Dans ce cadre spécifique de soutien aux soignants en situations particulièrement douloureuses et complexes, les propositions doivent nécessairement répondre à des critères de compétence et de déontologie.

La présente charte engage donc :

- les psychologues intervenant dans un dispositif de téléconsultation ;
- les responsables des plates-formes qui accueillent les psychologues intervenants.

• **Le psychologue s'engage en signant la charte suivante :**

au regard de sa pratique

- Le psychologue s'engage à respecter le code de déontologie, [en le signant](#), par exemple. Le Code de déontologie des psychologues reste un support essentiel pour soutenir la pratique à distance du psychologue. Il formule un certain nombre « d'invariants déontologiques » comme le

principe de compétence et de rigueur, de responsabilité professionnelle, de probité, de respect du but assigné et de respect des droits fondamentaux des personnes. De plus, la Commission nationale consultative de déontologie des psychologues (CNCDP) propose sur son site quelques avis sur certains aspects déontologiques de la pratique du psychologue utilisant un mode de communication non directe².

- Le psychologue veille à rendre accessible toute information permettant de garantir son identité et son titre (Nom, n° Adeli, qualifications, organisme pour lequel il intervient s'il y a lieu, situation géographique).
- Le psychologue s'assure, tout au long de la prise en charge, du consentement éclairé de la personne mais aussi de ses capacités à bénéficier d'une téléconsultation : état psychique, barrières liées à la langue ou à l'utilisation des technologies, lieu adéquat préservant la confidentialité pour le patient chez lui et chez le psychologue.
- Le psychologue garantit bénéficier d'un espace privé et de ne pas être dérangé durant l'ensemble de la consultation.
- Le psychologue s'assure que son interlocuteur lui aussi bénéficie d'un endroit garantissant la confidentialité de l'entretien.
- Le psychologue s'assure avoir suffisamment de temps pour la mise en place technique et la maîtriser a minima.
- Le psychologue évite de faire usage d'un ordinateur public, il ferme la session à la fin de l'intervention et garde son système d'exploitation et / ou applications à jour.
- Le psychologue est conscient des limites de son intervention, de la relativité de ses évaluations, qui plus est lorsqu'il utilise un mode de communication non directe (risque de distorsion ou de perception erronée d'un message, information partielle, littérature scientifique limitée, etc.) et des limites de son champ de compétence s'il y a lieu.
- Le psychologue explicite ses objectifs, ses méthodes et informe la personne des risques potentiels et/ou bénéfiques de la téléconsultation et des alternatives possibles. Notamment, la possibilité (ou nécessité) d'être orienté vers un médecin généraliste ou psychiatre.

au regard des compétences qu'il met en œuvre. Il s'engage :

- à posséder une expérience professionnelle d'au moins 3 ans, notamment dans le champ de la santé
- à disposer d'une connaissance solide en psychopathologie adulte
- à avoir acquis une expérience clinique du traumatisme ou une connaissance des techniques appropriées au contexte traumatique
- à accepter de participer à, ou bénéficier d'un processus de régulation/supervision proposé dans le cadre de la plate-forme.

• Les responsables de la plateforme d'hébergement s'engagent en respectant la charte :

- à garantir et à mettre en œuvre toutes les modalités qui permettent de s'assurer que le psychologue respecte les engagements qu'il a pris par cette présente charte.

Nom/ Prénom/ Numéro Adeli du psychologue

Nom(s) prénom(s), qualité(s) des responsables de la plate-forme

Date, signatures :

² Voir notamment : <http://www.cncdp.fr/index.php/index-des-avis/index/419-avis-cncdp-2013-03>; <http://cncdp.fr/index.php/index-des-avis/index/505-avis-cncdp-2017-02>