



College of Occupational Therapists of Ontario
Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

Services virtuels

Révisé en juin 2021

Date de publication originale : 2001

Introduction

L'utilisation de 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) 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.

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 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 possèdent les connaissances, les compétences et les habiletés requises pour fournir des services virtuels, et ils sont les mieux placés pour déterminer si ce type de services répondra efficacement aux besoins de leurs clients. La pertinence des services virtuels devrait se fonder sur les clients et le milieu ainsi que sur la nature des services fournis. Il faut tenir compte du choix et de la préférence du client, de la disponibilité et de l'accessibilité de la technologie pour le client et le thérapeute, et des capacités physiques, comportementales, cognitives et sensorielles. Comprenant que la prestation de services virtuels a des limites, l'ergothérapeute doit se servir de son jugement clinique pour décider des activités qui conviennent à des services fournis virtuellement. L'ergothérapeute doit, par exemple, s'assurer que le choix ou l'adaptation des outils utilisés est approprié à ce mode de prestation. L'ergothérapeute devrait documenter toute limite imposée par la prestation de services virtuels lorsqu'il prend des décisions cliniques.

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. Dans le cadre de cette dernière option, les ergothérapeutes pourraient offrir des services en personne mais se servir de la technologie pour recueillir l'information d'avance et discuter avec les clients après les séances. Les ergothérapeutes devraient connaître les ressources et les fournisseurs de soins de santé qualifiés qui se trouvent près de l'adresse de leurs clients si les services virtuels qu'ils fournissent ne combler plus les besoins de certains

clients. Les ergothérapeutes qui travaillent pour quelqu'un d'autre devraient connaître, comprendre et se conformer aux politiques et procédures de leur employeur en matière de services virtuels.

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 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 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.

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.

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 à coto.org/quality-practice/professional-conduct/privacy (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*](#) (2021). 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.

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 qui conviendra le mieux à leur pratique.

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. 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 pour pouvoir être reconnectés rapidement avec leurs clients.

Compétence territoriale

La compétence territoriale de l'Ordre s'applique uniquement aux pratiques situées en Ontario. La position de l'Ordre est qu'une pratique se situe dans la province où se trouve l'ergothérapeute et où il est inscrit, et non pas dans la province où se trouve le client.

Ergothérapeutes inscrits dans d'autres provinces

Les ergothérapeutes qui sont inscrits dans d'autres provinces et qui veulent fournir des services virtuels à des clients en Ontario peuvent le faire conformément à leur inscription dans la province où ils se trouvent. Ils doivent toutefois être transparents avec leurs clients et bien leur communiquer dans quelle province ils sont situés et inscrits, et bien se conformer aux règles et règlements visés par leur permis d'exercice/certificat. **Les ergothérapeutes situés dans d'autres provinces doivent obtenir un certificat d'inscription temporaire ou général de l'Ontario pour pouvoir fournir des services en personne à des clients situés en Ontario.**

Ergothérapeutes inscrits en Ontario voulant fournir des services virtuels à des clients dans d'autres provinces ou pays

D'autres provinces ou pays peuvent avoir des exigences différentes concernant la prestation de services virtuels. Les ergothérapeutes de l'Ontario devraient communiquer avec l'organisme de réglementation dans la province ou le pays où est situé le client pour confirmer ces exigences.

Les ergothérapeutes inscrits en Ontario qui fournissent des services virtuels dans d'autres compétences territoriales doivent quand même rendre compte à l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. Si leur pratique pose des inquiétudes ou génère une plainte, l'Ordre peut mener une enquête.

Points à considérer pour les ergothérapeutes fournissant des services virtuels dans une autre compétence territoriale (autre province ou pays)

- Confirmer les exigences d'inscription dans la compétence territoriale où vous fournirez des services.
- Informer le client de votre lieu de pratique et de l'ordre de réglementation auprès duquel vous êtes inscrit ainsi que du processus établi pour signaler des inquiétudes ou porter plainte. Pour les ergothérapeutes inscrits en Ontario, les clients peuvent consulter des renseignements sur le processus de plainte à coto.org/you-and-your-ot/questions-concerns-complaints (en anglais seulement).
- Confirmer l'identité et l'emplacement actuel du client.
- Fournir des services en respectant les limites du certificat d'inscription dans la province où vous êtes inscrit.
- S'assurer que votre assurance responsabilité professionnelle couvre les services virtuels offerts aux clients situés dans d'autres provinces ou pays.
- S'assurer que vous avez des renseignements adéquats sur les ressources offertes à l'emplacement actuel du client.
- Discuter 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.
- Avoir un plan de rechange si la prestation de services virtuels n'est plus appropriée.

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 offerts virtuellement
- Toute restriction visant l'enregistrement des séances
- 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

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 clinique du client, notamment les services offerts virtuellement, la plateforme utilisée et toute justification requise.

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](#) 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 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 numéro d'identification personnel 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'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.

Supervision à distance d'aides-ergothérapeutes et d'étudiants en ergothérapie

Tout comme dans le cas des services offerts en personne, les ergothérapeutes sont responsables de la supervision des aides-ergothérapeutes et des étudiants en ergothérapie qui participent à la prestation de services virtuels. Les ergothérapeutes qui supervisent virtuellement des aides-ergothérapeutes et des étudiants en ergothérapie devraient se conformer aux [Normes de supervision des aides-ergothérapeutes](#) et aux [Normes de supervision des étudiants en ergothérapie](#).

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.

Références

- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2015). *Normes sur les limites professionnelles*. www.coto.org/docs/default-source/default-document-library/normes-sur-les-limites-professionnelles-2015.pdf?sfvrsn=2e4ed7_0
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2016). *Normes de tenue des dossiers*. [www.coto.org/docs/default-source/standards/coto-standards-for-record-keeping-\(feb-2016\)-fr.pdf?sfvrsn=2](http://www.coto.org/docs/default-source/standards/coto-standards-for-record-keeping-(feb-2016)-fr.pdf?sfvrsn=2)
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2017). *Normes de consentement*. www.coto.org/docs/default-source/standards/normes-de-consentement_2017.pdf?sfvrsn=8
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2018). *Normes de supervision des aides-ergothérapeutes*. www.coto.org/docs/default-source/default-document-library/normes-de-supervision-des-aides-ergoth%C3%A9rapeutes-2018.pdf?sfvrsn=ff594a49_4
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2018). *Normes de supervision des étudiants en ergothérapie*. www.coto.org/docs/default-source/default-document-library/normes-de-supervision-des-%C3%A9tudiants-en-ergoth%C3%A9rapie-2018.pdf?sfvrsn=a5a84f8e_0
- 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 – Lignes directrices pour le secteur de la santé*. 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. (2021). *Lignes directrices sur les interventions en cas d'atteinte à la vie privée dans le secteur de la santé (2021)*. www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2021/02/health-privacy-breach-guidelines-f.pdf
- Fédération mondiale des ergothérapeutes. (2014). « World Federation of Occupational Therapists' position statement on telehealth ». *International Journal of Telerehabilitation*, 6(1), 37–39.

Ce document remplace :

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2017). *Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance*.



College of Occupational Therapists of Ontario
Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

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

Les renseignements contenus dans ce document appartiennent à l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario et ne peuvent pas être reproduits, en tout ou en partie, sans une permission écrite.
© Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario, 2021
Tous droits réservés