

LIGNES DIRECTRICES VISANT
LE PERSONNEL DE SOUTIEN
travaillant auprès
d'un audiologiste



**Association canadienne des
orthophonistes et audiologistes**

ACOA
1, rue Nicholas, bureau 1000
Ottawa (Ontario) K1N 7B7
1-800-259-8519 ou 613-567-9968
Télec. : 613-567-2859
Courriel : caslpa@caslpa.ca
www.caslpa.ca

Approuvé le 2 octobre 2004
Révisé le 10 décembre 2010

Table des matières

Table des matières	1
1.0 Introduction	1
2.0 Champ de pratique du personnel de soutien	2
A. Activités à l'intérieur du champ de pratique	2
B. Activités à l'extérieur du champ de pratique.....	3
3.0 Compétences essentielles du personnel de soutien	5
A. Compétences.....	5
B. Compétences de base	5
4.0 Exigences en matière de formation pour le personnel de soutien	7
A. Aspects fonctionnels de la formation	7
B. Formation théorique.....	7
C. Formation pratique.....	8
5.0 Lignes directrices pour la supervision du personnel de soutien	9
A. Formation du superviseur	9
B. Quantité et type de supervision du membre du personnel de soutien	10
6.0 Code de déontologie pour le personnel de soutien	12
A. Obligations et responsabilités envers les patients ou clients et le public	12
B. Obligations et responsabilités envers la profession	13
C. Responsabilités vis-à-vis de la loi	13

1.0 Introduction

L'Association canadienne des orthophonistes et audiologistes (ACOA) s'est engagée à élaborer des lignes directrices stipulant les conditions, les exigences et les responsabilités que devra respecter le personnel de soutien pour devenir membre de l'association. L'ACOA a commencé à s'intéresser à ce dossier dès 1995 et y a donné suite après qu'en 1999 87 % des membres ont voté en faveur de la création d'une nouvelle catégorie de membre « associé ». Une démarche menée en quatre étapes sur deux ans a suivi ce vote afin de définir les conditions, les exigences et les responsabilités de cette nouvelle catégorie de membre. Un groupe d'experts a été formé pour en arriver à des déclarations concertées définissant les exigences et les responsabilités. Un échantillon indépendant de 200 membres a ensuite examiné ces déclarations et les résultats de cet exercice ont été résumés dans un rapport. Le conseil d'administration a passé en revue les déclarations qui n'ont pas fait l'unanimité et a publié un rapport préliminaire en février 2004.

L'ACOA a mené une enquête par questionnaire auprès de tous ses membres au printemps et à l'été 2004 pour leur demander de réagir aux déclarations incluses dans le rapport préliminaire portant sur le champ de pratique, les compétences essentielles, les exigences en matière de formation, les lignes directrices visant la supervision, le code de déontologie et la reconnaissance des droits acquis. Elle a envoyé les questionnaires à 692 audiologistes, dont 161 ont répondu, soit un taux de réponse de 23 %. Le conseil d'administration a ensuite passé en revue les résultats du questionnaire lors d'une réunion le 2 octobre 2004 et accepté la plupart des déclarations qui ont obtenu un taux de consensus d'au moins 80 % de la part des membres.

Le présent document est le fruit du travail du groupe d'experts et du conseil d'administration de l'ACOA. Il tient aussi compte des remarques des membres audiologistes des quatre coins du Canada.

Nota : Les membres de la catégorie du personnel de soutien doivent respecter ces lignes directrices, à moins que leur province ou territoire n'ait déjà des lignes directrices en place. Les règlements et lois des provinces et territoires ont toujours préséance.

2.0 Champ de pratique du personnel de soutien

A. Activités à l'intérieur du champ de pratique

Le personnel de soutien en audiologie peut se livrer aux activités suivantes :

1. Aider à l'exécution de programmes de dépistage de l'audition menés par un audiologiste.
2. Faire du dépistage à partir de mesures d'immitance, d'émissions oto-acoustiques et d'audiométrie selon des protocoles établis de réussite/échec.
3. Aider l'audiologiste à mener des tests auprès de poupons, d'enfants d'âge préscolaire (c.-à-d. de 0 à 6 ans) et de patients ou clients difficiles à tester.
4. Aider l'audiologiste durant les évaluations, y compris notamment l'aider à préparer les dossiers officiels et non officiels, à préparer le matériel et à s'acquitter des tâches administratives, selon ce que demande l'audiologiste superviseur.
5. À partir de marches à suivre établies, mener des analyses électroacoustiques des appareils auditifs et des systèmes MF.
6. Faire des vérifications de l'audition des appareils auditifs et détecter les défaillances des appareils auditifs, des systèmes MF et d'autres dispositifs d'aide auditive.
7. Modifier les embouts auriculaires et les coquilles de prothèses auditives en respectant des marches à suivre établies.
8. Effectuer des réparations mineures aux appareils auditifs et les nettoyer.
9. Montrer aux patients/clients comment utiliser des dispositifs d'aide auditive et d'avertissement.
10. Montrer aux patients/clients comment utiliser des protecteurs auditifs et prévenir la perte d'audition causée par le bruit, selon les directives de l'audiologiste superviseur.

11. Contribuer au fonctionnement du service : prendre des rendez-vous, préparer des dossiers, recueillir des données, tenir les dossiers, surveiller les consignes de sécurité, entretenir le matériel et l'équipement, et faire fonctionner l'équipement audiovisuel.
12. Aider un audiologiste à mener des projets de recherche, à offrir un atelier de formation et à sensibiliser les familles ou la communauté à partir de matériel approuvé par l'audiologiste superviseur.
13. Aider l'audiologiste à communiquer avec les patients ou clients qui parlent une autre langue, que maîtrise le membre du personnel de soutien.
14. Aider l'audiologiste à installer des systèmes en champ libre (p. ex. : en salle de classe, dans des salles de réunion, etc.).
15. Transmettre de l'information à l'audiologiste superviseur concernant les patients ou clients et la consigner par écrit selon les directives de l'audiologiste superviseur.
16. Assister aux réunions du personnel lorsque nécessaire.
17. Donner des cours dans le cadre d'un programme de formation du personnel de soutien, la teneur du cours étant liée au cadre des fonctions du personnel de soutien et approuvée par l'orthophoniste/l'audiologiste impliqué dans le programme de formation.

B. Activités à l'extérieur du champ de pratique

Le personnel de soutien en audiologie ne peut se livrer aux activités suivantes :

1. Se présenter comme un audiologiste.
2. Sélectionner les patients ou clients qui seront suivis.
3. Effectuer des évaluations, interpréter des données, élaborer ou modifier des plans de traitement, ou expliquer des résultats d'évaluation des patients ou clients.
4. Poser un diagnostic ou une conclusion audiolinguistique.
5. Utiliser des techniques de diagnostic sans que l'audiologiste superviseur ne le sache.

6. Interpréter les résultats ou les progrès d'un patient/client ou discuter d'un pronostic.
7. Tenir des séances de counselling ou de consultation avec un patient/client, la famille ou d'autres personnes concernant l'état de santé du patient/client ou les services qui lui sont prodigués.
8. Référer une personne pour qu'elle reçoive des services supplémentaires, sauf si l'audiologiste superviseur l'a expressément demandé.
9. Donner congé à un patient/client.
10. Signer des documents à la place de l'audiologiste superviseur (p. ex. : des plans de traitement, des formulaires de remboursement ou des rapports officiels).
11. Divulguer des renseignements confidentiels, soit de vive voix, soit par écrit, à qui que ce soit sans avoir obtenu un consentement approprié, à moins d'en être tenu par la loi.
12. Participer à des discussions de cas ou à des discussions d'équipe interdisciplinaire en l'absence de l'audiologiste superviseur ou d'un autre audiologiste.
13. Sélectionner et ajuster des appareils auditifs ou des aides technologiques.
14. Modifier le rendement électroacoustique d'un appareil auditif.
15. Établir le contact initial avec un patient/client sans l'autorisation ou la directive de l'audiologiste superviseur.
16. Rédiger des rapports sans le consentement de l'audiologiste superviseur et à l'insu de ce dernier.
17. Faire l'extraction du cérumen.

3.0 Compétences essentielles du personnel de soutien

A. Compétences

Le personnel de soutien en audiologie doit posséder les compétences suivantes :

1. Être titulaire au minimum d'un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent.
2. Avoir suivi un programme de formation (voir Exigences en matière de formation).
3. Posséder une aptitude fonctionnelle à communiquer.

B. Compétences de base

Le personnel de soutien en audiologie doit posséder les compétences suivantes :

1. Savoir choisir, préparer et présenter du matériel en lien avec le programme conçu par un audiologiste.
2. Montrer qu'il comprend les objectifs d'un traitement.
3. Savoir gérer son temps avec efficacité.
4. Réagir de manière efficace aux attitudes et aux comportements des patients ou clients.
5. Entretenir des relations positives avec les superviseurs, les collègues et la population desservie.
6. Chercher des conseils appropriés de la part d'un audiologiste superviseur, si besoin est.
7. Pouvoir travailler sous supervision.
8. Adopter un comportement approprié (p. ex. : respecter et préserver la confidentialité des patients ou clients, maintenir une apparence convenable pour le milieu de travail, juger son propre rendement et reconnaître ses limites professionnelles).

9. Tenir des dossiers exacts (p. ex. : consigner par écrit un plan de traitement et des marches à suivre avec précision et concision).

4.0 Exigences en matière de formation pour le personnel de soutien

A. Aspects fonctionnels de la formation

Le personnel de soutien doit :

1. Avoir suivi une formation offerte par un programme d'éducation pour le personnel de soutien en orthophonie ou en audiologie.
2. Satisfaire aux compétences définies dans le présent document sous la rubrique des Exigences en matière de formation.

B. Formation théorique

La formation du personnel doit aborder les aspects suivants :

1. Initiation à la profession de personnel de soutien – rôles, champ de pratique, lignes directrices, supervision, éthique et questions de réglementation.
2. Anatomie et physiologie des mécanismes de la parole et de l'audition.
3. Développement normal de la parole, du langage et de l'audition.
4. Troubles de la communication: méthodes de dépistage et de traitement.
5. Psychologie du développement et du comportement dans le cadre des troubles de la communication.
6. Démarches cliniques visant les troubles de la communication, y compris l'observation, la préparation de matériel, la rédaction de rapport, la consignation par écrit, ainsi que le fonctionnement et l'entretien de l'équipement et du matériel clinique.
7. Initiation à l'utilisation des instruments et à la technologie liés aux troubles de la communication.
8. Systèmes d'amplification et réadaptation auditive.

C. Travaux pratiques

La formation du personnel de soutien en audiologie pour le travail clinique devrait aborder les aspects suivants :

1. Aide au dépistage ou à l'évaluation sous la supervision d'un audiologiste.
2. Sous la supervision d'un audiologiste, aide au traitement clinique des personnes atteintes d'un trouble de la communication, ce qui comprend la préparation de matériel destiné à une thérapie, le suivi des plans de traitement, la consignation par écrit des résultats, et la transmission de l'information au thérapeute superviseur.
3. Aide à l'audiologiste pour mettre en œuvre un traitement.
4. Installation de l'équipement et du matériel clinique.
5. Consignation par écrit et gestion des données cliniques.
6. Accomplissement de différentes tâches administratives.
7. Participation à un stage d'assistant auprès d'un audiologiste travaillant dans un organisme approuvé par le programme de formation, et accumulation d'au moins 100 heures d'expérience clinique.

5.0 Lignes directrices pour la supervision du personnel de soutien

A. Formation du superviseur

1. Un audiologiste possédant une expérience clinique (idéalement d'au moins deux ans) doit superviser le personnel de soutien. Le superviseur doit être membre de l'ACOA ou inscrit auprès d'un organisme de réglementation autorisé provincial ou territorial autorisé.
2. Il est aussi fortement recommandé que les professionnels supervisant du personnel de soutien suivent une préparation supplémentaire sous forme de cours, d'ateliers, de soutien par les pairs, de mentorat ou d'études indépendantes dans le domaine de la supervision.
3. Le contenu de la formation ou l'expérience doit notamment porter sur :
 - a. la pratique de l'audiologie en clinique, y compris les lois sur le signalement obligatoire, l'éthique et les questions juridiques;
 - b. la documentation sur les meilleures pratiques en matière de supervision;
 - c. l'amélioration des connaissances et de la compréhension de la relation entre un audiologiste et un membre du personnel de soutien, et la relation entre un audiologiste et un patient/client;
 - d. les variables liées au contexte, telles que la culture, le sexe, l'origine ethnique et les questions économiques;
 - e. l'organisation pour maximiser la supervision, y compris la durée et les conditions des séances de supervision, les capacités de résolution de problèmes et la mise en œuvre de modalités d'intervention, y compris des méthodes directes, d'enregistrements vidéo, d'enregistrements audio et d'études de cas.
4. Un audiologiste superviseur doit tenir des dossiers portant sur son perfectionnement en supervision.

B. Quantité et type de supervision du membre du personnel de soutien

1. L'audiologiste superviseur est responsable du patient/client, tel que le stipule le code de déontologie de l'ACOA.
2. La quantité et le type de supervision nécessaires doivent se fonder sur les compétences et l'expérience du personnel de soutien, les besoins des patients/clients desservis, le milieu dans lequel les services sont offerts, les tâches assignées et d'autres facteurs pertinents.
3. L'audiologiste superviseur ou le membre du personnel de soutien doivent informer le patient/client ainsi que sa famille ou les autres personnes soignantes du rôle du personnel de soutien et du rôle de l'audiologiste supervisant la prestation de services.
4. L'audiologiste superviseur doit toujours être disponible pour diriger le personnel de soutien, le soutenir et le conseiller.
5. L'information recueillie durant l'observation directe doit inclure des données portant sur :
 - a. le niveau d'accord (fiabilité) entre le personnel de soutien et l'audiologiste superviseur concernant la pertinence du jugement porté sur un comportement cible;
 - b. le niveau d'exactitude de la tenue des dossiers;
 - c. la capacité d'interagir efficacement avec les patients/clients, le personnel soignant et la famille.
6. Dans la mesure où les éléments des points (a) à (c) ci-dessus tombent en dessous d'un niveau convenu entre l'audiologiste superviseur et le membre du personnel de soutien, ce dernier doit suivre une nouvelle formation portant sur les compétences lacunaires; il faut aussi accroître le temps d'observation directe jusqu'à ce que le membre du personnel de soutien montre un niveau de compétence acceptable.
7. Dans certains cas, il est nécessaire de changer les tâches du membre du personnel de soutien ou de le relever de toutes ses fonctions s'il ne peut atteindre un niveau de compétence acceptable ou s'il enfreint les lignes directrices de façon répétée.
8. L'audiologiste superviseur doit consigner par écrit ses activités de supervision du personnel de soutien.

9. L'audiologiste superviseur doit citer et approuver tous les rapports et notes d'évolution pertinents fournis par le personnel de soutien.
10. Il n'est pas permis qu'un audiologiste superviseur reçoive une rémunération ou soit à l'emploi d'un membre du personnel de soutien.
11. Dans la mesure du possible, l'employeur doit s'assurer qu'un autre audiologiste assure la supervision quand l'audiologiste superviseur n'est pas disponible.
12. Quand l'audiologiste superviseur n'est pas disponible et qu'aucun autre audiologiste ne peut prendre la relève, l'employeur doit avoir une liste de tâches qui s'inscrivent dans le champ de pratique du personnel de soutien en audiologie et qui peuvent être accomplies sans supervision. Le membre du personnel de soutien doit s'assurer que l'employeur sait qu'il ne peut accomplir certaines tâches sans supervision.
13. Le superviseur doit exercer une supervision directe pendant au moins 10 % de la durée de consultation avec le patient/client et une durée de temps équivalente en supervision indirecte. Il incombe à l'audiologiste superviseur de veiller à ce que la durée de supervision corresponde au niveau d'accompagnement dont a besoin le personnel de soutien. Cette durée pourrait être supérieure selon le niveau de compétence du membre du personnel de soutien, notamment s'il est débutant.

* Supervision directe = observation visuelle et encadrement sur les lieux du personnel de soutien pendant qu'il effectue une activité qui lui a été assignée.
** Supervision indirecte = examen des enregistrements audio ou vidéo, des notes d'évolution et des données; la supervision indirecte peut se faire sur les lieux, par téléphone ou par le biais de communication écrite.
14. Le nombre de personnes qu'il est possible de superviser dépend de la formation et de l'expérience du personnel de soutien, du risque de préjudices et de l'efficacité de l'intervention chez le patient/client; il doit correspondre à un service approprié de qualité.
15. Si c'est un membre du personnel de soutien qui donne un cours dans le cadre d'un programme de formation du personnel de soutien, la teneur du cours doit avoir été approuvée par l'orthophoniste/l'audiologiste impliqué dans le programme de formation.

6.0 Code de déontologie pour le personnel de soutien

A. Obligations et responsabilités envers les patients/clients et le public

Le personnel de soutien doit...

1. Respecter les exigences nationales imposées aux membres de l'ACOA.
2. Se livrer seulement aux aspects de la pratique qui correspondent à ses compétences propres, compte tenu de son niveau d'éducation, de sa formation et de son expérience, et qui s'inscrivent dans le champ de compétence de l'orthophoniste ou de l'audiologiste superviseur.
3. S'abstenir d'offrir des services publics ou privés (directs ou indirects) à des patients ou clients sans la supervision d'un orthophoniste ou d'un audiologiste.
4. S'abstenir de faire preuve de discrimination dans la prestation de services pour des motifs de race, d'origine ethnique, de sexe, d'âge, de religion, de nationalité, d'orientation sexuelle ou de handicap. Toutefois, le milieu de pratique peut être limité par l'âge, le type de difficultés ou la spécialité.
5. S'abstenir de présenter de manière inexacte les services rendus.
6. Tenir des dossiers appropriés de services rendus et permettre l'accès à ces dossiers moyennant les autorisations appropriées.
7. S'abstenir de révéler, sans en avoir l'autorisation, tout renseignement professionnel ou personnel concernant un patient/client, à moins d'en être tenu par la loi ou qu'il ne soit nécessaire de le faire pour protéger le bien-être de la personne ou de la communauté.
8. S'abstenir d'accepter une rémunération, sauf son salaire, pour les services rendus.
9. Cesser d'offrir des services s'il est sous l'influence d'alcool ou de drogues ou présente un état de santé nuisible; le cas échéant, chercher à obtenir une aide professionnelle.

B. Obligations et responsabilités envers la profession

Le personnel de soutien doit...

1. S'abstenir de représenter délibérément de manière inexacte ses titres de compétence, ses compétences, son éducation, sa formation et son expérience.
2. Poursuivre son perfectionnement professionnel tout au long de sa carrière.
3. S'abstenir de dénigrer les compétences, les connaissances ou les services de ses collègues.

C. Responsabilités vis-à-vis de la loi

1. Tout membre du personnel de soutien doit se conformer au code de déontologie de sa profession. Tout membre peut être soumis à un examen et de mesures disciplinaires, tel que le stipulent les politiques de l'ACOA.
2. L'ACOA peut refuser l'adhésion d'un membre du personnel de soutien en orthophonie ou en audiologie ou prendre des mesures disciplinaires si la personne :
 - a. manque de professionnalisme, ce qui comprend notamment les actes suivants :
 - i. fait preuve d'incompétence ou de négligence grave dans l'exercice des fonctions de membre du personnel de soutien en orthophonie ou en audiologie, la formation ou le travail clinique;
 - ii. obtient un permis, un certificat ou une autorisation de manière frauduleuse ou par une fausse déclaration;
 - b. fait une fausse déclaration ou donne des renseignements inexacts sur sa demande d'adhésion;
 - c. est déclarée coupable de méfait ou de crime essentiellement lié aux compétences, aux fonctions et aux rôles de personnel de soutien, auquel cas une copie du dossier de la condamnation servira de preuve concluante;

- d. se fait passer pour un orthophoniste, un audiologiste ou un autre membre du personnel de soutien, ou autorise une autre personne à utiliser son adhésion pour pratiquer la profession de personnel de soutien en orthophonie ou en audiologie ou se faire passer pour un membre de cette profession;
 - e. enfreint, complotte pour enfreindre, est complice ou aide une personne à enfreindre les dispositions de cet article ou de tout autre règlement adopté par l'ACOA;
 - f. fait sciemment une fausse déclaration concernant le titre ou le statut de son adhésion, fait sciemment une fausse déclaration ou permet à quelqu'un de faire une fausse déclaration à quelque personne ou entité que ce soit concernant sa formation, ses compétences professionnelles ou son affiliation professionnelle;
 - g. cause sciemment ou par imprudence des torts physiques ou émotifs à un patient/client;
 - h. commet un acte malhonnête, erroné ou frauduleux lié à ses compétences, ses fonctions ou ses rôles à titre de personnel de soutien;
 - i. tolère les relations sexuelles avec un patient/client ou s'y adonne;
 - j. néglige de préserver la confidentialité, sauf si la loi le permet ou l'exige, des renseignements qui lui ont été divulgués par un patient/client en toute confiance au cours d'un traitement et toute information obtenue sur le patient ou le client durant des tests ou d'autres activités.
 - k. fait de la publicité mensongère, trompeuse ou déloyale.
3. La responsabilité juridique, éthique et morale de la prise en charge d'un patient/client incombe à l'orthophoniste ou à l'audiologiste superviseur et au membre du personnel de soutien.