

Collaborer avec des tiers payeurs

Introduction

Avec l'évolution de la profession, on demande parfois aux ergothérapeutes de donner leur opinion professionnelle ou de fournir d'autres services cliniques au nom de tierces parties. Lorsque la partie qui demande et paie pour des services d'ergothérapie n'est pas le client, les ergothérapeutes doivent souvent jongler des priorités et des demandes conflictuelles. L'Ordre reçoit un grand nombre de questions et de plaintes contre les ergothérapeutes à ce sujet, ce qui indique que bien des ergothérapeutes ont de la difficulté à établir le parfait équilibre entre les différentes priorités. Dans certains cas, ces pressions peuvent être accrues par le fait que l'ergothérapeute travaille de façon indépendante, en isolation, ou dans un secteur qui lui est nouveau. Il peut fonctionner avec peu ou pas de soutien de collègues ergothérapeutes qui ne connaissent rien de la collaboration avec des tiers payeurs, ou par la nature litigieuse de son domaine de travail particulier.

Les tiers payeurs sont les personnes ou les organismes, autres que le client, qui fournissent des fonds pour des services d'ergothérapie pour le client. Parmi les tiers payeurs avec qui les ergothérapeutes collaborent régulièrement, mentionnons les assureurs, les avocats, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail ainsi que les employeurs. **Les fournisseurs de soins de santé ou de services éducatifs financés par les deniers publics ne sont pas considérés comme des tiers payeurs aux fins des présentes lignes directrices.**

Le *Référentiel de compétences pour les ergothérapeutes au Canada* (2021) décrit les clients comme des « personnes de tous âges, incluant leurs familles, leurs soignants et leurs mandataires. Les ergothérapeutes peuvent également exercer auprès des collectivités comme des familles, des groupes, des communautés et le grand public » (p. 23). Le terme « clients » s'applique aux personnes et aux organismes à qui les ergothérapeutes fournissent des services, en milieu clinique ou non clinique. Bien que des titres autres que « client », comme « requérant », « réclamant » ou « employé », puissent être utilisés pour décrire cette personne dans différents milieux, l'Ordre utilise le terme « client ». On s'attend à ce que les ergothérapeutes soient transparents, équitables et impartiaux lorsqu'ils fournissent des services d'ergothérapie, quelle que soit leur relation (fournisseur de traitement ou non) avec le client.

Dans le présent document, le « dossier de santé » et le « dossier du client » veulent dire la même chose. Par exemple, un ergothérapeute peut parler du « dossier de santé » dans un hôpital, mais il peut parler du « dossier du client » en milieu communautaire.

Le présent document vise à traiter des questions souvent posées au sujet de l'acheminement de clients (demande ou requête de service) par des tiers payeurs et les sources de financement, et à présenter des points importants dont les ergothérapeutes doivent tenir compte. Ces lignes directrices doivent être utilisées conjointement avec les normes d'exercice de l'Ordre, les règlements de l'Ordre et les lois applicables pour aider les ergothérapeutes à fournir des services sécuritaires, compétents et éthiques.

Liens rapides vers les ressources de l'Ordre

Lorsque les ergothérapeutes collaborent avec des tiers payeurs, ils doivent connaître les attentes indiquées dans les documents suivants de l'Ordre :

- [Code de déontologie](#)
- [Les lois sur la protection de la vie privée et l'exercice de l'ergothérapie](#)

- *Normes d'évaluation et d'intervention*
- *Normes de consentement*
- *Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts*
- *Normes sur les limites professionnelles et la prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel*
- *Normes d'utilisation du titre*

Aperçu

1. Prestation de soins responsables et compétents aux clients
2. Définition du rôle de l'ergothérapeute et établissement des attentes
3. Obtention du consentement
4. Tenue des dossiers
5. Conflits d'intérêts
6. Limites professionnelles
7. Utilisation du titre

1. Prestation de soins responsables et compétents aux clients

Le point central d'une prestation éthique de services d'ergothérapie est l'identification du client. Le client est la personne à qui s'appliquent l'opinion, l'évaluation et/ou les traitements ergothérapeutiques, quelle que soit la personne qui paie pour le service. Bien qu'un tiers payeur soit considéré comme une partie intéressée aux résultats de l'évaluation, il n'est pas le client. Il est important que les ergothérapeutes comprennent bien qui est leur client et puissent définir ce concept au client et au tiers payeur.

Lorsque l'ergothérapeute détermine ce dont le client a besoin en matière de soins, il devrait démontrer une démarche éthique et faire des recommandations/prendre des décisions qui sont transparentes, justes et impartiales. Les ergothérapeutes doivent veiller à ce que leurs recommandations et leurs décisions ne favorisent pas la source de l'acheminement, le tiers payeur ou le client. Cette attente s'applique à tous les types d'interactions (soins directs aux clients, évaluations uniques, examens de documents). Avoir une pratique axée sur le client ne signifie pas toutefois que l'ergothérapeute devrait fournir ou recommander tout ce que le client demande. Les ergothérapeutes doivent suivre les [Normes d'évaluation et d'intervention](#) et utiliser leur jugement clinique pour prendre des décisions précises et éclairées sur les services les plus appropriés pour le client.

Un outil pratique pour aider les ergothérapeutes à résoudre des défis éthiques ou cliniques est le [Cadre décisionnel](#) pour prendre une décision réfléchie. Cet outil comprend cinq étapes à suivre pour prendre une décision judicieuse en réfléchissant aux facteurs pertinents et aux options disponibles.

Un autre document de base qui aide à orienter la pratique des ergothérapeutes est le [Référentiel de compétences pour les ergothérapeutes au Canada](#) (2021). Ce référentiel décrit les aptitudes, les connaissances et le jugement dont les ergothérapeutes ont besoin pour exercer leur profession au Canada, qu'ils jouent un rôle clinique ou non clinique.

Questions à se poser :

- Qui est votre client?
- Prenez-vous des décisions ou faites-vous des recommandations cliniques qui sont transparentes, justes et impartiales, quelle que soit l'opinion d'autres gens (comme des avocats, des experts du secteur de l'assurance ou des fournisseurs de soins de santé)? Est-ce qu'un autre ergothérapeute, sans influence ou pression externe, arriverait à la même opinion?
- Avez-vous utilisé une démarche d'évaluation appropriée? Est-ce que vos décisions cliniques se fondent sur des faits probants et un jugement professionnel solide?
- Est-ce que vos communications avec le client concernant vos impressions initiales ont été transparentes et s'alignent avec ce que le client s'attend à voir dans votre rapport? Avez-vous fait attention de ne pas donner de fausses idées au client concernant les résultats attendus de l'évaluation?

2. Définition du rôle de l'ergothérapeute et établissement des attentes

Les ergothérapeutes qui fournissent des services pour des tiers payeurs devraient bien comprendre ce que l'acheminement pour des services d'ergothérapie comprend et bien expliquer leur champ d'application et leur rôle avant de commencer à fournir le service. Les ergothérapeutes devraient également rendre explicites les attentes des clients, des tiers payeurs et des autres personnes en cause. De plus, les ergothérapeutes doivent indiquer clairement au client l'étendue de ses services pour que celui-ci comprenne les services qui lui seront fournis, y compris la fréquence et la durée des services ainsi que les frais qui seront chargés et toute limite ou restriction liée à la prestation des services. Enfin, si l'ergothérapeute a négocié et signé un contrat pour ses services, il est important de divulguer les obligations contractuelles à tous les intervenants.

Chaque ergothérapeute devrait pouvoir démontrer les compétences de la pratique d'ergothérapie, quel que soit son domaine de pratique, son milieu de travail ou sa relation avec la source de financement. Les ergothérapeutes doivent avoir la formation requise pour pouvoir effectuer des évaluations standardisées, des tests formels ou d'autres évaluations en respectant leur champ d'application, conformément aux *Normes d'évaluation et d'intervention*, afin de fournir des soins sécuritaires, éthiques et compétents.

De plus, on s'attend à ce qu'un ergothérapeute comprenne les limites de sa compétence lorsqu'il doit déterminer s'il est approprié d'accepter un cas acheminé, compte tenu de ses connaissances, de ses aptitudes et de son expérience. Les ergothérapeutes ne devraient pas accepter l'acheminement d'un client s'ils ne possèdent pas les connaissances et l'expérience nécessaires pour gérer ce client de manière sécuritaire et efficace.

Lorsqu'un ergothérapeute effectue une évaluation au nom d'un tiers payeur, il est possible que son rôle ne comprenne pas le traitement du client. Si, dans le contexte de l'évaluation, l'ergothérapeute découvre un problème ou un symptôme qui suscite des préoccupations importantes ou exige une intervention, l'ergothérapeute devrait aviser le client de ce fait. L'Ordre recommande que l'ergothérapeute respecte la législation appropriée sur la protection de la vie privée et obtienne le consentement du client avant de partager ses conclusions avec le fournisseur de soins de santé du client.

Si l'ergothérapeute effectue l'évaluation dans le cadre d'une procédure légale, il devrait obtenir des conseils juridiques indépendants pour bien comprendre ses obligations avant de divulguer ou de partager de l'information au sujet de son client.

Questions à se poser :

- Est-ce que toutes les parties intéressées connaissent le champ d'application ergothérapeutique du cas acheminé et le niveau de participation que l'on attend de vous avant de commencer à fournir les services?
- Est-ce que le client ou son représentant sait à quoi s'attendre en matière de services d'ergothérapie et des services qui seront actuellement fournis (par exemple, expliquer le rôle général de l'ergothérapeute, le rôle précis de l'ergothérapeute dans le cas du client et le rôle de l'ergothérapeute lorsque des tierces parties sont impliquées)?
- Possédez-vous les connaissances, les compétences et l'expérience nécessaires pour bien prendre soin du cas acheminé en tenant compte de votre champ d'application et des blessures ou problèmes du client qui ont été identifiés?

3. Obtention du consentement

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs, ou qui font office d'experts-conseils, doivent veiller à obtenir le consentement approprié de leur client pour tous les services d'ergothérapie qu'ils prévoient fournir, y compris l'évaluation, le traitement et la consultation. Bien qu'un bon nombre de particuliers et d'organismes utilisent des formulaires de consentement, il faut savoir que l'utilisation d'un formulaire de consentement ne remplace **pas** le processus d'obtention du consentement. Les ergothérapeutes doivent suivre les [Normes de consentement](#), y compris la documentation de l'obtention du consentement approprié, tel que décrit dans ces normes.

Les clients doivent avoir la possibilité d'obtenir des réponses de l'ergothérapeute à leurs questions concernant les services d'ergothérapie qui sont proposés et ils doivent être avisés de leur droit de retirer leur consentement en tout temps.

Durant le processus d'évaluation ou en tout temps pendant la prestation des services d'ergothérapie, un client peut décider de retirer son consentement ou de ne pas participer à une partie ou à toutes les parties de l'évaluation ou du traitement. L'ergothérapeute devrait documenter l'information pertinente pour les parties de l'évaluation qui sont effectuées et préciser les parties auxquelles le client a refusé de participer en indiquant toute justification fournie par le client. De plus, l'ergothérapeute devrait expliquer au client les risques ou conséquences du refus de consentir et documenter le fait que cette discussion a eu lieu.

Les ergothérapeutes doivent également obtenir un consentement pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels et de renseignements sur la santé du client. Pour plus d'information à ce sujet, consultez le document [Les lois sur la protection de la vie privée et l'exercice de l'ergothérapie](#).

Il arrive souvent que l'on demande à des clients qui veulent obtenir des indemnités d'une assurance de participer à des activités requises par la compagnie d'assurance, y compris l'ergothérapie, pour être admissibles aux indemnités. Les ergothérapeutes doivent quand même suivre les [Normes de consentement](#) et obtenir le consentement éclairé du client avant de commencer à fournir des services d'ergothérapie, puis obtenir un consentement avisé pour recueillir, utiliser et divulguer de l'information, et continuer à solliciter le consentement du client pour les services ultérieurs.

Dans certains domaines de pratique, il y a des situations où le consentement peut être obtenu par un professionnel de la santé au nom des autres professionnels de la santé qui participent aux soins du client. C'est ce que l'on appelle le consentement obtenu au nom d'un tiers. Dans ce genre de situation, l'ergothérapeute devrait s'assurer que le tiers qui a obtenu le consentement a suivi un processus d'obtention du consentement éclairé. L'ergothérapeute devrait documenter le nom ou le rôle de la personne qui a obtenu le consentement éclairé du client.

Il peut arriver qu'un ergothérapeute devienne impliqué dans le cas d'un client par l'intermédiaire d'un représentant légal. Dans ces circonstances, le représentant légal peut être la personne qui sollicite un consentement éclairé pour engager l'ergothérapeute. Même si ce représentant obtient le consentement du client, l'ergothérapeute devrait quand même aviser le client de son rôle et de son champ d'application, expliquer le processus à venir, préciser en quoi consiste le traitement et répondre à toute question du client pour assurer qu'un consentement vraiment éclairé a été obtenu.

Les ergothérapeutes qui offrent leurs services à des tiers payeurs ou qui agissent à titre d'experts-conseils remplissent souvent des rapports ou des formulaires dans le cadre de leur pratique. Si un client retire son consentement pour la soumission d'un rapport d'évaluation ou de traitement avant que ce rapport soit achevé, l'ergothérapeute devrait discuter avec le client des raisons pour lesquelles le consentement a été retiré et ce que ce retrait implique, puis documenter cette discussion dans le dossier du client.

L'ergothérapeute ne devrait pas achever de remplir le rapport/formulaire ou le soumettre si le client ou son représentant a retiré son consentement pour sa divulgation, sauf si l'ergothérapeute est légalement tenu de le faire (comme s'il reçoit une assignation à témoigner). L'ergothérapeute peut soumettre toute partie du rapport à laquelle le client a consenti et indiquer que le rapport n'est pas complet parce que le client a retiré son consentement. Un client ne peut pas retirer son consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation d'information rétroactivement. Ceci signifie que si un rapport a déjà été soumis, l'ergothérapeute ne peut pas le rétracter.

Il peut arriver que l'ergothérapeute doive soumettre son rapport sous forme d'ébauche pour qu'il soit révisé et corrigé. Bien que ceci soit une pratique acceptable, il revient à l'ergothérapeute de s'assurer que le contenu du rapport final reflète exactement l'évaluation et l'opinion professionnelle de l'ergothérapeute. Lorsqu'il signe un rapport, l'ergothérapeute atteste que ce rapport est exact, complet et véridique, et qu'il ne renferme aucun énoncé que l'ergothérapeute reconnaît ou devrait reconnaître comme étant faux, trompeur ou autrement inapproprié. Un ergothérapeute ne devrait pas accepter de signer un document révisé si son contenu ne reflète pas son opinion professionnelle.

On peut demander à l'ergothérapeute d'examiner de l'information supplémentaire, comme du matériel de surveillance ou des rapports rédigés par d'autres professionnels de la santé, ou on peut lui demander de remplir de la paperasse additionnelle, comme des réfutations ou des addenda. Si l'ergothérapeute a déjà fait l'évaluation en personne du client, il doit obtenir le consentement du client avant d'examiner l'information supplémentaire ou de remplir la paperasse additionnelle.

Les sections pertinentes des *Normes de consentement* concernant l'information supplémentaire et la paperasse additionnelle stipulent que l'ergothérapeute doit :

2.4 Expliquer chaque élément du plan et obtenir le consentement du client chaque fois que l'on passe d'un élément du plan à un autre.

2.8 Appliquer un processus d'obtention d'un consentement éclairé pour les demandes de services par des tiers (p. ex. examens indépendants ou rapports d'experts) – expliquer au client que les services sont fournis à la demande d'un agent payeur et décrire la nature et l'étendue du rôle de l'ergothérapeute ainsi que les responsabilités de l'ergothérapeute concernant la production de rapports.

3.4 Pour les demandes de services par des tiers (comme pour des examens indépendants ou des rapports d'experts) :

- a. Obtenir le consentement du client pour la divulgation des résultats d'évaluation, de rapports ou de plans d'intervention à des agents payeurs, d'autres professionnels, partenaires ou parties intéressées, sauf si des exceptions à cette divulgation s'appliquent en vertu des lois sur la protection de la vie privée.
- b. Obtenir le consentement du client avant d'examiner tout renseignement additionnel sur la santé du client fourni par la tierce partie après la fin des services d'évaluation originaux (comme d'autres rapports médicaux ou matériels de surveillance).

L'ergothérapeute doit obtenir ce consentement car la nouvelle information ou la paperasse additionnelle n'était pas couverte par le consentement initial obtenu du client pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements. De plus, l'examen de ce matériel avec le client permet au client de fournir un contexte. Pour plus de renseignements sur le matériel de surveillance, consultez le document [La surveillance dans l'exercice de l'ergothérapie](#).

Si l'on demande à un ergothérapeute d'examiner un fichier ou un document papier sans que l'ergothérapeute ait eu de contacts avec ce client, l'ergothérapeute n'a pas besoin d'obtenir le

consentement du client. Dans ce cas, l'obtention du consentement éclairé du client pour des services d'ergothérapie n'est pas requise parce que l'ergothérapeute n'est pas directement impliqué avec le client.

Questions à se poser :

- Avez-vous satisfait toutes les exigences pour l'obtention du consentement éclairé concernant les services d'ergothérapie, y compris l'évaluation, le traitement et la consultation?
- Avez-vous documenté de façon appropriée qu'un consentement éclairé a été obtenu?
- Si un tiers a obtenu le consentement, avez-vous confirmé qu'il a suivi le processus approprié pour l'obtention du consentement?
- Un consentement avisé a-t-il été obtenu du client pour communiquer l'information à toutes les personnes impliquées dans le cas du client, y compris pour la soumission de rapports à des tiers? Si de l'information supplémentaire a été obtenue après l'évaluation, avez-vous obtenu le consentement approprié pour examiner cette information?
- Comprenez-vous vos responsabilités en matière de protection de la vie privée et de confidentialité si le client ou son représentant retire son consentement avant l'achèvement des services d'ergothérapie ou la soumission de tout rapport?

4. Tenue des dossiers

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs doivent comprendre leur rôle en matière de gestion des dossiers sur la santé. Conformément à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS), un ergothérapeute doit savoir s'il est un dépositaire de renseignements sur la santé ou un mandataire du dépositaire avant de commencer à fournir des services d'ergothérapie. Ces rôles déterminent qui maintiendra et entreposera le dossier du client et qui sera responsable de divulguer le dossier au client ou à son représentant.

Dépositaire de renseignements sur la santé

Tel que défini dans la LPRPS (par. 3 [1]), un dépositaire de renseignements sur la santé est une personne ou une organisation mentionnée dans la LPRPS qui « a la garde ou le contrôle de renseignements personnels sur la santé par suite ou à l'égard de l'exercice de ses pouvoirs ou de ses fonctions ».

Les ergothérapeutes sont les dépositaires de renseignements sur la santé pour les dossiers de santé qu'ils tiennent dans le cadre de leur pratique indépendante. Toutefois, lorsque les ergothérapeutes sont des employés ou travaillent sous contrat pour un organisme (comme un hôpital, un foyer de soins de longue durée ou une équipe de santé familiale), l'organisme est généralement le dépositaire. Si un ergothérapeute travaille dans une pratique de groupe, le groupe peut être le dépositaire.

Les ergothérapeutes doivent déterminer qui est le dépositaire dans le contexte de leur travail. Le dépositaire de renseignements sur la santé est responsable des renseignements personnels sur la santé dont il a le contrôle ainsi que des actions de ses mandataires.

Mandataire d'un dépositaire de renseignements sur la santé

Conformément à la LPRPS, un mandataire est une personne autorisée à fournir des services ou à réaliser des activités au nom d'un dépositaire de renseignements sur la santé. Un mandataire peut être une personne ou un organisme qui travaille sous contrat ou qui est un employé, un étudiant ou un bénévole du dépositaire.

Un mandataire doit se conformer aux politiques du dépositaire concernant l'entreposage, la sécurisation, la rétention, la destruction et les demandes d'accès et de correction des dossiers de santé. Par exemple, un mandataire pourrait être un ergothérapeute travaillant sous contrat pour un foyer de soins de longue

durée qui est le dépositaire des renseignements sur la santé. L'ergothérapeute doit respecter la LPRPS ainsi que les pratiques du foyer concernant ces renseignements.

Pour plus de renseignements sur les rôles et responsabilités des dépositaires de renseignements sur la santé et leurs mandataires, consultez *Les lois sur la protection de la vie privée et l'exercice de l'ergothérapie*.

Responsabilités des ergothérapeutes

Tous les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs doivent se conformer aux *Normes de tenue des dossiers*. Toute documentation remplie par eux doit être signée avec leur titre, leur signature et leur désignation – Erg. Aut. (Ont.). En plus de se conformer aux normes, les ergothérapeutes doivent veiller à ce que leurs coordonnées et les renseignements sur leur emploi soient valides et à jour.

Avant de commencer à fournir des services, les ergothérapeutes doivent comprendre la différence entre le dossier du client (qui indique tous les événements, décisions, interventions et plans découlant de la relation thérapeute-client) et le rapport précis qui est rédigé par l'ergothérapeute à l'intention du tiers payeur.

Avec les progrès de la technologie et la transition vers la tenue de dossiers électroniques pour soumettre des rapports et communiquer de l'information, les ergothérapeutes qui collaborent avec des tiers payeurs devraient adopter des mesures pour veiller à ce que les systèmes informatiques utilisés soient sécuritaires et satisfassent les exigences de protection de la vie privée et de confidentialité. S'il y a des divergences dans les attentes en matière de tenue de dossiers, les ergothérapeutes devraient discuter de leurs préoccupations avec des représentants des organismes pertinents pour résoudre ces divergences.

Questions à se poser :

- Êtes-vous le dépositaire de renseignements sur la santé ou le mandataire du dépositaire?
- Suivez-vous les lois pertinentes sur la protection de la vie privée et la sécurité des renseignements sur la santé des clients dans votre domaine de pratique?
- Appliquez-vous les *Normes de tenue des dossiers* dans vos pratiques de documentation?
- Informez-vous vos clients sur la façon dont ils peuvent avoir accès à leur dossier?
- Est-ce que le système de documentation électronique utilisé par vous-même, votre employeur ou votre organisme respecte les attentes des *Normes de tenue des dossiers*?

5. Conflits d'intérêts

La prestation de services à des tiers payeurs présente des défis uniques en matière de conflits d'intérêts aux ergothérapeutes. Les ergothérapeutes doivent être proactifs pour prévenir, reconnaître et gérer des conflits d'intérêts dans leur pratique. Ils ne doivent pas tirer un avantage direct ou indirect de la relation thérapeute-client. Ils doivent accorder la priorité aux intérêts et au bien-être de leurs clients. Pour connaître les attentes dans ce domaine, consultez les *Normes sur la prévention et la gestion des conflits d'intérêts*.

Des conflits peuvent survenir pour diverses raisons :

Intérêts divergents entre les clients et les tiers payeurs

Par exemple, un client peut vouloir obtenir tous les fonds et toutes les ressources disponibles pour traiter un handicap causé par un accident automobile tandis que l'assureur peut vouloir fournir le minimum d'indemnités pour assurer la rentabilité de l'entreprise. Dans ce cas, l'ergothérapeute se retrouve souvent au milieu de ces intérêts concurrentiels et il doit respecter son éthique professionnelle pour atteindre des

conclusions justes et impartiales. Le rôle de l'ergothérapeute n'est pas de défendre les intérêts de l'une ou l'autre partie mais plutôt de fournir un rapport exact et impartial.

Normes divergentes entre l'Ordre et les tiers payeurs

Par exemple, en tant que professionnels de la santé réglementés, les ergothérapeutes doivent respecter les lois et leurs normes d'exercice, comme dans le cas de l'obtention des consentements requis qui pourrait ne pas viser un non-professionnel de la santé (comme un avocat) ou une entreprise (comme un assureur). Dans ces cas, un assureur pourrait ne pas être au courant qu'un ergothérapeute doit obtenir un consentement et assumer que les pratiques de l'assureur concernant l'obtention du consentement du client sont suffisantes.

Opinions divergentes entre les ergothérapeutes

Par exemple, il est commun dans les cas de demandes d'indemnités d'assurance automobile que l'assureur ou l'avocat exige l'examen par un ergothérapeute indépendant d'une demande ou d'un rapport soumis(e) par l'ergothérapeute traitant le client. Dans certains cas, l'examen de l'ergothérapeute indépendant peut comprendre une variation importante concernant l'opinion clinique. Cette variation d'opinion peut entraîner la perception que les deux ergothérapeutes n'offrent pas une opinion juste ou impartiale. Ces opinions divergentes peuvent mettre en question l'intégrité de ces deux professionnels ou de la profession d'ergothérapeute. En adoptant une approche impartiale pour évaluer et analyser les besoins d'un client, il sera possible de réduire les divergences d'opinions entre deux ergothérapeutes.

Conflits d'intérêts personnels de l'ergothérapeute concernant des possibilités futures de revenus offertes par des tiers payeurs

Par exemple, un ergothérapeute peut avoir peur que si son opinion professionnelle ne plaît pas au tiers payeur, celui-ci cesse d'acheminer des clients à l'ergothérapeute.

Conflits d'intérêts personnels ou pressions concernant l'acheminement de clients par d'autres professionnels ou vers d'autres professionnels

Par exemple, un ergothérapeute peut ressentir des pressions liées aux possibilités de compensation financière ou d'appréciation de l'employeur d'acheminer des clients au sein de l'entreprise ou à un groupe choisi de fournisseurs, même si l'ergothérapeute ne croit pas que le service soit nécessaire ou que le professionnel recommandé soit le meilleur choix. Les ergothérapeutes doivent résister à ces pressions.

Bien que chacun de ces scénarios nécessite la prise de décisions complexes pour les ergothérapeutes, on s'attend à ce que les ergothérapeutes qui exercent leur profession en Ontario adoptent des pratiques éthiques. Fournir des services d'ergothérapie au sein d'une situation qui cause un conflit d'intérêts peut compromettre l'éthique professionnelle et causer de la méfiance de la part du client envers l'ergothérapeute, l'organisme pour lequel l'ergothérapeute réalise les services, ou la profession dans son ensemble. Exercer la profession tout en ayant un conflit d'intérêts est considéré comme une faute professionnelle en vertu du *Règlement de l'Ontario 95/07 : Faute professionnelle*.

Il faut que les ergothérapeutes reconnaissent qu'en tant que professionnels de la santé autonomes réglementés, ils doivent rendre compte de leurs décisions professionnelles. On demande souvent à l'Ordre si le fait d'avoir l'ergothérapeute traitant ou un autre intervenant présent pendant une évaluation indépendante constitue un conflit d'intérêts. Si la demande pour la présence d'une autre personne est faite par le client ou une autre partie intéressée, l'ergothérapeute qui effectue l'évaluation indépendante devrait confirmer avant de commencer les attentes concernant le rôle d'observateur de l'ergothérapeute traitant pour s'assurer que la présence de cette personne n'influencera pas l'évaluation, ses recommandations ou les résultats. L'ergothérapeute traitant doit également comprendre pourquoi sa présence a été demandée et considérer si sa participation en tant qu'observateur est appropriée. Toute décision concernant une demande d'enregistrement audio ou vidéo du service ergothérapeutique, y compris les évaluations indépendantes, faite par un observateur devrait être discutée d'avance et acceptée par toutes les parties avant de commencer.

On demande aussi souvent à l'Ordre s'il est acceptable d'évaluer ou de traiter des clients qui ont un lien de parenté (comme un époux et une épouse qui ont subi ensemble un accident automobile). Dans cet exemple, l'ergothérapeute devrait se demander s'il peut rester objectif et neutre pendant l'évaluation de l'autre membre de la famille tout en respectant les lois pertinentes concernant la protection de la vie privée et la confidentialité.

Quelle que soit la situation, les ergothérapeutes devraient toujours prendre le temps de réfléchir lorsqu'ils ressentent un certain malaise au sujet d'un cas. Un facteur critique dans la prévention et la gestion des conflits d'intérêts est la notion de transparence de l'ergothérapeute vis-à-vis tous les intervenants qui sont impliqués.

Questions à se poser :

- Existe-t-il des risques inhérents de conflits d'intérêts dans votre pratique (par exemple, des relations duelles avec des vendeurs ou d'autres fournisseurs, des mesures incitatives pour prendre certaines décisions)?
- Des politiques ont-elles été établies pour la prévention et la gestion de conflits d'intérêts?
- Avez-vous un réseau de soutien ou de mentors dans votre pratique pour discuter de questions litigieuses pour vous aider à prendre des décisions difficiles concernant la gestion de conflits?
- Cette situation affectera-t-elle la perception de votre client ou du tiers payeur au sujet de votre professionnalisme? Qu'en penseraient vos collègues? Comment un observateur neutre et impartial réagirait-il? Seriez-vous embarrassé si cette situation était rendue publique ou signalée à l'Ordre?

6. Limites professionnelles

La relation thérapeute-client se fonde sur la confiance et le respect. Une transgression des limites professionnelles peut affecter directement cette relation et la confiance du client envers l'ergothérapeute. Les ergothérapeutes doivent comprendre ce type de situation et prendre les mesures nécessaires pour identifier, prévenir et gérer ces situations avant qu'elles ne deviennent un problème. Consultez les [Normes sur les limites professionnelles et la prévention des mauvais traitements d'ordre sexuel](#) à ce sujet. Les ergothérapeutes devraient avoir un plan ou une réponse pour traiter les transgressions possibles des limites professionnelles, comme des clients qui veulent rester amis avec l'ergothérapeute à la fin des services, une demande amicale d'un client ou ancien client sur un média social, ou la présentation de cadeaux par des clients ou des membres de leur famille.

Les ergothérapeutes doivent également faire attention aux transgressions des limites professionnelles avec des tiers payeurs. Les ergothérapeutes ne doivent pas conclure des ententes de service et ils doivent éviter les acheminements qui impliquent des membres de la famille ou des amis car ceci peut avoir un impact sur la capacité de l'ergothérapeute d'être impartial. De plus, un ergothérapeute devrait éviter de former des relations personnelles avec des tiers payeurs et ne devrait jamais accepter ou offrir des compensations monétaires ou autres pour l'acheminement de clients ou la prestation de services. La transgression ou la violation des limites professionnelles peut causer des conflits d'intérêts et avoir des répercussions sur les résultats des services fournis.

Questions à se poser :

- Est-ce que votre relation avec le client, son système de soutien ou le tiers payeur commence à dépasser les paramètres de la relation thérapeutique pour devenir plus personnelle?
- Est-ce que cette situation affecte votre capacité d'être impartial dans votre relation professionnelle avec le client?

7. Utilisation du titre

Les ergothérapeutes qui fournissent des services à des tiers payeurs, comme une entreprise d'assurance automobile, peuvent porter un titre d'emploi différent de celui d'ergothérapeute, comme gestionnaire de cas ou planificateur de soins à vie. Il faut bien noter que ces titres d'emploi peuvent être utilisés mais qu'ils peuvent l'être conjointement avec le titre protégé d'ergothérapeute ou sa désignation abrégée d'Erg. Aut. (Ont.) pour être plus précis pour le public. Le titre « ergothérapeute » et son abréviation « Erg. Aut. (Ont.) » sont protégés en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et de la *Loi de 1991 sur les ergothérapeutes*. Seules les personnes inscrites auprès de l'Ordre peuvent utiliser ce titre ou son abréviation en Ontario. Si un ergothérapeute renonce à son certificat d'inscription auprès de l'Ordre, il ne peut plus utiliser le titre ou son abréviation ni se représenter comme un ergothérapeute. Quel que soit le titre d'emploi, lorsque les ergothérapeutes exercent leur profession dans leur champ d'application et signent de la documentation, ils doivent se conformer aux normes d'exercice établies par l'Ordre.

Les *Normes d'utilisation du titre* fournissent de l'information utile pour les personnes qui utilisent un titre d'emploi autre qu'ergothérapeute ou les personnes qui veulent savoir comment représenter des titres de compétence additionnels, comme un certificat ou une formation supplémentaire, dans un domaine d'exercice particulier.

Les ergothérapeutes devraient lire les *Normes d'utilisation du titre* pour s'assurer que leurs communications d'affaires, le contenu de leur site Web, leur signature dans les courriels et leur signature dans le dossier de leurs clients sont représentés de façon appropriée et conformément aux lignes directrices de l'Ordre.

Questions à se poser :

- Si vous portez un titre d'emploi autre que celui d'ergothérapeute, comment allez-vous afficher et utiliser ce titre?
- Si vous possédez de la formation ou des compétences additionnelles, comment allez-vous indiquer ceci?
- Est-il clair pour le client et le tiers payeur que vous êtes un ergothérapeute inscrit qui doit rendre compte à l'Ordre pour la prestation de soins sécuritaires, responsables et compétents?

Conclusion

Avec l'évolution du rôle des ergothérapeutes, l'Ordre poursuit ses discussions sur les nouveaux changements et défis qui surgissent pour identifier des façons d'aider les ergothérapeutes à fournir des soins responsables et de grande qualité à leurs clients.

Il est important de prendre note que les présentes lignes directrices ne peuvent pas couvrir toutes les circonstances possibles. On s'attend à ce que les ergothérapeutes se tiennent au courant des lois, règlements, normes d'exercice, politiques et procédures applicables. Nous encourageons les ergothérapeutes à se servir de l'Ordre comme ressource pour s'assurer qu'ils continuent à exercer leur profession de manière sécuritaire, responsable et compétente.

Références

Association canadienne des organismes de réglementation en ergothérapie, Association canadienne des programmes universitaires en ergothérapie et Association canadienne des ergothérapeutes. (2021). *Référentiel de compétences pour les ergothérapeutes au Canada*. <https://acotro-acore.org/wp-content/uploads/2022/08/OT-Competency-Document-FR-HiRes.pdf>

Loi de 1991 sur les ergothérapeutes, Lois de l'Ontario (1991, chap. 33). Consultée sur le site Web du gouvernement de l'Ontario. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/91o33>

Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées, Lois de l'Ontario (1991, chap. 18). Consultée sur le site Web du gouvernement de l'Ontario. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/91r18>

Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, Lois de l'Ontario (2004, chap. 3, annexe A). Consultée sur le site Web du gouvernement de l'Ontario. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/04p03>

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2021). *Cadre décisionnel*. https://www.coto.org/docs/default-source/default-document-library/cadre-d%C3%A9cisionnel.pdf?sfvrsn=c74ce85b_2

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2023). *Les lois sur la protection de la vie privée et l'exercice de l'ergothérapie*. <https://www.coto.org/fr/normes-ressources/ressources/les-lois-sur-la-protection-de-la-vie-priv-e-et-l-exercice-de-l-ergoth-rapie>

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario. (2023). *Normes d'exercice*. https://www.coto.org/docs/default-source/standards/coto---normes-d-exercice-202302c6530b730f482f8c723083290f556a.pdf?sfvrsn=941dee4b_21

Règlement de l'Ontario 95/07, Faute professionnelle (en anglais). (1991). Consulté sur le site Web du gouvernement de l'Ontario. <https://www.ontario.ca/laws/regulation/070095>

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

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