Lignes directrices de prestation de services à distance / Télésanté / Télépratique

Direction du développement et de la qualité de l'exercice

AVRIL 2025

Ordre des ergothérapeutes du Québec
OEQ

Sommaire

Contexte 3
Cadre légal 4
Principes directeurs 5

1. L'ergothérapeute doit connaître les règles concernant les services à distance 5
2. L'ergothérapeute doit avoir les connaissances et les habiletés nécessaires avant de fournir des services à distance 5
3. L'ergothérapeute doit déterminer l'admissibilité d'une personne à des services à distance 6
4. L'ergothérapeute doit obtenir un consentement libre et éclairé 7
5. L'ergothérapeute doit avoir un plan de contingence lors de défaillances technologiques 7
6. L'ergothérapeute doit offrir des services à distance de qualité 8
7. L'ergothérapeute doit faire preuve de professionnalisme durant les services à distance 9
8. L'ergothérapeute doit s'assurer de la confidentialité de la séance dans la mesure du possible 9
9. L'ergothérapeute doit s'assurer que sa tenue de dossier est conforme à sa pratique 10

Séance de groupe à distance 11
Supervision de stagiaires à distance 11
Conclusion 12
Remerciement 12
Bibliographie 13

Contexte

Depuis des années, plusieurs ergothérapeutes utilisent les technologies de l'information et de la communication (TIC) pour fournir des services à distance, appelés parfois télésanté, téléréadaptation ou téléconsultation. Le réseau québécois de la télésanté définit les services à distance comme « Une activité en santé et en services sociaux réalisée à distance, au moyen d'outils technologiques. Cette activité implique la communication ou le partage d'information en temps réel ou en temps différé. ». Les services à distance permettent de répondre à plusieurs défis rencontrés par la clientèle, notamment la difficulté à accéder à des services de santé en personne en raison de problèmes de mobilité ou d'éloignement géographique et ainsi améliorer l'offre de service au Québec.

Dans le cadre de la profession d'ergothérapeute, plusieurs évaluations et interventions peuvent être effectuées à distance :

- Entrevue et certaines évaluations ;
- Éducation, enseignement et dépistage ;
- Soutien à d'autres membres d'ordres professionnels et aux proches aidants ;
- Conseils visant la promotion de la santé.

Il est également possible d'opter pour une prestation de services mixtes, dans lesquels certaines consultations avec la clientèle se déroulent en présence de celle-ci ou s'effectuent à distance avec une tierce personne, alors que d'autres consultations se tiennent à distance sans tierce personne.

Les ergothérapeutes doivent exercer leur jugement professionnel pour décider s'il est plus approprié d'offrir leurs services à distance ou en personne, tout en respectant les mêmes obligations, quelle que soit la modalité choisie. C'est pourquoi l'Ordre des ergothérapeutes du Québec (OEQ) a jugé pertinent de créer le présent document pour soutenir ses membres dans une prestation de services à distance de qualité.

Ce document expose neuf principes directeurs qui permettront d'assurer une prestation de service à distance respectant entre autres la confidentialité, la tenue de dossier et le consentement.

Cadre légal

Les principes directeurs définis dans ce document tirent leur source d'obligations légales que l'on retrouve dans la législation encadrant l'exercice de la profession d'ergothérapeute, notamment :

- le Code de déontologie des ergothérapeutes ;
- le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation et sur la cessation d'exercice des membres de l'OEQ ;
- la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information ;
- la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé ;
- le Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance.

Ces principes s'appuient également sur les normes entourant l'exercice de la profession d'ergothérapeute au Québec, figurant notamment dans le *Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession d'ergothérapeute au Québec* (décembre 2010 – révisé en mars 2013) ainsi que dans les divers Guides et Lignes directrices publiés par l'OEQ.

En outre, une recension de la documentation relative aux services à distance de la pratique privée — publiée par les associations et organismes de réglementation provinciaux et canadiens en ergothérapie, le Conseil interprofessionnel du Québec et par d'autres organismes québécois de réglementation — a également été réalisée, en vue de brosser un portrait de l'état de la situation relative à la gestion de ces aspects et d'éclairer le choix des principes retenus et exposés dans ce document.

Principes directeurs

1. L'ergothérapeute doit connaître les règles concernant les services à distance

1. L'ergothérapeute qui fournit des services à distance doit s'assurer de respecter les mêmes règles déontologiques que lors des services en présentiel.

Les aspects particuliers suivants sont à surveiller :

- Confidentialité ;
- Sécurité des données ;
- Tenue de dossier ;
- Consentement.

1.2. Dans l'éventualité où le service à distance se produit dans un contexte interjuridictionnel, l'ergothérapeute doit s'assurer de respecter la réglementation entourant le droit d'exercice. L'ergothérapeute doit également s'assurer de détenir une couverture d'assurance responsabilité professionnelle s'appliquant au contexte interjuridictionnel prévu. Pour plus de détails, se référer à l'article « Télépratique interjuridictionnelle : quelles sont les règles applicables ? » de *la revue Occupation : ergothérapeute*, édition du printemps 2024, pages 20 à 23.

2. L'ergothérapeute doit avoir les connaissances et les habiletés nécessaires avant de fournir des services à distance

L'ergothérapeute doit s'assurer de détenir les connaissances et la compréhension du matériel qui sera utilisé pour offrir le service à distance :

- Les équipements informatiques ;
- Les logiciels pour fournir le service ou le soin ;
- Les bonnes pratiques en sécurité informatique ;

Si l'ergothérapeute n'a pas les connaissances ou les habiletés nécessaires pour manier les outils technologiques utilisés pour fournir un service à distance, l'ergothérapeute a pour devoir de les acquérir ou de recourir à une assistance en informatique.

Il est clairement établi que la méconnaissance d'un membre d'un ordre professionnel relativement au fonctionnement d'une plateforme infonuagique, où sont sauvegardés des renseignements de nature médicale concernant la clientèle, ne le libère pas des dispositions visant le secret professionnel et le droit à la confidentialité.

3. L'ergothérapeute doit déterminer l'admissibilité d'une personne à des services à distance

Les règles et les facteurs pour déterminer l'admissibilité d'une personne à des services à distance sont les mêmes que la pratique soit effectuée au privé ou au public.

Plusieurs facteurs s'avèrent importants à considérer pour déterminer si les services peuvent être rendus à distance.

1.Est-ce que l'intervention ou l'évaluation se prête à un service à distance ?

- Nécessité de manipuler ou toucher la personne ;
- Besoin d'observer la personne (mouvement fin, interaction avec l'environnement, etc.) ;
- Stabilité de l'état de la personne (risque de désorganisation, autre état d'urgence possible).

2.Est-ce que la sécurité physique et psychologique de la personne est préservée par une intervention ou une évaluation lorsque reçue par un service à distance ?

3.Est-ce que le service à distance est accessible à la personne ?

- Accès à internet ;
- Accès à un ordinateur/tablette ;
- Accès aux logiciels.

4.Est-ce que la personne a les connaissances et les habiletés nécessaires pour effectuer la session à distance ?

Si non, est-ce qu'une tierce personne ayant les connaissances et les habiletés peut accompagner la personne, comme un proche aidant ?

5.Est-ce que la personne possède les habiletés physiques et cognitives pour recevoir un service virtuel ?

6.Est-ce que les conditions propices à l'établissement de la relation thérapeutique sont présentes ?

✱ Si la personne n'est pas admissible aux services à distance, l'ergothérapeute peut la voir en présentiel ou la référer à un(e) autre ergothérapeute qui pourra la voir en présentiel.

4.L'ergothérapeute doit obtenir un consentement libre et éclairé

Pour obtenir un consentement éclairé d'un individu, les informations suivantes devront lui être transmises :

- La présence de toutes personnes qui peuvent voir et entendre la séance, incluant les personnes du soutien informatique s'il y a lieu ;
- La nature du service ;
- Les moyens technologiques utilisés ;
- Les avantages d'un service à distance ;
- Les limites d'un service à distance ;
- Les risques d'un service à distance :

→ La personne doit être avisée que la séance à distance peut être captée et enregistrée pour une durée indéterminée. Les fournisseurs internet utilisent plusieurs serveurs privés et publics pour transmettre la vidéo et le son d'une vidéoconférence. Lorsque la séance est dite « sécurisée », cela indique généralement que la transmission est cryptée.

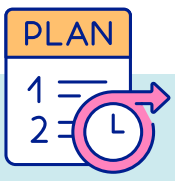
De plus, l'ergothérapeute doit obtenir le consentement de la personne avant d'utiliser un service à distance et il doit obtenir le consentement de toutes les personnes présentes pour enregistrer la séance.

Dans le cas où plusieurs parties sont impliquées dans le dossier, comme des tiers payeurs, l'ergothérapeute doit obtenir le consentement de chacune d'elles pour offrir le service à distance.

5. L'ergothérapeute doit avoir un plan de contingence lors de défaillances technologiques

En cas de défaillances technologiques, l'ergothérapeute devrait fournir à tous les clients ou clientes qui recevront un service à distance un plan de contingence.

Il est fortement recommandé de fournir **un plan de contingence lors des défaillances technologiques** à la clientèle. Ce plan consiste en une série d'actions qui seront effectuées pour administrer le service si un problème technologique se produit. Par exemple, si l'ergothérapeute ne peut se connecter à la vidéoconférence, il ou elle appellera la personne et conviendra si la séance peut être effectuée par téléphone ou doit être reportée.



6. L'ergothérapeute doit offrir des services à distance de qualité

6.1. La qualité des services doit être la même en présentiel qu'à distance. Il importe de s'assurer que le service offert à distance réponde de façon appropriée aux besoins de la clientèle.

6.2. Il est nécessaire de vérifier la qualité de chaque équipement utilisé, incluant les équipements technologiques. Les éléments ci-dessous devraient être vérifiés avant chaque prestation de service pour assurer un service de qualité :

- Vitesse du réseau internet ;
- Fonctionnement du casque ;
- Fonctionnement du micro ;
- Fonctionnement de la caméra.

6.3. Il peut être nécessaire d'avoir une personne tierce sur place pour aider l'ergothérapeute à effectuer son intervention avec le consentement de la personne. Si c'est le cas, l'ergothérapeute doit s'assurer que la personne est présente à la rencontre et/ou formée pour l'aider si nécessaire.

6.4. Pour assurer une qualité de service et la sécurité de la clientèle, il est recommandé d'établir un **plan de sécurité** avec la personne dès la première rencontre. Ce plan consiste en un ensemble d'actions ou de procédures prédéfinies pouvant être mises en place par l'ergothérapeute lorsqu'un événement indésirable se produit, telle une chute. Par exemple, il peut être convenu d'appeler l'assistance infirmière de la résidence dans l'éventualité d'une chute ou une personne voisine dans le cas d'un malaise.

De même, si un événement indésirable survenait, vous pourriez convenir avec la personne de la procédure suivante :

1° Contacter une ou deux personnes-ressources dont les coordonnées sont fournies préalablement par la personne qui reçoit le service, par exemple, le conjoint ou la conjointe ou bien encore une personne du voisinage de cette dernière ;

2° Si ces personnes-ressources ne sont pas à proximité ou ne sont pas disponibles, il peut être alors convenu de communiquer avec les services d'urgence. Pour cette étape, l'ergothérapeute prend soin d'avoir toujours sous la main l'adresse exacte de la personne ainsi que le numéro des services d'urgence de sa région. L'ergothérapeute peut juger pertinent, en fonction de l'urgence de la situation, de contacter dans un premier temps les services d'urgence.

7. L'ergothérapeute doit faire preuve de professionnalisme durant les services à distance

En tout temps, l'ergothérapeute doit mettre en évidence son professionnalisme, y compris lorsque des services à distance sont offerts. Voici quelques bonnes pratiques à utiliser lors d'une prestation de service à distance :

- Utiliser un micro et un casque ;
- Demeurer dans le champ de la caméra tout au long de la rencontre ;
- Utiliser un arrière-fond qui projette une image professionnelle ;
- Couper toute source de bruit (p. ex. désactiver les notifications) ;
- Se connecter à l'avance ;
- Ne pas se déplacer durant la rencontre.

8. L'ergothérapeute doit s'assurer de la confidentialité de la séance dans la mesure du possible

Étant donné que l'ergothérapeute ne peut contrôler l'environnement où se trouve sa clientèle, il se peut qu'une personne présente dans l'environnement de la personne puisse entendre ou voir la séance sans être visible à la caméra. Il est donc essentiel de partager la responsabilité de la confidentialité entre l'ergothérapeute et la personne. De plus, l'ergothérapeute n'ayant pas de contrôle sur la transmission de la séance via Internet, il existe un risque important pour la confidentialité. Sans mesure de protection, il est facile d'intercepter la séance et de l'écouter. Il est donc crucial de mettre en place des moyens raisonnables pour préserver la confidentialité, comme l'utilisation de plateformes de vidéoconférence sécurisées.

Voici quelques bonnes pratiques pour assurer une protection maximale :

- Opter pour une plateforme réservée spécifiquement aux services à distance ;
- Installer les dernières mises à jour programmées par le fournisseur de services sur le routeur ;
- Configurer les paramètres de sécurité sur le routeur et sur l'ordinateur ;
- Rester alerte sur l'évolution de la plateforme en matière de sécurité ;
- Privilégier l'utilisation de mot de passe et l'encodage lorsque possible ;
- Transmettre les informations d'accès par message privé ;
- Ne pas utiliser le même identifiant ou lien de réunion d'une séance à l'autre ;
- Toujours accéder à la séance à distance sur un réseau privé.

Bien que l'OEQ ne formule aucune recommandation spécifique quant au choix de la plateforme à utiliser, le document de l'OEQ COVID-19 — Télépratique en ergothérapie, présente un tableau tiré du document de l'Équipe spécialisée en téléréadaptation à domicile (ESTRAD), qui peut aider à effectuer son choix. Il compare de façon non exhaustive quelques plateformes.

De plus, le réseau québécois de la télésanté recommande l'application Microsoft Teams, mais présente également une liste d'applications homologuées par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) considérées comme sécuritaires à utiliser lors de services à distance.

Les médias sociaux de quelque nature que ce soit (Facebook, Snapchat, Twitter, etc.) ou des plateformes comme Skype, Apple (FaceTime), Google Meet ou autre équivalent ne doivent pas être utilisés pour les services à distance. De façon générale, tout ce qui est gratuit ou sert principalement à des fins récréatives ne respecte pas les normes de sécurité requises lors de prestations de services à distance.

9. L'ergothérapeute doit s'assurer que sa tenue de dossier est conforme à sa pratique

9.1. Qu'il s'agisse d'une prestation de services à distance ou en présence, l'ergothérapeute doit acquitter ses obligations quant à la tenue de dossier. En plus, l'ergothérapeute doit s'assurer que sa **tenue de dossier** et **la facturation** indiquent que les services ont été rendus à distance.

9.2. Si une séance doit être enregistrée, l'ergothérapeute doit préalablement obtenir un consentement écrit, en sauvegarder une copie et la joindre au dossier ou indiquer où celle-ci se trouve dans les notes au dossier.

- Il est important que la copie sauvegardée soit sécurisée afin qu'elle ne puisse être accessible qu'aux personnes autorisées.

9.3. L'ergothérapeute doit s'assurer de la sécurité des données sauvegardées dans l'infonuagique, comme indiqué selon l'indicateur 3.22 du Cadre de référence sur les aspects clinico-administratifs liés à l'exercice de la profession d'ergothérapeute dans le secteur privé (juin 2015).

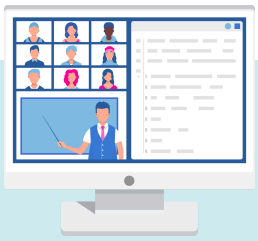
Séance de groupe à distance

Les ergothérapeutes jouent aussi un rôle crucial dans la protection de la vie privée et de la confidentialité de leur clientèle lors des séances de groupe à distance. En communiquant clairement leurs attentes concernant le comportement du groupe et en prenant toutes les mesures nécessaires pour prévenir l'accès et la divulgation non autorisés d'informations, les ergothérapeutes contribuent à créer un environnement sécurisé pour les personnes présentes à la séance.

Pour renforcer cette sécurité, les ergothérapeutes peuvent envisager plusieurs options, telles que restreindre l'accès aux seuls utilisateurs authentifiés en fournissant, par exemple, un numéro d'identification personnel ou un mot de passe unique pour chaque séance.

Voici d'autres suggestions :

- Recommander aux membres du groupe de suivre la séance dans un endroit privé ;
- Demander aux membres du groupe de couper leur microphone lorsqu'ils ne participent pas activement ;
- Préciser vos attentes concernant l'utilisation des caméras et des fonctionnalités de la plateforme de dialogue.



Supervision de stagiaires à distance

Tout comme pour les services en personne, les ergothérapeutes sont responsables de la supervision des personnes étudiant en ergothérapie et participant à la prestation de services à distance. Les ergothérapeutes doivent également garantir que la qualité de la supervision à distance soit équivalente à celle offerte en personne.

Conclusion

Ce guide présente neuf lignes directrices essentielles pour la prestation de services à distance par les ergothérapeutes. Bien que cette méthode puisse élargir l'accès aux services d'ergothérapie, notamment pour les personnes vulnérables, il est crucial que l'ergothérapeute évalue la capacité de la personne à recevoir ces services et adapte ses interventions en conséquence pour éviter tout préjudice.

L'ergothérapeute doit toujours respecter le Code de déontologie des ergothérapeutes et fournir des services professionnels de qualité, qu'ils soient en personne ou à distance. La confidentialité et d'autres aspects du Code de déontologie peuvent être plus difficiles à garantir lors de services à distance. Par conséquent, une bonne maîtrise de l'informatique est indispensable avant de proposer ce type de prestation.

Avec l'évolution rapide de la technologie, il est fort probable que ces lignes directrices nécessitent régulièrement des mises à jour. Il est donc essentiel que l'ergothérapeute maintienne ses connaissances à jour et fasse preuve de jugement professionnel pour offrir des services à distance de qualité.

Remerciement

L'Ordre des ergothérapeutes du Québec (Ordre) tient à exprimer sa profonde gratitude à Madame Mélanie Caron, étudiante en ergothérapie à l'Université de Sherbrooke et stagiaire à l'Ordre du 28 octobre au 13 décembre 2024. Elle a grandement contribué à l'élaboration de ces lignes directrices, apportant une valeur ajoutée essentielle à ce travail.

Bibliographie

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale. (s. d.). Pratiques professionnelles en télésanté – Éléments généraux (2 p.). https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sites/d8/files/docs/ProfSante/telesante/Fiche-1-PP-elements-generaux-intervention-telesante.pdf Consulté le 7 novembre 2024.

Collège des médecins du Québec. (s. d.). *Télémédecine*. https://www.cmq.org/fr/pratiquer-la-medecine/informations-clinique/telemedecine Consulté le 7 novembre 2024.

Conseil interprofessionnel du Québec. (2021). *Télépratique en contexte interjuridictionnel – Sept principes clés pour assurer la protection du public* (20 p.). https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1QmIl4X3Rf/asset/files/Te%CC%81le%CC%81pratique_contexte_interjuridictionnel-WEB_VPUBLIQUE.pdf

Gouvernement du Québec. (1993). *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1). https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/p-39.1

Gouvernement du Québec. (2001). *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1). https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/c-1.1

Gouvernement du Québec. (s. d.). *Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance*. (RLRQ S-4.2, r. 23.1) https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/S-4.2,%20r.%2023.1%20/

Laverdière, Marco. (2024, 18 octobre). *Télésanté : De nouvelles règles plus précises, mais toujours incomplètes*. https://www.chairesante.ca/articles/2024/telesante-de-nouvelles-regles-plus-precises-mais-toujours-incompletes/ Consulté le 7 novembre 2024.

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (s. d.). Applications certifiées. Gouvernement du Québec.https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/technologies-information/certification-produits-et-services-technologiques/applications-certifiees/ Consulté le 7 novembre 2024.

Ordre des ergothérapeutes du Québec (2024, mai). Télépratique interjuridictionnelle : quelles sont les règles applicables ? Occupation : ergothérapeute. Printemps 2024, 20-23 https://www.oeq.org/DATA/ERGOEXPRESS/130~v~occupation-ergotherapeute-printemps-2024.pdf

Bibliographie

Ordre des ergothérapeutes du Québec. (2013). *Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession d'ergothérapeute au Québec* (décembre 2010 – révisé en mars 2013) https://www.oeq.org/DATA/NORME/13~v~referentiel-de-competences_2013_couleurs.pdf

Ordre des ergothérapeutes du Québec. (2015, juin). *Cadre de référence sur les aspects clinico-administratifs liés à l'exercice de la profession d'ergothérapeute dans le secteur privé* https://www.oeq.org/DATA/NORME/4~v~cadre-de-reference-secteur-prive.pdf

Gouvernement du Québec. (s. d.). *Code de déontologie des ergothérapeutes* (RLRQ, c. C-26, r. 113.01) https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20113.01

Ordre des ergothérapeutes du Québec. (s. d.). *COVID-19 – Télépratique en ergothérapie* (2 p.). https://www.oeq.org/DATA/ACTUALITE/26~v~covid-19-telepratique.pdf .

Gouvernement du Québec. (s. d.). *Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation et sur la cessation d'exercice des membres de l'OEQ* (RLRQ, c. C-26, r.121.1) https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20121.1%20/

Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec. (2018, février). *Téléréadaptation – Principes directeurs en physiothérapie* (10 p.). https://oppq.qc.ca/wp-content/uploads/OPPQ-telereadaptation-VF-nov2024.pdf

Réseau québécois de la télésanté. (s. d.). Utiliser une application de vidéoconférence. En ligne. https://telesantequebec.ca/professionnel/technologies/utiliser-une-application-de-videoconference/ Consulté le 7 novembre 2024.

ISBN 978-2-921965-16-3