

# Services virtuels (télépratique)

---

**Révisé en 2024**

**Publication originale : 2001**

## Introduction

L'utilisation de la technologie pour fournir des services de soins de santé est de plus en plus populaire pour remplacer ou suppléer à des services en personne. Les **services virtuels** (autrefois appelés des services à distance mais maintenant également appelés des soins en ligne ou de la télépratique) sont l'utilisation de technologies de l'information et de la communication pour fournir des services d'ergothérapie lorsque les clients et les ergothérapeutes ne sont pas ensemble en personne (Fédération mondiale des ergothérapeutes, 2014). Les services virtuels peuvent comprendre des appels téléphoniques, des vidéoconférences ou d'autres formats utilisant de la technologie. Bien que ce document soit avant tout une ressource pour les ergothérapeutes fournissant des services cliniques par mode virtuel, il peut y avoir certains éléments qui s'appliquent à des services non cliniques, comme des questions de protection de la vie privée et de sécurité lors de réunions virtuelles ou la prestation d'une formation lors d'un atelier en ligne ou d'un webinaire.

## Aperçu

1. Protection du public
2. Principes directeurs
3. Pertinence des services virtuels
4. Consentement
5. Compétence territoriale
6. Sécurité et confidentialité
7. Atteinte à la vie privée
8. Utilisation de la technologie
9. Plateformes virtuelles
10. Sécurité des clients et planification en cas d'urgence
11. Tenue des dossiers
12. Frais et facturation
13. Limites professionnelles
14. Séances de groupe
15. Supervision d'étudiants en ergothérapie et d'aides-ergothérapeutes
16. Références

## Protection du public

Le public s'attend à recevoir des services d'ergothérapie sécuritaires, responsables et compétents, quel que soit leur mode de prestation. Les ergothérapeutes devraient également s'assurer qu'ils prennent toutes les mesures raisonnables pour prévenir toute répercussion néfaste sur leurs clients durant la prestation de services virtuels.

## Principes directeurs

Les ergothérapeutes doivent combler les mêmes obligations professionnelles pour la prestation de services virtuels qu'ils le feraient en personne, en se servant de leur jugement clinique pour déterminer quelles activités peuvent être offertes virtuellement de façon sécuritaire et appropriée tout en visant les meilleurs intérêts du client. L'Ordre s'attend à ce que les ergothérapeutes se conforment à leurs normes d'exercice et aux exigences réglementaires des compétences territoriales impliquées, et qu'ils restent informés au sujet de la prestation de services virtuels, de l'utilisation de la technologie et des mesures de protection de la vie privée et de sécurité associées à la plateforme virtuelle choisie.

## Pertinence des services virtuels

Les ergothérapeutes doivent posséder les connaissances, les compétences et les habiletés requises pour fournir des services virtuels et déterminer si ce type de services répondra efficacement aux besoins de leurs clients.

Lorsqu'ils évaluent la pertinence des services virtuels, les ergothérapeutes devraient se fonder sur ce qui suit :

- les facteurs liés au client, comme les capacités physiques, comportementales, cognitives et sensorielles du client ainsi que sa maîtrise des technologies numériques;
- les facteurs liés au milieu, comme l'espace physique, l'aide disponible, la sécurité et la protection de la vie privée;
- la nature des services fournis et le rôle de l'ergothérapeute;
- le choix et la préférence du client;
- la disponibilité et l'accessibilité de la technologie (connexion Internet et accès à des appareils) pour le client et le thérapeute.

En déterminant la pertinence de services virtuels, les ergothérapeutes devraient :

- adopter une démarche collaborative avec les clients/mandataires spéciaux en discutant des options disponibles, comme des services en personne, des services virtuels ou une combinaison des deux – quelle que soit l'option choisie, l'accès à des soins sécuritaires et efficaces devrait faire partie du processus de prise de décisions;
- tenir compte des limites posées par les services virtuels – des outils et des démarches devront peut-être être adaptés pour leur utilisation à distance; il faut documenter toute limite des services virtuels lors de la mise en œuvre de décisions cliniques;
- si le client ou l'ergothérapeute est situé dans une autre compétence territoriale (hors de l'Ontario), connaître, comprendre et suivre les politiques et procédures de l'organisme de réglementation concernant les services virtuels ainsi que toute exigence réglementaire;
- si les services virtuels ne répondent plus aux besoins de santé du client, songer à utiliser des options de rechange ou à acheminer le client vers d'autres fournisseurs de soins qualifiés situés au même emplacement que le client.

## Consentement

Les conversations sur l'obtention du consentement pour des services virtuels devraient couvrir les mêmes éléments que pour les services en personne qui sont précisés dans les [Normes de consentement](#), y compris l'obtention d'un consentement éclairé pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels sur la santé.

Les discussions qui visent le consentement aux services virtuels peuvent également devoir comprendre ce qui suit :

- Tout ajustement ou toute modification du plan de services
- Toute restriction visant l'enregistrement des séances en ligne
- L'obtention du consentement concernant les personnes avec qui communiquer et les procédures en cas d'urgence
- Les autres personnes impliquées dans la prestation des services d'ergothérapie virtuels et leur rôle (comme les aides-ergothérapeutes, les étudiants en ergothérapie, les vendeurs d'équipement, les soignants, les interprètes, etc.)
- Tous frais liés aux services virtuels

- Les risques, bienfaits et limites associés aux services virtuels
- Les risques et les limites associés à l'utilisation de la technologie et de la plateforme choisie
- Les protocoles de communication durant une séance virtuelle

## Compétence territoriale

Les ergothérapeutes qui veulent offrir des services virtuels à des clients situés hors de l'Ontario devraient communiquer avec l'organisme de réglementation dans la province ou le pays où est situé le client parce que différentes compétences territoriales peuvent avoir différentes exigences en matière de prestation de services virtuels. La suggestion de communiquer avec l'organisme de réglementation s'applique dans tous les cas – que le client soit situé hors de l'Ontario de façon temporaire ou permanente. De même, les ergothérapeutes qui veulent fournir des services virtuels lorsqu'ils sont eux-mêmes hors de l'Ontario devraient également communiquer avec l'organisme de réglementation dans cette province ou ce pays et respecter toute exigence locale. Quelle que soit la situation, les ergothérapeutes inscrits en Ontario doivent rendre compte à l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Si une plainte ou une préoccupation est signalée au sujet des services de l'ergothérapeute, l'Ordre sera responsable de mener une enquête.

On s'attend à ce que chaque ergothérapeute fournissant des services virtuels à des clients dans une autre compétence territoriale :

- confirme les exigences de réglementation dans les compétences territoriales où le client et l'ergothérapeute sont situés;
- confirme l'identité et l'emplacement actuel du client lors de chaque séance;
- informe le client de son lieu de pratique et de l'ordre de réglementation auprès duquel il est inscrit ainsi que du processus établi pour signaler des préoccupations ou porter plainte – pour les ergothérapeutes inscrits en Ontario, les clients peuvent consulter des renseignements sur le processus de plainte sur le site Web de l'Ordre;
- fournisse des services en respectant les limites du certificat d'inscription dans la province ou le pays où il est inscrit;
- respecte le code de déontologie réglementaire ainsi que les normes d'exercice et lignes directrices applicables dans la province ou le pays où il est inscrit;
- s'assure que son assurance responsabilité professionnelle couvre les services virtuels offerts aux clients situés dans d'autres provinces ou pays;
- s'assure qu'il a des renseignements adéquats sur les ressources offertes à l'emplacement actuel du client;
- discute de tout risque ou bienfait additionnel fourni par la prestation de services virtuels par un ergothérapeute situé dans une autre province ou un autre pays;
- a un plan de rechange si la prestation de services virtuels n'est plus appropriée.

Vous trouverez l'information la plus à jour sur la compétence territoriale et les services virtuels sur le site Web de l'Ordre : [Services virtuels](#) (en anglais seulement).

## Sécurité et confidentialité

La protection des renseignements personnels sur la santé est essentielle. En vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, les ergothérapeutes qui offrent des services virtuels doivent prendre des mesures raisonnables pour préserver la confidentialité, protéger les renseignements personnels sur la santé et recueillir, utiliser et divulguer seulement les renseignements personnels sur la santé qui sont requis. La protection contre l'atteinte à la vie privée et à la sécurité est une responsabilité continue et les ergothérapeutes devraient surveiller et résoudre toute menace à ce sujet. On recommande aux ergothérapeutes d'élaborer (au besoin) et de partager avec leurs clients leurs politiques et procédures concernant les services virtuels, notamment les détails sur les services proposés et toute mesure adoptée

pour protéger la vie privée et les renseignements confidentiels des clients. Les ergothérapeutes devraient mettre en œuvre des mesures physiques, techniques et administratives raisonnables qui protégeront les renseignements personnels sur la santé. Si la vie privée des clients ne peut pas être protégée adéquatement, il est préférable d'offrir des consultations en personne ou de choisir une technologie de communication différente.

Les ergothérapeutes devraient lire soigneusement toute l'information présentée dans [Considérations relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité dans le contexte des visites de soins de santé virtuelles](#) (2021) du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

## Atteinte à la vie privée

Les ergothérapeutes devraient être prêts à intervenir en cas d'atteinte à la vie privée durant une séance virtuelle. Pour se renseigner davantage sur ce qu'il faut faire en cas d'atteinte à la vie privée, les ergothérapeutes devraient lire l'information fournie par l'Ordre sur les [nouvelles exigences concernant le signalement d'une atteinte à la vie privée qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2017](#) (en anglais seulement). Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario offre également une ressource intitulée [Lignes directrices sur les interventions en cas d'atteinte à la vie privée dans le secteur de la santé](#) (2018). Les ergothérapeutes qui travaillent pour quelqu'un d'autre devraient connaître les politiques et procédures de leur employeur concernant l'atteinte à la vie privée.

## Utilisation de la technologie

Les ergothérapeutes devraient bien savoir comment utiliser la technologie choisie et gérer les interruptions imprévues ou les atteintes à la vie privée. Lorsqu'un ergothérapeute choisit la technologie qu'il utilisera pour fournir des services virtuels, il doit comprendre ce que cette technologie peut faire et ne pas faire et les questions de sécurité qui y sont associées pour les clients et le thérapeute. Les ergothérapeutes doivent s'assurer que la technologie utilisée pour offrir leurs services virtuels permet de communiquer efficacement, de fournir des services de santé sécuritaires et de former une opinion professionnelle précise.

Avant de commencer à offrir des services virtuels, on encourage les ergothérapeutes à consulter des personnes qui possèdent de l'expertise dans le domaine de la sécurité de la technologie pour assurer la protection des renseignements de leurs clients contre le vol, la perte ainsi que l'accès, l'utilisation et la divulgation non autorisés. Si les services d'informatique permettant d'offrir des services virtuels sont fournis par une tierce partie, les ergothérapeutes devraient s'assurer que le fournisseur de services se conforme aux mesures de sécurité et de protection de la vie privée stipulées dans la loi.

## Plateformes virtuelles

L'Ordre ne peut pas recommander des plateformes ou technologies virtuelles particulières pour la prestation de services d'ergothérapie. L'Ordre s'attend toutefois à ce que toute plateforme choisie se conforme aux règlements sur la protection de la vie privée (comme la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*). Les ergothérapeutes devraient communiquer avec leurs employeurs pour savoir quelles plateformes sont approuvées et ils peuvent consulter d'autres ressources pour les aider à choisir la plateforme, comme la [Norme de vérification des visites virtuelles \(2023\)](#) de Santé Ontario.

## Sécurité des clients et planification en cas d'urgence

Des événements imprévus ou indésirables, comme des urgences médicales ou la détérioration de l'état physique, émotif ou cognitif d'un client, peuvent survenir durant une séance. Avant de commencer une

séance, les ergothérapeutes devraient confirmer l'adresse/l'emplacement actuel du client. Ils devraient avoir un plan en place ou élaborer des protocoles pour traiter des situations inattendues (coordonnées de personnes à rejoindre en cas d'urgence ou numéro des premiers répondants locaux près de l'adresse du client). S'il s'agit de difficultés techniques, les ergothérapeutes devraient avoir accès à un appui technique ou avoir un autre plan pour pouvoir être reconnectés rapidement avec leurs clients.

## Tenue des dossiers

Les ergothérapeutes qui fournissent des services virtuels doivent tenir des dossiers précis des services offerts à leurs clients, conformément aux [Normes de tenue des dossiers](#). Ceci comprend la documentation de renseignements pertinents dans le dossier du client, notamment les services offerts virtuellement, la plateforme utilisée et toute justification requise.

## Frais et facturation

Les ergothérapeutes doivent faire preuve de transparence au sujet des frais associés aux services virtuels et bien indiquer sur la facture que des services virtuels ont été fournis.

## Limites professionnelles

Comme c'est le cas pour tous les services fournis, les ergothérapeutes doivent établir et maintenir des limites professionnelles avec leurs clients et respecter les [Normes sur les limites professionnelles et la prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel](#) lors de la prestation de services virtuels. Les pratiques virtuelles peuvent favoriser des interactions plus informelles et les ergothérapeutes devraient surveiller les signes de transgressions des limites professionnelles ainsi que leur propre comportement. Les ergothérapeutes devraient bien tenir compte de l'environnement où les services virtuels sont fournis et éviter de trop exposer leur vie personnelle – ce qui pourrait modifier la nature de la relation thérapeutique. Les ergothérapeutes devraient également faire attention de ne pas communiquer avec leurs clients en se servant de leur adresse de courriel personnelle ainsi que de services de messagerie instantanée en nuage ou de plateformes de vidéoconférence non chiffrés ou sécurisés.

## Séances de groupe

Les ergothérapeutes jouent un rôle très important dans la protection de la vie privée et de la confidentialité de leurs clients durant des séances de groupe en ligne. En communiquant bien leurs attentes concernant le comportement du groupe et en prenant toutes les mesures raisonnables pour prévenir l'accès et la divulgation non autorisés de renseignements, les ergothérapeutes aideront les participants à se sentir plus en sécurité lors de séances de groupe. Les ergothérapeutes pourraient envisager la mise en œuvre de certaines options, comme restreindre l'accès seulement aux utilisateurs authentifiés – en fournissant par exemple un code d'accès ou un mot de passe unique pour chaque séance.

Voici d'autres options :

- Suggérer que les participants fassent la séance dans un endroit privé
- Demander aux participants d'afficher seulement leur prénom sur la plateforme
- Demander aux participants d'assourdir leur microphone lorsqu'ils ne participent pas activement
- Préciser vos attentes concernant l'utilisation de caméras et toute fonction de la plateforme de dialogue
- Bien indiquer toute restriction concernant l'enregistrement de séances

## Supervision d'étudiants en ergothérapie et d'aides-ergothérapeutes

Tout comme dans le cas des services offerts en personne, les ergothérapeutes sont responsables et doivent rendre compte de la supervision des étudiants en ergothérapie et aides-ergothérapeutes qui participent à la prestation de services virtuels. La supervision à distance comprend certaines limites. Par exemple, si un étudiant ou un aide-ergothérapeute est sur place avec le client mais que l'ergothérapeute fournit ses services virtuellement, l'ergothérapeute sera incapable de fournir directement une aide ou des modifications, ou un soutien physique, si des problèmes de sécurité surgissent au cours d'une séance de traitement. La connexion Internet ou l'angle de la caméra peut également poser des défis. Les ergothérapeutes doivent se conformer aux [Normes de supervision des étudiants en ergothérapie et des aides-ergothérapeutes](#) et déterminer si des soins sécuritaires peuvent être fournis aux clients par des étudiants en ergothérapie ou des aides-ergothérapeutes dans le cadre de ce modèle de supervision.

# Références

---

- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. (2021). *Considérations relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité dans le contexte des visites de soins de santé virtuelles*. <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2021/02/virtual-health-care-visits-f.pdf>
- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. (2018). *Lignes directrices sur les interventions en cas d'atteinte à la vie privée dans le secteur de la santé*. <https://www.ipc.on.ca/en/media/3407/download>
- Fédération mondiale des ergothérapeutes. (2014). « World Federation of Occupational Therapists' position statement on telehealth ». *International Journal of Telerehabilitation*, 6(1), 37–39.
- Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, Lois de l'Ontario (2004, chap. 3, Annexe. A). Extrait du site Web du gouvernement de l'Ontario : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/04p03>
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2023). *Normes de consentement* (éd. rév.). <https://www.coto.org/fr/normes-ressources/ressources/normes-de-consentement-2023>
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2023). *Normes de supervision des étudiants en ergothérapie et des aides-ergothérapeutes* (éd. rév.). <https://www.coto.org/fr/normes-ressources/ressources/normes-de-supervision-des-etudiants-en-ergotherapie-et-des-aides-ergotherapeutes-2023>
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2023). *Normes de tenue des dossiers* (éd. rév.). <https://www.coto.org/fr/normes-ressources/ressources/normes-de-tenue-des-dossiers-2023>
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2023). *Normes d'exercice* (éd. rév.). <https://www.coto.org/fr/normes-ressources/ressources/normes-d-exercice-2023>
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2023). *Normes sur les limites professionnelles et la prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel* (éd. rév.). <https://www.coto.org/fr/normes-ressources/ressources/normes-sur-les-limites-professionnelles-et-la-prevention-des-mauvais-traitements-d-ordre-sexuel-2023>
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2017). *Nouvelles exigences concernant le signalement d'une atteinte à la vie privée qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2017*. <https://www.coto.org/news/news-details/2017/09/19/reporting-privacy-breaches> (en anglais seulement)
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. *Préoccupations ou plaintes à l'égard d'un ergothérapeute*. <https://www.coto.org/fr/clients-et-le-public/pr%C3%A9occupations-ou-plaintes-%C3%A0-l%C3%A9gard-d-un-ergoth%C3%A9rapeute>
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. *Prestation de services virtuels*. <https://www.coto.org/registrants/practice-support/virtual-services> (en anglais seulement)
- Santé Ontario. (2023). *Norme de vérification des visites virtuelles*. <https://www.ontariohealth.ca/fr/planification-du-systeme/normes-numeriques/verification-des-visites-virtuelles>



Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario  
20, rue Bay, bureau 900, C.P. 78, Toronto ON M5J 2N8  
Tél. : 416 214-1177 • 1 800 890-6570 Téléc. : 416 214-1173  
[www.coto.org](http://www.coto.org)

L'information contenue dans ce document est la propriété de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario et ne peut pas être reproduite, en totalité ou en partie, sans une permission écrite.

© Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2024

Tous droits réservés