La pratique virtuelle et transfrontalière

La norme de l'OPAO sur la pratique électronique, si la thérapie virtuelle convient au client, ce qu'il faut convenir d'abord, les clients hors de l'Ontario, et comment choisir une plateforme selon l'OPAO, avec les mesures de protection de la LPRPS.

Outil d'étude, et non un avis juridique. Dernière vérification auprès des sources officielles citées au bas de la page : le 11 novembre 2026.

1 La norme 3.4

- Toutes les normes s'appliquent, en personne, par téléphone, par vidéo ou en mode hybride (**3.4.1**).
- Le consentement éclairé à la technologie précise et à ses risques (**3.4.2**), et un contrat avant le début des services, idéalement par écrit.
- Une technologie sécurisée, confidentielle et adaptée aux besoins du client (**3.4.3**); jamais les médias sociaux comme plateforme de thérapie.
- Une assurance responsabilité qui couvre les services électroniques avant de traiter (**3.4.4**).
- Les exigences de licence là où se trouve le client (**3.4.5**).
- Les copies des échanges écrits, texte sécurisé ou courriel, au dossier (**3.4.6**); votre propre jugement sur toute évaluation générée par ordinateur ou tout contenu d'IA (3.4.7).
- Pas de psychothérapie à des clients **anonymes**.

2 La thérapie virtuelle convient-elle au client?

- **Pesez** ses préoccupations, son accès fiable à la technologie dans un lieu sûr et privé, son aisance avec elle, sa capacité à participer et les soutiens locaux.
- **Réfléchissez-y à deux fois** en cas de psychose, de risque de réaction aiguë comme une crise de panique, de risque de préjudice pour soi ou autrui, ou d'effets d'un traumatisme : la thérapie en personne ou une orientation près du client peut mieux convenir.
- **Vérifiez en continu** que la technologie sert encore la thérapie; sinon, supervision, ressources locales, séance en personne ou orientation.

3 À convenir avant la première séance

- [ ] La plateforme, ses risques et ses limites.
- [ ] Ce qui se passe si la connexion coupe ou si le client est en crise, et où il se trouve : les services de crise de ce lieu.
- [ ] La confidentialité, ses limites, et ce que le client peut faire pour protéger sa vie privée.
- [ ] L'enregistrement seulement avec un consentement qui couvre son objectif, sa conservation, sa transmission et sa suppression.
- [ ] Vos heures et vos délais de réponse entre les séances; les frais et les annulations.
- [ ] Que vous êtes réglementé(e) en Ontario et que l'OPAO traite les plaintes.

4 Les clients hors de l'Ontario

- Les règles qui s'appliquent sont généralement celles de l'endroit **où se trouve le client**, en plus de celles de l'Ontario et de l'OPAO.
- Vérifiez si la psychothérapie ou le counselling y est réglementé, et renseignez-vous auprès de l'**organisme de réglementation de ce lieu** : certains exigent une licence, d'autres restreignent un titre ou un acte, d'autres ne réglementent pas.
- Confirmez que votre **assurance** couvre les clients de cette province ou de ce pays.
- Connaissez les **personnes à joindre en cas d'urgence** : services d'urgence, lignes d'écoute, aide sociale à l'enfance.
- Avec un client **hors du Canada**, les données ne peuvent pas rester au Canada : discutez-en comme d'une limite à la confidentialité.

5 Choisir une plateforme

- Un **chiffrement de bout en bout**; si vous ne pouvez pas l'assurer, utilisez une autre plateforme ou informez le client des risques dans le cadre du consentement.
- Des données stockées et transmises **au Canada** si possible; sinon, une limite à la confidentialité à discuter.
- Le fournisseur et son personnel **ne peuvent pas voir** le contenu; les métadonnées n'identifient pas les clients et ne sont ni vendues ni partagées.
- Un engagement écrit de confidentialité, une façon de gérer les **atteintes** et les vulnérabilités, des évaluations de sécurité indépendantes et un historique de votre propre activité.
- **Essayez-la** d'abord avec des collègues, et travaillez dans un cadre privé et professionnel.
- LPRPS, **par. 12 (1)** : prenez des mesures raisonnables pour protéger les renseignements sur la santé contre le vol, la perte et une utilisation ou une divulgation non autorisée.
- LPRPS, **par. 12 (2)** : s'ils sont volés, perdus, ou utilisés ou divulgués sans autorisation, avisez le client à la première occasion raisonnable.

Les mêmes normes à l'écran : consentement à la technologie, outils sécurisés, lieu du client, assurance et plan de crise.

Sources officielles : OPAO, norme 3.4 : Pratique électronique et OPAO, ligne directrice sur la pratique électronique et OPAO : Sélection d'une plateforme de communication et LPRPS, art. 12. Condensé de Relation client-thérapeute et Le cadre juridique. Outil d'étude indépendant, pas un avis juridique, sans lien avec l'OPAO ni avec COMPASS.