

Mai 2026

Normes d'exercice

L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en psychoéducation



ORDRE DES
PSYCHOÉDUCATEURS
ET PSYCHOÉDUCATRICES
DU QUÉBEC

Une présence qui fait la différence

Le présent document est une version révisée des lignes directrices *L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en psychoéducation*, publiées en 2020.

RÉDACTION ET COORDINATION DE LA DEUXIÈME ÉDITION

Nathalie Lacombe, psychoéducatrice, coordonnatrice aux affaires professionnelles et au soutien de la pratique, Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

VALIDATION JURIDIQUE

Anne-Marie Pierrot, avocate, conseillère juridique et secrétaire-adjointe, Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

MISE EN PAGE

Lesley Hernandez, adjointe à la direction des affaires professionnelles, du soutien de la pratique et de la formation continue, Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

COLLABORATION

Anick Labrosse, psychoéducatrice, programme santé mentale jeunesse, CISSS de la Montérégie-Centre

Philippe LeCouffe, psychoéducateur, agent de planification de programmation et de recherche avec fonction de coordination professionnelle au CCSMTL et pratique autonome

Marco Laverdière, avocat, enseignant à l'Université de Sherbrooke et chercheur associé en droit et politiques de la santé, Université de Montréal

Dany Lussier-Desrochers, Ph.D., professeur, Université du Québec à Trois-Rivières

Frédéric Martin, psychoéducateur, coordonnateur du développement des programmes, Boscoville

REMERCIEMENTS

L'Ordre tient à remercier les membres pour leur contribution, tout comme lors de la première édition, ainsi que le personnel de la permanence et les membres du conseil d'administration qui ont participé aux travaux.

Les normes d'exercice sur l'utilisation des technologies de l'information et de la communication en psychoéducation ont été présentées au conseil d'administration de l'Ordre, qui les a adoptées à la séance du 21 mars 2026.

La reproduction en tout ou en partie du contenu de ce document est permise à la condition d'en mentionner clairement la source.

Pour citer ce document : Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2026). *L'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) en psychoéducation. Normes d'exercice.*

Tous droits réservés

© OPPQ, 2026.

Table des matières

Introduction.....	6
1.1. Contexte des normes d'exercice	6
1.2. Comment utiliser ce document?	7
2. Définitions.....	8
3. Le cadre réglementaire	10
4. Obligations professionnelles.....	13
4.1 Agir avec compétence	13
Vérifier les propriétés de l'outil technologique	15
Évaluer si l'utilisation des TIC est adaptée aux besoins de la personne qui reçoit le service.....	19
4.2 Obtenir un consentement libre et éclairé.....	21
S'assurer de la connaissance et des compétences de la cliente ou du client en lien avec la technologie.....	23
Prévoir les situations d'urgence psychosociale ou technique et gérer les risques.....	23
4.3 Préserver le secret professionnel lors des rencontres virtuelles.....	26
Encadrer la présence d'une tierce personne	27
4.4 Gérer ses dossiers.....	28
Effectuer la journalisation de ses dossiers	32
Apposer sa signature électronique	32
Assurer la confidentialité lors de la transmission de renseignements	33
Donner suite à une demande d'accès et de rectification	37
Partager l'équipement informatique	40
5. Exercer la télépratique en contexte interjuridictionnel.....	41
6. Utiliser les réseaux sociaux de manière responsable	44
6.1 Préserver la relation professionnelle avec la clientèle	45
Conclusion	47
Références.....	48

Liste des tableaux

Tableau 1 : Éléments de précisions et mesures pour assurer la confidentialité lors de la transmission des renseignements	34
Tableau 2 : Exigences à respecter pour offrir des services à distance en psychoéducation en contexte interjuridictionnel	43

Liste des figures

Figure 1 : Cycle de vie de l'information.....	30
--	----

Introduction

1.1. Contexte des normes d'exercice

Les pratiques en matière de communication évoluent constamment et l'avènement du numérique a marqué un changement important sur celles-ci. En effet, l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la vie quotidienne constitue désormais une réalité incontournable.

Considérant les différents enjeux associés à l'utilisation des TIC dans la pratique en psychoéducation, notamment les questions reçues des membres concernant la pratique en contexte interjuridictionnel, l'Ordre a pris la décision de mettre à jour les présentes normes d'exercice. Cette révision vise à s'assurer que les membres disposent d'une information actualisée quant aux obligations professionnelles qui en découlent.

L'optimisation du présent document s'est traduite par un réaménagement du contenu en fonction des obligations professionnelles, de manière à faire ressortir les meilleures pratiques actuelles au regard de l'utilisation des TIC dans la pratique en psychoéducation. Il est à noter que l'intégration de l'intelligence artificielle dans la pratique professionnelle fait l'objet d'un document distinct, portant exclusivement sur ce sujet.

Les normes d'exercice ont pour objectif d'éclairer les membres de l'Ordre dans la compréhension des documents relatifs à l'exercice de leur profession. Sans constituer une obligation ou une prescription, les normes font figure de règles de l'art qui garantissent rigueur et compétence. Le contenu de ces normes respecte les exigences liées à l'exercice de la profession, telles que définies par le *Code de déontologie*.

Ces normes constituent un document d'encadrement pour l'utilisation des TIC en psychoéducation, fondées sur la déontologie professionnelle ainsi que sur le cadre législatif et réglementaire en vigueur au Québec.



POUR ALLER PLUS LOIN

[L'intelligence artificielle \(IA\) dans la pratique professionnelle en psychoéducation – Guide de référence](#)

[Fiche résumée](#)

1.2. Comment utiliser ce document?

Les normes d'exercice éclairent les membres sur le sens à donner à leurs obligations. C'est pourquoi les références aux articles du *Code de déontologie* ou au *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs* sont mises en évidence. Les implications concrètes de ces obligations trouvent également place par l'entremise d'encadrés intitulés « **Conseils pratiques** », « **Dans les faits** » ou « **Pour aller plus loin** », permettant d'aider à saisir la portée de ses responsabilités.

Il en va de la responsabilité de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur de se procurer les informations utiles pour exercer conformément aux lois et règlements en vigueur qui encadrent l'utilisation des technologies de l'information.

2. Définitions

Les technologies de l'information et des communications (TIC) se définissent comme :

« Ensemble des matériels, logiciels et services utilisés pour la collecte, le traitement et la transmission de l'information¹ ».

L'utilisation des TIC dans un cadre professionnel consiste en la prestation d'activités professionnelles à distance ainsi qu'à la gestion numérique des informations qui y sont liées, à l'aide d'un système informatique (application, plateforme, logiciel, réseaux, matériel, etc.). L'usage d'Internet, de l'infonuagique et de la téléphonie mobile, fait également partie de l'utilisation des TIC dans la pratique professionnelle en psychoéducation.

Dans les faits...

Les membres peuvent offrir divers services professionnels à distance, notamment :

- réaliser l'ensemble du processus clinique, incluant l'évaluation et l'intervention auprès de la clientèle (par exemple, la téléconsultation);
- communiquer avec la clientèle;
- participer à des rencontres de concertation entre professionnelles, professionnels ou avec des partenaires;
- offrir de la supervision professionnelle;
- offrir de la formation;
- et plus encore.

La **télésanté** est également un terme, principalement utilisé dans le réseau de la santé et des services sociaux, qui réfère à des services de santé à distance au moyen des technologies de l'information et de la communication (TIC)².

¹ Gouvernement du Québec. (2025). Office québécois de la langue française. Grand dictionnaire terminologique. *Technologies de l'information*. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8875723/technologies-de-linformation>

² Gouvernement du Québec. (2025). Réseau québécois de la télésanté. <https://telesantequebec.ca/>

La consignation des renseignements à l'intérieur d'un dossier virtuel ou numérique fait également partie de l'utilisation des TIC et sera abordée plus précisément à la [section 4.4](#). La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* précise la notion de document et indique qu'un dossier peut être composé d'un ou plusieurs documents sur un support faisant appel aux technologies de l'information. En clair, cela signifie que tout ce qui contient de l'information peut être considéré comme un document, par exemple, les notes évolutives, un rapport d'évaluation, les réponses d'un questionnaire, etc.

Ce que dit la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*

SECTION I NOTION DE DOCUMENT

3. Un document est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture, y compris d'un système de symboles transcritibles sous l'une de ces formes ou en un autre système de symboles.

Pour l'application de la présente loi, est assimilée au document toute banque de données dont les éléments structurants permettent la création de documents par la délimitation et la structuration de l'information qui y est inscrite. Un dossier peut être composé d'un ou de plusieurs documents. Les documents sur des supports faisant appel aux technologies de l'information visées au paragraphe 2° de l'article 1 sont qualifiés dans la présente loi de documents technologiques.

4. Un document technologique, dont l'information est fragmentée et répartie sur un ou plusieurs supports situés en un ou plusieurs emplacements, doit être considéré comme formant un tout, lorsque des éléments logiques structurants permettent d'en relier les fragments, directement ou par référence, et que ces éléments assurent à la fois l'intégrité de chacun des fragments d'information et l'intégrité de la reconstitution du document antérieur à la fragmentation et à la répartition.

Inversement, plusieurs documents technologiques, même réunis en un seul à des fins de transmission ou de conservation, ne perdent pas leur caractère distinct, lorsque des éléments logiques structurants permettent d'assurer à la fois l'intégrité du document qui les réunit et celle de la reconstitution de chacun des documents qui ont été ainsi réunis.

3. Le cadre règlementaire

Lorsque la psychoéducatrice ou le psychoéducateur planifie d'intégrer les TIC dans le cadre de ses activités professionnelles, le cadre règlementaire ainsi que les lois en vigueur doivent être pris en compte, principalement :

- Code civil du Québec
- Charte québécoise des droits et libertés de la personne
- Code des professions
- Code de déontologie des psychoéducateurs et psychoéducatrices

En fonction du milieu de pratique, d'autres lois et règlements s'appliquent, tels que :

- Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux
 - Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- Loi sur l'instruction publique
- La protection des renseignements personnels à l'école

De surcroît, la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (Loi 25), a apporté des modifications importantes aux lois concernant la protection des renseignements personnels, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, notamment à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Elle prévoit différentes obligations, tant pour les organismes et entreprises du secteur public que du secteur privé. Cette Loi s'applique en effet à toute entreprise exploitée au Québec par une personne ou une société. Elle concerne donc les membres exerçant tant dans le réseau public qu'en pratique autonome.

L'objectif de cette Loi est de protéger tous les renseignements personnels, de la collecte à la destruction, peu importe le support utilisé, incluant sur support informatique. Elle inclut notamment l'obligation d'informer et de s'assurer du consentement de la personne en lien avec la collecte et l'utilisation des renseignements personnels.



POUR ALLER PLUS LOIN

Afin d'en connaître davantage sur ces dispositions, des informations et outils sont disponibles sur le site de à la [Commission d'accès à l'information](#).

Le Conseil interprofessionnel du Québec rend aussi disponible une [formation sur la Loi 25 élaborée à l'intention des professionnelles et professionnels](#).

Pour les membres qui exercent dans le réseau de la santé et des services sociaux ou en pratique autonome, la Loi 5, ou *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* (LRSSS), encadre l'accès et l'utilisation des renseignements de santé et de services sociaux (RSSS), soit des renseignements permettant d'identifier une personne, même indirectement, concernant son état de santé physique ou mental et/ou les services de santé et de services sociaux lui étant offerts.

Cette Loi s'applique à l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux. Elle vise tant les établissements du réseau public que les cabinets privés de professionnels, incluant les membres qui exercent en pratique autonome. En ce qui concerne la protection et l'accès aux renseignements de santé et services sociaux, c'est cette Loi qui regroupe toutes les dispositions applicables.



POUR ALLER PLUS LOIN

La Commission d'accès à l'information (CAI) a inclus sur son site internet une section portant sur la protection des renseignements personnels. Il est aussi recommandé de consulter les ressources élaborées par le ministère de la Santé et Services Sociaux (MSSS):

- un [Guide de référence](#) ;
- un [napperon](#);
- des [feuillettes d'information](#).

Spécifiquement pour l'utilisation des technologies de l'information :

- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information

Dans les faits...

Les responsabilités et devoirs déontologiques des membres restent les mêmes dans le cadre d'une pratique incluant les TIC, notamment quant à la confidentialité, l'intégrité des renseignements personnels, de même que l'accès aux données uniquement aux personnes autorisées.

L'ensemble des obligations professionnelles prévues au *Code de déontologie* s'appliquent lors de l'utilisation des TIC.

4. Obligations professionnelles

4.1 Agir avec compétence

La psychoéducatrice ou le psychoéducateur qui décide d'utiliser la technologie dans le cadre de sa prestation de service s'assure de posséder toutes les connaissances nécessaires pour le faire. En effet, il est important de bien maîtriser les outils employés dans sa pratique et d'en connaître les avantages, les limites et les aspects liés à la conformité aux normes. Des éléments tels que, les modalités de fonctionnement, les conditions d'utilisation, de même que les politiques entourant la protection des données de l'outil technologique choisi, se doivent d'être bien connus par les membres souhaitant l'utiliser dans leur pratique.

À titre indicatif, quelques questions sont proposées afin d'alimenter sa réflexion :

- Quelles connaissances et compétences devrais-je détenir pour une utilisation adéquate des TIC?
- Mes connaissances actuelles sont-elles suffisantes?
- Comment tenir à jour mes compétences?
- Quelles sont les ressources à consulter pour consolider mes compétences dans l'utilisation des TIC?
- En cas de problèmes, quelles sont mes ressources ou mes moyens pour y remédier?
- Suis-je en mesure de soutenir ma clientèle dans l'utilisation de cet outil technologique?
- Etc.

La technologie évoluant rapidement et son utilisation pouvant demander des connaissances et habiletés particulières, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur devra maintenir ses connaissances à jour. À cet effet, il revient aux membres de déterminer les modalités de formation qui concourent au développement ou au rehaussement de leurs compétences en la matière³.

³ Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2024). *La formation continue*. Norme d'exercice. <https://ordrepsed.qc.ca/publications/norme-dexercice-sur-la-formation-continue/>

Ce que dit le Code :

40. Le psychoéducateur s'acquitte de ses obligations professionnelles avec compétence, loyauté et intégrité.

41. Le psychoéducateur évite toute fausse représentation en ce qui a trait à sa compétence, à l'efficacité de ses propres services ou de ceux généralement rendus par les membres de sa profession ou, le cas échéant, de ceux généralement assurés par les personnes qui collaborent avec lui ou qui exercent leurs activités au sein de la même société que lui.

42. Le psychoéducateur exerce sa profession dans le respect des règles de l'art et des normes de pratique généralement reconnues.

43. Le psychoéducateur offre au public des services professionnels de qualité notamment en:

1° assurant la mise à jour et le développement de sa compétence;

2° évaluant la qualité de ses interventions et de ses évaluations;

3° favorisant les mesures d'éducation et d'information dans le domaine où il exerce sa profession.

44. Avant de rendre des services professionnels, le psychoéducateur évalue ses habiletés, ses connaissances et les moyens dont il dispose. Dès que l'intérêt de son client l'exige, il obtient l'assistance d'un autre psychoéducateur ou d'un autre professionnel ou le réfère à l'un d'eux.

Conseils pratiques

Il existe différentes façons de développer et maintenir ses compétences, par exemple :

- participer à des formations, comme des webinaires, des autoformations, etc.;
- effectuer des lectures;
- échanger avec des collègues expérimentés à l'intérieur d'un groupe de codéveloppement ou au sein d'une communauté de pratique;
- recourir à de la supervision;
- etc.

Vérifier les propriétés de l'outil technologique

Avant d'envisager l'utilisation d'un outil technologique dans sa pratique, il est recommandé de s'assurer que les propriétés et les fonctionnalités sont en concordance avec les obligations professionnelles. En ce sens, l'article 51 du *Code de déontologie des psychoéducateurs et psychoéducatrices* rappelle que les membres engagent pleinement leur responsabilité quant à la qualité de leurs services professionnels.

Ce que dit le Code :

51. Le psychoéducateur engage pleinement sa responsabilité civile personnelle. Il ne peut l'éluder ou tenter de l'éluder de quelque façon que ce soit, notamment en invoquant la responsabilité de la société au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles ou celle d'une autre personne qui y exerce ou en requérant de son client ou de son représentant une renonciation à ses recours en cas de faute professionnelle de sa part.

Trois éléments doivent être pris en compte dans l'analyse des propriétés de l'outil :

1) La fiabilité des données

Les informations obtenues à distance doivent être considérées avec prudence, puisqu'elles sont susceptibles de s'écarter, dans une certaine mesure, de la réalité. Par exemple, en visioconférence, les informations visuelles perçues à distance peuvent être altérées par l'éclairage ou la qualité du système informatique utilisé, ou encore le son peut être modifié, de même que les informations provenant de l'environnement de la personne. Toutes ces informations doivent être interprétées avec prudence.

De la même manière, un outil d'évaluation auto rapporté utilisé à distance, conformément aux modalités prévues par les personnes autrices, sera analysé en tenant compte du fait que la cliente ou le client n'était pas en présence de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur au moment de la complétion. À cet égard, il est important de s'assurer que les outils technologiques et les applications utilisés permettent d'assurer la validité et la fiabilité des données.

2) La fiabilité de l'outil

Afin d'assurer une qualité d'intervention, les outils choisis doivent être reconnus pour leur fiabilité. Toutefois, il arrive que les outils technologiques fassent défaut, ou encore que les systèmes qui les supportent tombent en panne. Il est essentiel d'anticiper ces éventualités et de planifier en amont, une stratégie visant à pallier toute défaillance technologique survenant en cours d'intervention. Cette stratégie devrait être documentée au dossier, dans un plan de contingence.

3) L'interopérabilité

L'interopérabilité se définit comme suit :

« Capacité que possèdent des systèmes informatiques hétérogènes à fonctionner conjointement, grâce à l'utilisation de langages et de protocoles communs, et à donner accès à leurs ressources de façon réciproque. »⁴

⁴ Gouvernement du Québec (2025). Office québécois de la langue française. Grand dictionnaire terminologique. *Interopérabilité*. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8395687/interoperabilite>

Cela signifie que les données présentes sur une plateforme ou dans un logiciel peuvent être utilisées avec d'autres systèmes informatiques. En effet, ces systèmes informatiques devraient être compatibles entre eux pour permettre d'avoir accès aux bonnes informations, au bon moment pour la personne qui reçoit le service.

Exemple

Une psychoéducatrice utilise une plateforme pour ses rencontres à distance avec sa clientèle qui est capable de fonctionner conjointement avec un logiciel d'évaluation psychométrique pour administrer des tests. Grâce à l'interopérabilité, les résultats des tests psychométriques pourraient être intégrés automatiquement dans le dossier de la personne sur la plateforme utilisée.

Cela permet à la psychoéducatrice de consulter les scores, générer des rapports sans ressaisie manuelle ni exportation complexe des données.

En plus de ces trois propriétés, il est important que le système informatique utilisé (application, matériel, plateforme, logiciel, réseaux, etc.) soit sécurisé pour s'assurer que la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données soient préservées. Cela réfère à **la cybersécurité** qui désigne l'ensemble des mesures visant à protéger la fiabilité, la confidentialité et l'intégrité des données, en vérifiant ces points :

- Quels sont les mécanismes mis en place pour assurer la confidentialité et l'intégrité des données?
- Est-ce que des copies de sauvegarde sont effectuées régulièrement afin d'éviter la perte de données?
- Quelles sont les protections offertes en cas de cyberattaque?

De surcroît, il s'avère impératif de s'informer sur l'endroit où les données sont hébergées. En effet, des applications ou plateformes hébergeant ou faisant transiter l'information sous forme électronique peuvent être situées à l'extérieur du Québec ou du Canada, où l'encadrement législatif peut différer en matière de protection des renseignements personnels et de vie privée. Il est important ici de se rappeler que la majorité des moyens de communication électronique peuvent faire transiter les messages par de nombreux serveurs susceptibles d'en garder une copie et ainsi, se trouver dans d'autres États (pays, provinces, etc.).

Dans les faits...

Il est recommandé d'utiliser des outils technologiques qui hébergent ou font transiter les données au Québec ou au Canada. Dans le cas contraire, il est recommandé d'effectuer des vérifications dans le but de s'assurer que le niveau de protection des renseignements personnels équivaut à celui offert par les lois québécoises et canadiennes applicables.

À cet effet, la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25), prévoit des dispositions spécifiques, auxquelles les membres doivent se conformer. À titre d'exemple, il pourrait être requis de procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, qui permet de considérer tous les facteurs susceptibles d'engendrer des conséquences positives et négatives sur le respect de la vie privée des personnes concernées.

Par ailleurs, tout incident de confidentialité en lien avec l'utilisation d'outils technologiques doit être traité conformément aux dispositions de cette Loi. À cet effet, les membres sont invités à s'informer des procédures à respecter auprès de leur organisation. Pour les membres exerçant en pratique autonome, il est de leur responsabilité de mettre en place les mesures nécessaires afin de respecter la Loi.

Conseil pratique

Pour assurer la sécurité des informations personnelles, l'utilisation d'un réseau privé virtuel (RVP) (souvent appelé *Virtual Private Network (VPN)*), qui effectue le chiffrement ou l'encodage des communications, est recommandée.

Après avoir vérifié les propriétés de l'outil technologique, il faut prendre le temps d'évaluer si ce dernier est adapté aux besoins de la personne qui reçoit les services.

Évaluer si l'utilisation des TIC est adaptée aux besoins de la personne qui reçoit le service

Avant d'offrir le service avec l'aide des TIC, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit évaluer si l'utilisation de la technologie est appropriée en fonction de plusieurs critères, notamment :

- Le service :
 - L'utilisation des TIC est-elle adaptée au type de service offert?
 - Le choix de recourir à la modalité des TIC favorise-t-il l'atteinte des objectifs visés par l'intervention psychoéducative auprès de la personne?
 - Cette modalité permet-elle de développer et de maintenir une relation de confiance?
 - Le consentement de la personne à l'utilisation des TIC est-il libre et éclairé? Comprend-elle bien les enjeux et les limites?

- La situation de la personne :
 - Cette modalité de service est-elle adaptée à ses besoins et à sa situation (aspects cliniques, présence de diagnostic, condition physique) et à son contexte?
 - Est-elle adaptée à son âge ?
 - A-t-elle les capacités financières pour accéder à une technologie de qualité (outil et connexion internet)?

- Les capacités de la personne à utiliser l'outil :
 - A-t-elle les capacités intellectuelles pour bien l'utiliser?
 - Connaît-elle et comprend-elle les principales fonctionnalités?
 - Est-elle en mesure de faire des manipulations dans l'outil?
 - A-t-elle besoin d'une assistance offerte par une tierce personne, comme une personne proche aidante?

- L'accès et l'environnement de la personne qui reçoit les services :
 - Détient-elle une adresse courriel valide?
 - A-t-elle accès à un appareil muni d'une caméra, microphone et haut-parleurs avec une connexion réseau fiable, de qualité et sécuritaire?
 - Dispose-t-elle d'un lieu privé et calme permettant le déroulement de rencontres à distance?

C'est donc en fonction de l'analyse de ces différents critères et selon le jugement professionnel, qu'il sera décidé de recourir aux technologies dans le cadre du service offert, et ce, dans l'intérêt de la cliente ou du client. Cette réflexion sur l'intégration des TIC auprès de sa clientèle doit dépasser les considérations personnelles de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur, telles que la réduction de ses propres déplacements.



POUR ALLER PLUS LOIN

- Commission de l'éthique en science et en technologie. (2014). La télésanté clinique au Québec : un regard éthique. Avis
- Outil portant sur les enjeux éthiques découlant de l'utilisation des technologies de soutien à l'intervention en déficience intellectuelle⁵.

⁵ Caouette, M., Lussier-Desrochers, D., & Pépin-Beauchesne, L. (2013). Développement d'un outil portant sur les enjeux éthiques découlant de l'utilisation des technologies en soutien à l'intervention en déficience intellectuelle. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 21(1), 39-48.
<https://www.erudit.org/fr/revues/devhumain/2015-v21-n1-devhumain06778/1086492ar.pdf>

4.2 Obtenir un consentement libre et éclairé

L'obtention du consentement libre et éclairé s'inscrit dans une démarche préalable à l'exécution de toutes prestations de services. L'article 15 du *Code de déontologie* exige que la psychoéducatrice ou le psychoéducateur prenne le temps de bien expliquer la nature de ses services ainsi que leurs modalités et réponde à toutes les questions formulées par la cliente ou le client. Cela permet à la personne de prendre une décision sur les services qui lui sont offerts afin de déterminer si ceux-ci répondent à ses besoins.

Ce que dit le Code :

15. Le psychoéducateur doit, sauf urgence, obtenir de son client, de son représentant ou de ses parents, s'il s'agit d'un enfant de moins de 14 ans, un consentement libre et éclairé avant d'entreprendre toute prestation de services professionnels.

Afin que son client donne un consentement libre et éclairé, le psychoéducateur l'informe et s'assure de sa compréhension des éléments suivants :

- 1° le but, la nature et la pertinence des services professionnels ainsi que leurs principales modalités de réalisation ;
- 2° les alternatives ainsi que les limites et les contraintes à la prestation du service professionnel ;
- 3° l'utilisation des renseignements recueillis ;
- 4° les implications d'un partage de renseignements avec des tiers ou de la transmission d'un rapport à des tiers ;
- 5° le montant des honoraires, la perception d'intérêts sur les comptes et les modalités de paiement.



De manière plus spécifique à l'utilisation des TIC, **les éléments suivants doivent être abordés avec la cliente ou le client et documentés au dossier :**

- les avantages en lien avec la prestation de service;
- les limites :
 - les atteintes possibles à la confidentialité;
 - les situations d'urgence;
 - les possibles pannes technologiques et les moyens de communication à utiliser pour pallier à ces problèmes par la mise en place d'un plan de contingence;
- les mécanismes mis en place pour assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels;
- les modalités de communication entre les rencontres (courriels, appels, etc.);
- la possible présence d'une tierce personne aux rencontres;
- etc.

Il est important de s'assurer que la cliente ou le client comprenne bien toutes les informations présentées. Ce dernier doit pouvoir poser toutes les questions nécessaires afin de clarifier les différents éléments. Par ailleurs, la cliente ou le client peut décider de mettre fin ou demander de modifier la prestation de service offerte via les TIC s'il considère que cela ne lui convient plus. À cet effet, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur est responsable d'évaluer la pertinence de continuer ou d'interrompre l'utilisation de la technologie tout au long du processus clinique.

Par ailleurs, l'utilisation de cette technologie ne doit pas nuire à l'accès aux services et ne pas causer de préjudice à la personne. En effet, dans le cas d'un refus émis par la cliente ou le client quant à l'utilisation d'un outil technologique, une alternative devrait pouvoir être proposée, pour offrir la prestation de service. L'intégration d'un outil technologique à sa pratique ne doit pas nuire à l'établissement d'une relation de confiance mutuelle avec la clientèle.

Concernant la consignation au dossier, l'ensemble de la démarche d'obtention du consentement doit être documentée dans le dossier, incluant les éléments propres à l'utilisation des TIC présentés ci-dessus. Lorsque le consentement se fait à distance, il est important de fournir à la personne qui reçoit le service une copie du *Code de déontologie* ou de lui indiquer l'endroit où retrouver l'information.

Les membres exerçant en pratique autonome doivent prévoir, dans les clauses de leur contrat, les éléments relatifs à la prestation de services à distance (ex. facturation des séances, modalités utilisées, modalités de communication entre les rencontres, mesures de rechanges en cas d'interruption, etc.)

Les modalités d'obtention du consentement libre et éclairé peuvent différer si la personne se trouve dans une juridiction différente. La [section 5](#) précise des informations sur ce sujet.

S'assurer de la connaissance et des compétences de la cliente ou du client en lien avec la technologie

Les personnes qui sollicitent les services en psychoéducation n'ont pas toutes les connaissances et habiletés nécessaires pour maîtriser les outils technologiques qui sont susceptibles d'être utilisés dans le cadre de la prestation de service. Après avoir vérifié si l'intégration des TIC est adaptée à la situation de la personne, il est recommandé de fournir à cette dernière les indications nécessaires et au besoin, lui enseigner la façon d'utiliser la technologie choisie. Par exemple, les plateformes ont chacune leurs particularités qui varient selon le fournisseur de service. Il est donc important de s'assurer que la cliente ou le client connaît la procédure pour se connecter à une session à distance ainsi que la façon de programmer les différents paramètres et outils de l'application.

Conseil pratique

Il est recommandé de prendre le temps d'explorer l'outil technologique avec la personne, par exemple, pour connaître la façon de régler le son, l'image reçue ou émise par son appareil électronique, et de lui donner les indications pertinentes quant à son utilisation (quand, comment et pourquoi l'utiliser) pour s'assurer qu'il parvienne à utiliser l'outil correctement.

Prévoir les situations d'urgence psychosociale ou technique et gérer les risques

Au moment d'envisager l'utilisation des TIC dans le cadre de sa pratique, il est essentiel d'anticiper les risques susceptibles de survenir afin de pouvoir les gérer adéquatement, sans causer de préjudice à la personne qui reçoit les services.

Différents éléments nécessitent la mise en place des mesures préventives et correctives, le cas échéant, notamment :

- la fiabilité des données et de l'outil;
- les risques d'interruption de service;
- les situations de crise ou d'urgence psychosociale;
- la confidentialité des séances à distance.

Pour ce faire, un **plan de contingence** doit être établi afin de pallier toutes situations dans le but d'assurer la sécurité physique et psychologique de la personne qui reçoit les services⁶. Les façons de faire en cas de coupure ou d'interruption de service doivent avoir été déterminées à l'avance avec la cliente ou le client.

Plan de contingence

Si l'intervention auprès de la personne se fait à distance, il est important d'obtenir un moyen de la joindre autrement (numéro de téléphone ou autre) afin de poursuivre l'intervention ou de convenir d'une autre façon de faire, pour éviter un préjudice.

Dans le cas d'une situation d'urgence clinique ou psychosociale, il est important d'avoir les coordonnées d'une personne issue de l'entourage pouvant être rejointe. De plus, la cliente ou le client devrait être informé que pour ce type de situations, les services d'urgence de sa région seront contactés.

Ces informations devraient avoir été convenues avec la personne au préalable, être indiquées dans le plan de contingence prévu à cet effet et bien documentées au dossier.

La psychoéducatrice ou le psychoéducateur a la responsabilité de connaître les différentes ressources disponibles dans la région où se trouve la personne qui reçoit le service afin de pouvoir l'y référer si nécessaire, par exemple, en cas d'urgence clinique ou psychosociale. De plus, la responsabilité de soutenir la personne dans le cas d'une urgence clinique ou psychosociale, même si elle se trouve à distance, incombe à la psychoéducatrice ou au psychoéducateur, que ce soit en cours de séance à distance ou entre celles-ci. À cet effet, la clientèle devrait savoir vers quelles ressources se tourner dans des moments d'indisponibilité.

⁶ Conseil interprofessionnel du Québec. (2016). Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines. Outil d'aide à la décision.

https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/te%CC%81e%CC%81pratique_dossier_ume%CC%81rique_vf_2016-10-06.pdf

Dans les faits...

Au moment de l'obtention du consentement, il est recommandé d'identifier avec la cliente ou le client les ressources se trouvant à proximité vers lesquelles il peut se tourner, en cas d'urgence psychosociale.

Par exemple, pour les clients au Québec :

- Info-Social 811 : service de consultation téléphonique gratuit et confidentiel
- 1-866-APPELLE : ligne d'aide et de prévention du suicide
- SOS violence conjugale : pour les situations de violence conjugale
- Drogue Aide et référence : aide et référence aux personnes concernées par la consommation de drogue, alcool et médicaments ainsi qu'à leur entourage.
- Tel-jeunes : pour les moins de 20 ans, incluant une section pour les parents

4.3 Préserver le secret professionnel lors des rencontres virtuelles

Comme prévu au *Code de déontologie*, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur est responsable de garantir la confidentialité des renseignements qui lui sont confiés lors de sa prestation de service, qu'elle soit en présentiel ou à distance. En ce sens, la communication ou l'intervention réalisée à distance doit permettre d'assurer les droits de la cliente ou du client quant au respect de la vie privée et du secret professionnel.

Ce que dit le Code :

21. Afin de préserver le secret professionnel, le psychoéducateur:

- 1° s'abstient de toute conversation indiscrete au sujet de son client et des services professionnels qui lui sont rendus;
- 2° prend les moyens raisonnables à l'égard de ses collaborateurs et des personnes sous sa supervision;
- 3° ne révèle pas qu'une personne a fait appel à ses services professionnels.

Différentes mesures doivent être mises en place par la psychoéducatrice ou le psychoéducateur pour s'assurer que personne d'autre que la cliente ou le client ne puisse écouter la discussion.

Conseils pratiques

S'assurer d'être dans un endroit avec une porte fermée, de même que le port d'un casque d'écoute ou d'écouteurs, contribue à préserver la confidentialité de la rencontre.

Désactiver les notifications de courriel ou de messages instantanés qui pourraient engendrer une situation de bris de confidentialité en plus d'interrompre possiblement le déroulement de la rencontre en cours.

De plus, il est important de prendre en compte la fonctionnalité d'enregistrement qui pourrait être activée lors d'une rencontre à distance. Des précautions doivent être prises par la psychoéducatrice ou le psychoéducateur pour éviter que l'enregistrement s'effectue sans l'obtention préalable du consentement de toutes les personnes présentes.

Conseil pratique

L'utilisation de plateformes permettant à la psychoéducatrice ou au psychoéducateur de contrôler les fonctions disponibles à ses interlocuteurs est à privilégier. Ces plateformes offrent également des fonctionnalités qui permettent d'obtenir une liste visible des participants et des mesures efficaces d'identification de ces derniers.

Encadrer la présence d'une tierce personne

Dans l'éventualité où la cliente ou le client serait accompagné par une tierce personne, soit en raison de son âge, de ses capacités ou à sa demande, des mesures doivent être prises pour assurer la confidentialité de l'échange à distance. À cette fin, il est recommandé d'obtenir la signature d'un serment de discrétion ou, en cas d'impossibilité, de convenir verbalement d'une entente avec la tierce personne qui accompagne la cliente ou le client nécessitant de l'assistance. Cette entente devra être consignée au dossier.

S'il s'agit d'un enfant de moins de 14 ans, le parent pourrait s'installer à proximité de l'endroit pour être en soutien, si nécessaire, mais sans pouvoir entendre le contenu de la rencontre.

4.4 Gérer ses dossiers

La tenue de dossiers en psychoéducation est encadrée par diverses lois et règlements, en fonction du milieu de pratique, que les membres se doivent de connaître :

- Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux
 - Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- Loi sur l'instruction publique

De plus, la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information encadre l'utilisation des technologies de l'information pour la tenue de dossiers.

En complément, le Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs s'applique également aux dossiers consignés sur un support informatique, comme le précise l'article 1.

Ce que dit le Règlement :

1. La présente section permet l'utilisation des technologies de l'information pour la tenue, la détention ainsi que le maintien des dossiers des clients d'un psychoéducateur pourvu que la confidentialité des renseignements qui y sont contenus ainsi que l'exercice des droits d'accès et de rectification soient assurés.

La responsabilité à l'égard des renseignements que le dossier contient est la même, qu'il soit conservé dans un format papier ou électronique. Par ailleurs, les articles 3 et 4 du Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs précisent le contenu obligatoire du dossier et ces exigences s'appliquent également aux dossiers tenus à l'aide des technologies de l'information.

Malgré tout, les moyens pour répondre à cette obligation diffèrent lorsqu'il s'agit d'un dossier numérique. La **sécurité informatique**⁷, articulée autour de trois principes essentiels, précise les éléments à considérer :

- **La confidentialité** doit être préservée en s'assurant que les données soient accessibles uniquement aux personnes autorisées.
- **L'intégrité**, en garantissant que les données soient exactes, complètes et exemptes de modifications sans autorisation. De plus, l'intégrité permet de confirmer qu'un document ou un dossier n'a pas été altéré depuis sa création. Cet élément est également relié à la **traçabilité** des renseignements, permettant de suivre, enregistrer et analyser toutes les actions effectuées dans un document donné.
- **La disponibilité**, en veillant à ce que les données soient accessibles et utilisables lorsque nécessaire.

⁷ Barreau du Québec. (2016). Guide des TI. *Gestion et sécurité des technologies de l'information pour l'avocat et son équipe*. <https://www.barreau.qc.ca/fr/membres-ordre/ressources/normes-outils-references-guides/tout-savoir-ti/>
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. (2024). *Guide CPA des bonnes pratiques d'utilisation des TI*. https://cpaquebec.ca/-/media/docs/membres-cpa/reglementation-profession/profession-ere-numerique/guide-cpa-des-bonnes-pratiques-ti_fr.pdf

À cet effet, il est essentiel de mettre en place des mécanismes de protection tout au long du cycle de vie de l'information, soit lors de la création, l'utilisation, la conservation, la communication et la destruction.

Figure 1 : Cycle de vie de l'information



Dans les faits...

Pour assurer la sécurité informatique, il est recommandé :

- ✓ de privilégier des plateformes ou logiciels sécurisés, québécois ou canadiens;
- ✓ d'utiliser un réseau internet sécurisé;
- ✓ de faire l'installation d'un logiciel antivirus et d'un pare-feu;
- ✓ d'utiliser un mot de passe et le remplacer selon une fréquence préétablie;
- ✓ d'utiliser l'authentification à double facteur;
- ✓ de s'assurer du chiffrement des données;
- ✓ d'effectuer des copies de sauvegarde;
- ✓ d'effectuer régulièrement des mises à jour;
- ✓ de se montrer vigilant avant d'ouvrir un courriel ou une pièce jointe;
- ✓ de configurer le verrouillage automatique de l'appareil, par exemple, la mise en veille après 5 minutes;
- ✓ de ne jamais partager ses informations de connexion, telles que code d'accès et mot de passe.

Selon le milieu de pratique, il est possible que certaines façons de faire soient préétablies, par exemple, pour la sauvegarde et la destruction des données. Les membres sont tout de même invités à faire les vérifications nécessaires auprès de leur organisation, puisqu'ils demeurent responsables d'assurer la sécurité informatique des données de leur clientèle.

Effectuer la journalisation de ses dossiers

La journalisation réfère à l'« enregistrement chronologique, dans un fichier ou une base de données, des opérations effectuées dans un système informatique, un programme ou un fichier »⁸. Les logiciels de journalisation sont conçus pour surveiller et stocker toutes les opérations d'entrée et de sortie, de même que les modifications faites sur tous les types de fichiers d'un système informatique. L'utilisation de ce type de logiciel permet d'identifier la personne ayant fait l'inscription au dossier numérique avec la date et l'heure, ce qui en constitue la signature numérique. Toutefois, ce procédé n'est pas utilisé ni disponible dans tous les contextes de pratique. En effet, l'accès à un système ou logiciel permettant de faire la journalisation de ses dossiers varie selon le milieu de pratique. Sans l'utilisation d'un tel logiciel, il est recommandé de faire suivre sa note au dossier de son nom, son titre et la date, à l'aide du clavier.

Conseil pratique

L'utilisation d'un logiciel permettant la journalisation de ses dossiers constitue une bonne pratique.

Dans les faits...

Les membres qui exercent dans un milieu encadré par la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* ont l'obligation d'effectuer la journalisation des services rendus et des renseignements contenus aux dossiers de leur clientèle.

Apposer sa signature électronique

La signature d'un document permet d'établir le lien entre la personne et un document, de même qu'à valider l'intégrité des renseignements qui y sont consignés. **Indépendamment du support utilisé, le fait d'apposer sa signature sur un document engage pleinement la responsabilité professionnelle de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur.**

Ce que dit la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*

39. Quel que soit le support du document, la signature d'une personne peut servir à l'établissement d'un lien entre elle et un document. La signature peut être apposée au document au moyen de tout procédé qui permet de satisfaire aux exigences de l'article 2827 du *Code civil*.

La signature d'une personne apposée à un document technologique lui est opposable lorsqu'il s'agit d'un document dont l'intégrité est assurée et qu'au moment de la signature et depuis, le lien entre la signature et le document est maintenu.

⁸ Gouvernement du Québec (2025). Office québécois de la langue française. Grand dictionnaire terminologique. *Journalisation*. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8355561/journalisation>

Par ailleurs, la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doit apposer sa signature après chaque action professionnelle inscrite à son dossier, que ce soit un dossier en format papier ou en format numérique.

Ce que dit le Règlement :

7. Le psychoéducateur qui inscrit un renseignement dans un dossier doit y apposer sa signature ou son paraphe suivi de son titre et de la date.

Pour des documents comme un rapport d'évaluation, un bilan ou un plan d'intervention, l'authentification électronique assure l'authenticité du contenu. De plus, les outils spécialisés intègrent fréquemment une certification numérique, assurant ainsi également l'intégrité du document.

Conseil pratique

Une signature numérisée, apposée sur un document qui est converti en format non modifiable, tel qu'un format PDF sécurisé, permet d'éviter que la signature soit réutilisée de manière à usurper l'identité. L'authenticité du document est alors garantie.

Assurer la confidentialité lors de la transmission de renseignements

Les TIC permettent de faire transiter beaucoup d'informations, dont les renseignements personnels. Néanmoins, procéder à la transmission de données n'est pas sans risque d'interception, d'altération ou de diffusion inappropriée. Pour transmettre des renseignements personnels via les technologies de l'information, il est important d'en assurer la confidentialité, par la mise en place de différentes mesures, présentées dans le tableau ci-joint. En complément, des éléments de précisions pour chacune des modalités y sont également présentés.



Dans tous les cas, il est important de s'assurer d'obtenir le consentement de la cliente ou du client en l'informant des avantages et des risques possibles associés.

Tableau 1 : Éléments de précisions et mesures pour assurer la confidentialité lors de la transmission des renseignements

TIC	Éléments de précisions et mesures pour assurer la confidentialité des renseignements
Courriel	<p>La majorité des services de messagerie par courriel sont hébergés en dehors du Québec et bien souvent en dehors du Canada. Par conséquent, ces services peuvent faire transiter les messages par de nombreux serveurs pouvant en garder une copie et se trouver dans d'autres juridictions. Cela implique que les lois qui s'appliquent à l'accès aux données personnelles qu'elles contiennent ou font transiter ne garantissent pas nécessairement leur sécurité de la même manière que les lois québécoises et canadiennes le font pour les données hébergées par les services ou plateformes au Québec ou au Canada.</p> <p>Pour assurer la confidentialité des renseignements, il est recommandé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ s'assurer de l'adresse du destinataire; ✓ indiquer l'objet du courriel sans divulguer d'informations confidentielles; ✓ utiliser un mot de passe; ✓ chiffrer le document; ✓ convertir le document dans une version non modifiable (PDF); ✓ fournir le mot de passe ou la clé de chiffrement au destinataire par un autre moyen de communication.

Tableau 2 : Éléments de précisions et mesures pour assurer la confidentialité lors de la transmission des renseignements (suite)

TIC	Éléments de précisions et mesures pour assurer la confidentialité des renseignements
<p>Visioconférence</p>	<p>Il existe différentes plateformes permettant des communications et offrant la possibilité de rencontrer la clientèle, d'échanger des documents, de partager les écrans respectifs, de même que de travailler conjointement sur un même document. Ces plateformes peuvent également être utilisées pour des discussions ou de la supervision clinique.</p> <p>Pour assurer la confidentialité des renseignements, il est recommandé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ procéder à l'authentification des participants; ✓ utiliser un mot de passe; ✓ mettre en place des mesures de protection des informations visibles à l'écran; ✓ informer la cliente ou le client sur la manière de ne partager que les informations pertinentes de son écran.
<p>Infonuagique</p>	<p>L'infonuagique permet, via un réseau de télécommunications, d'accéder à des ressources informatiques situées sur des serveurs distants, permettant, entre autres, le stockage et l'échange d'information à distance⁹.</p> <p>Pour assurer la confidentialité des renseignements, il est recommandé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ privilégier une infonuagique hébergée au Québec ou au Canada, offrant des garanties de protection des informations confidentielles; ✓ si les serveurs sont situés hors du Québec ou du Canada, s'assurer que le niveau de protection équivaut à celui offert par les lois québécoises ou canadiennes applicables, notamment en lien avec les exigences de la <i>Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels</i> (Loi 25); ✓ identifier les règles applicables en matière de protection des renseignements personnels; ✓ utiliser un code d'accès et un mot de passe; ✓ effectuer l'authentification à double facteur; ✓ conserver des copies de sauvegarde des données.

⁹ Commission d'accès à l'information du Québec. (2015). *L'infonuagique (ou « cloud computing »)*. FichInfo. https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_FI_Infonuagique.pdf

Tableau 3 : Éléments de précisions et mesures pour assurer la confidentialité lors de la transmission des renseignements (suite)

<p>Télécopie</p>	<p>Bien que cette pratique soit peu courante, cette technologie est encore présente dans certains milieux. L’envoi de documents par télécopie nécessite de mettre en place certaines précautions afin d’éviter la transmission d’informations confidentielles à un tiers par inadvertance, l’interception de ces informations ou encore leur perte.</p> <p>Pour assurer la confidentialité des renseignements, il est recommandé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ s’assurer des coordonnées du destinataire; ✓ informer le destinataire du moment de l’envoi; ✓ veiller à ce que le destinataire soit présent au moment de l’envoi du document.
<p>Messagerie instantanée (texto)</p>	<p>La messagerie instantanée est un outil que la téléphonie cellulaire permet. Son utilisation peut être envisagée, uniquement pour des situations particulières, notamment pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • joindre une personne qui ne serait pas joignable autrement; • une situation d’urgence; • pour une raison clinique bien documentée. <p>Ce mode de transmission doit être utilisé avec discernement. Les interventions de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur ne devraient pas être réalisées par ce mode de transmission, mais plutôt dans une autre modalité plus appropriée. Il est également essentiel de s’entendre avec la cliente ou le client sur les moments où ce moyen de communication peut être utilisé.</p> <p>Pour assurer la confidentialité des renseignements, il est recommandé de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ utiliser son numéro de téléphone professionnel; ✓ protéger l’appareil par un code d’accès; ✓ s’assurer des coordonnées du destinataire; ✓ ne pas partager d’informations, de photographies ou vidéos pouvant permettre d’identifier la cliente ou le client; ✓ se limiter aux informations pertinentes et nécessaires; ✓ apposer sa signature professionnelle au message envoyé; ✓ utiliser un ton approprié à la relation professionnelle.

Il est important de déposer au dossier les courriels, télécopies ou textos qui sont considérés comme des documents. De plus, le mode de transmission convenu et les moyens pris pour assurer la confidentialité du document transmis doivent être inscrits au dossier, conformément à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*.

Ce que dit la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*

34. Lorsque la loi déclare confidentiels des renseignements que comporte un document, leur confidentialité doit être protégée par un moyen approprié au mode de transmission, y compris sur des réseaux de communication.

La documentation expliquant le mode de transmission convenu, incluant les moyens pris pour assurer la confidentialité du document transmis, doit être disponible pour production en preuve, le cas échéant.

Dans les faits...

Toute correspondance significative et pertinente à la prestation de service en psychoéducation est déposée au dossier. Cela inclut les échanges avec la cliente ou le client ou avec un tiers en lien avec le mandat confié. **Les courriels et les messages textes significatifs** sont versés au dossier dans leur intégralité dans une version non modifiable. Ils sont considérés comme des documents au même titre que les documents papier. Une note évolutive indiquant le dépôt du document au dossier constitue une bonne pratique. Le courriel peut également faire l'objet d'un résumé dans les notes pour permettre de suivre le fil de l'intervention.

Donner suite à une demande d'accès et de rectification

L'**accès** au dossier par la cliente ou le client doit être assuré par la psychoéducatrice ou le psychoéducateur, qui doit donner suite à la demande avec diligence, qu'il s'agisse d'un dossier en format papier ou sur un support numérique.



POUR ALLER PLUS LOIN

Pour en savoir davantage sur le traitement d'une demande d'accès ou de rectification, se référer aux *Normes d'exercice sur la tenue des dossiers et des autres documents en psychoéducation* ainsi qu'aux lois et règlements applicables, incluant le *Code de déontologie*.

Certains éléments se doivent d'être considérés lorsque le dossier se trouve sur un support numérique, comme précisé dans la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* :

Ce que dit la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*

15. Pour assurer l'intégrité de la copie d'un document technologique, le procédé employé doit présenter des garanties suffisamment sérieuses pour établir le fait qu'elle comporte la même information que le document source.

Il est tenu compte dans l'appréciation de l'intégrité de la copie des circonstances dans lesquelles elle a été faite ainsi que du fait qu'elle a été effectuée de façon systématique et sans lacunes ou conformément à un procédé qui s'appuie sur des normes ou standards approuvés par un organisme reconnu visé à l'article 68.

Cependant, lorsqu'il y a lieu d'établir que le document constitue une copie, celle-ci doit, au plan de la forme, présenter les caractéristiques qui permettent de reconnaître qu'il s'agit d'une copie, soit par l'indication du lieu et de la date où elle a été effectuée ou du fait qu'il s'agit d'une copie, soit par tout autre moyen.

La copie effectuée par une entreprise au sens du Code civil ou par l'État bénéficie d'une présomption d'intégrité en faveur des tiers.

23. Tout document auquel une personne a droit d'accès doit être intelligible, soit directement, soit en faisant appel aux technologies de l'information.

Ce droit peut être satisfait par l'accès à une copie du document ou à un document résultant d'un transfert ou à une copie de ce dernier.

Le choix d'un support ou d'une technologie tient compte de la demande de la personne qui a droit d'accès au document, sauf si ce choix soulève des difficultés pratiques sérieuses, notamment en raison des coûts ou de la nécessité d'effectuer un transfert.

29. Nul ne peut exiger de quelqu'un qu'il se procure un support ou une technologie spécifique pour transmettre ou recevoir un document, à moins que cela ne soit expressément prévu par la loi ou par une convention.

De même, nul n'est tenu d'accepter de recevoir un document sur un autre support que le papier ou au moyen d'une technologie dont il ne dispose pas.

Lorsque quelqu'un demande d'obtenir un produit, un service ou de l'information au sujet de l'un d'eux et que celui-ci est disponible sur plusieurs supports, le choix du support lui appartient.

Ainsi, en cohérence avec ces balises, pour le traitement d'une demande d'accès à un dossier sur un support numérique, il est recommandé :

- de donner suite à la demande de la cliente ou du client sous la forme demandée. En effet, si la personne ne possède pas la technologie nécessaire pour recevoir les documents, elle est en droit de les recevoir dans un format papier;
- d'effectuer une copie numérique dans un format ne permettant pas les modifications avant de procéder à l'envoi à la cliente ou au client (par exemple, en format PDF non modifiable);
- d'indiquer clairement qu'il s'agit d'une copie conforme à l'original, même si le dossier est imprimé en format papier;
- d'apposer ses initiales et la date au bas des pages de la copie. L'ajout de l'indication du lieu d'émission de la copie constitue une bonne pratique.

Lorsqu'une **rectification** doit être apportée à un document technologique inscrit au dossier (notes évolutives, plan d'intervention, rapport d'évaluation, etc.), notamment à la suite d'une demande de la cliente ou du client, celle-ci doit être effectuée dans une nouvelle version, distincte du document original, afin d'en préserver l'intégrité. **La conservation de toutes les versions du document permet d'en effectuer la comparaison et de vérifier l'intégrité des données qui y sont contenues.**

Ce que dit la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information

21. Lorsqu'une modification est apportée à un document technologique durant la période où il doit être conservé, la personne qui a l'autorité pour faire la modification doit, pour en préserver l'intégrité, noter les renseignements qui permettent de déterminer qui a fait la demande de modification, quand, par qui et pourquoi la modification a été faite. Celle-ci fait partie intégrante du document, même si elle se trouve sur un document distinct.

Partager l'équipement informatique

Selon le milieu de pratique, il est possible que la psychoéducatrice ou le psychoéducateur doive partager l'équipement informatique utilisé pour la tenue et la gestion des dossiers avec d'autres personnes, qu'elles soient ou non membres d'un ordre professionnel. Dans ce contexte, le dossier ou la section du dossier en psychoéducation, ne doit être accessible qu'à la psychoéducatrice ou au psychoéducateur ou aux personnes autorisées par la cliente ou le client ou par la loi. Aussi, un profil d'accès avec nom d'utilisateur et mot de passe efficace doit être mis en place afin d'assurer la confidentialité des informations contenues au dossier. Ces informations de connexion ne doivent jamais être partagées. Il est également important de s'assurer de fermer sa session de travail lorsque la tâche est terminée.

Conseils pratiques

Pour éviter que des informations confidentielles s'affichent à l'écran et soient visibles à des personnes non autorisées, il est recommandé de configurer un verrouillage automatique de l'écran après inactivité, nécessitant une authentification (mot de passe) pour la reprise de session.

Pour la création d'un **mot de passe robuste et sécuritaire**, il est recommandé d'y inclure :

- des lettres majuscules et minuscules;
- au moins un caractère spécial;
- une longueur minimale.

5. Exercer la télépratique en contexte interjuridictionnel

Offrir des services à distance peut faire en sorte que le lieu où le service est offert diffère du lieu dans lequel la cliente ou le client le reçoit. De ce fait, trois situations sont possibles :

- Exercer en étant situé **au Québec** auprès d'une clientèle **située à l'extérieur du Québec**;
- Exercer en étant situé **à l'extérieur du Québec** auprès d'une clientèle située **au Québec**;
- Exercer en étant situé **à l'extérieur du Québec** auprès d'une clientèle située **à l'extérieur du Québec**.

Exemples illustrant les 3 situations possibles :

Un membre de l'Ordre, psychoéducateur situé au Québec, intervient à distance auprès d'une cliente qui se trouve aux États-Unis.

Une membre de l'Ordre, psychoéducatrice située en France, offre des services à distance à un client situé au Québec.

Un membre de l'Ordre, psychoéducateur situé en Ontario, offre des services à une cliente située en Nouvelle-Écosse.

Selon l'État (province, pays, etc.) où se trouve la psychoéducatrice ou le psychoéducateur et selon l'État où se trouve la personne qui reçoit les services, les règles peuvent différer. Les lois de chacun des États peuvent se distinguer quant aux obligations déontologiques, limitations ou accès aux informations personnelles, etc. À cet effet, il est important d'effectuer les vérifications nécessaires afin de savoir si les interventions offertes sont réglementées à l'endroit où la psychoéducatrice ou le psychoéducateur se trouve ainsi qu'à l'endroit où la personne reçoit le service¹⁰. Il est donc important de bien connaître les lois et règlements qui s'appliquent et d'en tenir compte. En effet, différents éléments doivent être vérifiés, notamment l'assurance responsabilité civile, les lois relatives à la protection des renseignements personnels, les lois fiscales et les balises entourant la pratique professionnelle réglementée ou encadrée, telles que la psychothérapie, la médiation familiale ou la dérogation scolaire.

¹⁰ Ordre des psychologues du Québec. (Mars 2024). *La pratique interjuridictionnelle de la profession*. Psychologie Québec. (pages 18 et 19). <https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/216048/Mars+2024+Pratique+interjuridictionnelle.pdf/99b43370-68f4-0b7f-ea50-74edf54dfa60?t=1713211718558>



Il est de la responsabilité des membres de s'assurer de connaître les lois et la réglementation en vigueur qui encadrent les activités professionnelles. Par ailleurs, dans la plupart des juridictions au Canada et aux États-Unis, les ordres professionnels considèrent que les services à distance sont dispensés à l'endroit où se trouve la cliente ou le client. Dans cette perspective, les lois et règlements de l'État où se trouve la cliente ou le client seront applicables, ce qui peut signifier qu'un permis d'exercice soit requis dans cet État, en plus du permis d'exercice que la professionnelle ou le professionnel doit détenir dans l'État où il se trouve lui-même. Enfin, il faut savoir que la clientèle conserve ses recours, offerts par le système professionnel et son droit de formuler une plainte au syndic de l'Ordre, même si les services ne sont pas offerts sur le territoire québécois. La cliente ou le client pourrait aussi disposer de recours disponibles dans l'État où il se trouve.

Pour les membres qui exercent au sein du réseau de la santé et des services sociaux, le Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance s'applique.

Ce que dit le Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance

7. Les services dispensés à distance sont, pour l'application de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) et aux fins de la tenue, selon le cas, du dossier de l'utilisateur ou du dossier tenu par un professionnel, considérés avoir été dispensés dans le lieu d'exercice du professionnel qui a dispensé le service ou en soutien duquel le service a été dispensé. Lorsque ce professionnel a plus d'un lieu d'exercice, les services sont réputés avoir été dispensés dans celui où aurait été dispensé le service s'il l'avait été en présence.

Pour les mêmes fins, les activités qui se déroulent à distance sont réputées s'être déroulées dans l'installation où elles se seraient déroulées si elles avaient eu lieu en présence.

Le tableau suivant présente les exigences à respecter pour offrir des services à distance en psychoéducation¹¹.

Tableau 4 : Exigences à respecter pour offrir des services à distance en psychoéducation en contexte interjuridictionnel

- Être inscrit au Tableau de l'Ordre selon la catégorie de permis applicable à sa situation, en se référant à la Politique relative à l'inscription au tableau des membres.
- Détenir l'assurance responsabilité professionnelle obligatoire pour les membres de l'Ordre, en déboursant la tarification applicable. L'assurance-responsabilité professionnelle offerte par l'Ordre couvre les activités professionnelles des membres dans le champ d'exercice de la psychoéducation au Canada et régies par l'Ordre. Il est de la responsabilité de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur de vérifier avec l'assureur si la couverture offerte est applicable à sa situation, et au besoin, de souscrire une assurance-responsabilité professionnelle additionnelle pour son lieu de pratique.
- Vérifier la législation et la réglementation en vigueur et répondre aux exigences. Par exemple, il est possible que dans certains États, l'obtention d'un permis ou d'une autorisation spéciale soit nécessaire pour dispenser des services à la clientèle qui s'y trouve, ou qu'il existe des règles particulières sur la collecte et la protection des renseignements personnels, etc.



POUR ALLER PLUS LOIN

Pour prendre connaissance des garanties offertes par le programme d'assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre, les membres sont invités à consulter cette page web : [Assurance responsabilité professionnelle de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec - Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec](#)

¹¹ Ordre des psychologues du Québec. (Mars 2024). *La pratique interjuridictionnelle de la profession*. Psychologie Québec. (pages 18 et 19). <https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/216048/Mars+2024+Pratique+interjuridictionnelle.pdf/99b43370-68f4-0b7f-ea50-74edf54dfa60?t=1713211718558>

6. Utiliser les réseaux sociaux de manière responsable

Les réseaux sociaux sont maintenant bien ancrés dans le quotidien des gens. Ils font partie des médias sociaux qui regroupent notamment les plateformes de partage de vidéos et les plateformes de partage de photos¹². Malgré le fait que les comptes de plusieurs médias sociaux proposent différents paramètres d'accès et différents statuts, ceux-ci ne sont pas privés. En effet, même si les publications d'une personne ne peuvent être vues que par ses « amis » ou contacts autorisés, bien souvent, les « amis » des « amis » peuvent également les consulter, ce qui fait de ce réseau un domaine public. **Les membres doivent se montrer prudents dans la façon d'utiliser les réseaux sociaux quant au partage d'informations et l'utilisation de la mention « j'aime », puisque toute publication est considérée du domaine public.**

Toutes les communications faites dans les médias sociaux doivent respecter les obligations déontologiques.

Dans les faits...

Pour une utilisation responsable des réseaux sociaux, il est recommandé de :

- Maintenir une séparation distincte de son compte personnel et professionnel.
- S'assurer que les informations soient justes et valides avant de les publier.
- Vérifier l'exactitude de ses propos avant de les publier.
- Respecter les droits d'auteur en identifiant la référence ou la source.
- S'abstenir de partager des informations à propos des personnes qui font appel à ses services ou qui permettraient de les identifier.
- Éviter d'émettre des avis ou des conseils cliniques sur des situations exposées.
- S'assurer de posséder les connaissances nécessaires et à jour pour se prononcer sur des sujets dans son champ d'exercice.
- Faire preuve de discernement avant de partager des images ou des photos personnelles afin d'éviter de dévaloriser l'image de la profession.
- S'abstenir d'effectuer une recherche sur les réseaux sociaux dans le but d'en apprendre davantage sur une personne qui reçoit ses services.
- Éviter toutes communications diffamatoires, que ce soit sur son compte professionnel ou personnel.

S'abstenir, dans toute publicité, d'adopter des attitudes, des méthodes ou d'utiliser des pratiques publicitaires susceptibles de donner à la profession un caractère mercantile.

En cas de doute, il est préférable de s'abstenir de partager, publier ou diffuser du contenu.

¹² Gouvernement du Québec (2025). Office québécois de la langue française. Vitrine linguistique. *Réseau social*. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26503112/reseau-social>

6.1 Préserver la relation professionnelle avec la clientèle

En étant présent sur les réseaux sociaux, il est possible que la psychoéducatrice ou le psychoéducateur soit sollicité par une personne qui reçoit ou ayant déjà reçu ses services, afin d'être ajouté à ses contacts. Ce type de demande doit être envisagée comme une demande de relation qui sort du cadre initial convenu de la relation d'aide.

Dans un tel contexte, il est important d'agir avec discernement en tenant compte de la posture professionnelle et de la vulnérabilité de la personne, comme le rappelle le *Code de déontologie*.

Ce que dit le Code :

10. Durant la relation professionnelle, le psychoéducateur n'établit pas de liens intimes, amoureux ou sexuels avec son client ou un proche de ce dernier.

La durée de la relation professionnelle est déterminée en tenant compte notamment de la nature de la problématique et de la durée des services professionnels rendus, de la vulnérabilité du client et de la probabilité d'avoir à rendre à nouveau des services professionnels à ce client.

En effet, plusieurs éléments doivent être considérés avant de prendre la décision d'accepter ou non ce type de réseautage, tels que :

- la distance professionnelle et le risque associé au développement d'une relation plus intime;
- la nature de la problématique;
- la durée de la relation professionnelle;
- la vulnérabilité de la personne;
- la probabilité d'avoir à rendre à nouveau des services professionnels à cette personne;
- le risque d'avoir accès à des informations sur la personne qu'elle n'aurait pas délibérément voulu divulguer;
- le droit à la vie privée de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur.

Par ailleurs, les liens entretenus via les réseaux sociaux exposent la psychoéducatrice ou le psychoéducateur et la cliente ou le client à prendre connaissance d'informations sur sa vie privée, tel que son entourage ou ses fréquentations. Bref, des informations qui n'auraient pas été sciemment divulguées par la personne concernée dans le cadre de la relation professionnelle. Ce type de situation peut introduire un biais à l'intervention et entraver la relation de confiance qui s'était établie avec la cliente ou le client. De plus, ce dernier pourrait accéder à des aspects de la vie privée de la psychoéducatrice ou du psychoéducateur, voire s'y immiscer.

Ce que dit le Code :

8. Le psychoéducateur cherche à établir et à maintenir une relation de confiance avec son client.
9. Le psychoéducateur s'abstient de s'immiscer dans les affaires personnelles de son client sur des sujets qui ne relèvent pas de l'exercice de sa profession.

Dans les faits...

Une demande d'ajout à ses contacts sur un réseau social par une personne qui reçoit ou ayant déjà reçu des services doit être considérée comme une demande de relation allant au-delà de la relation professionnelle. Le fait d'accepter risque d'engendrer un manque de distance, nécessaire à la relation professionnelle, et de générer des biais pouvant nuire à cette relation professionnelle. **Il est donc recommandé d'éviter ce type de situation pour s'assurer d'agir en conformité avec ses devoirs déontologiques.**

Conclusion

À travers ce document, les principaux éléments entourant l'utilisation des technologies de l'information dans sa pratique sont présentés. En effet, les obligations professionnelles et déontologiques en lien avec les différentes lois et règlements applicables sont explicitées, de même que les éléments de base entourant la cybersécurité.

De surcroît, les particularités propres à une prestation de service offerte en contexte interjuridictionnel ont été clarifiées afin de permettre aux membres de bien comprendre leurs obligations au moment de choisir cette modalité.

Enfin, des conseils pratiques sont fournis, afin d'accompagner les membres dans une utilisation responsable des TIC, toujours dans le respect des lois et règlements en vigueur. Après la lecture de ce document, les membres sont davantage outillés pour l'utilisation des TIC selon les standards de pratique attendus.

Références

Barreau du Québec. (2016). Guide des TI. *Gestion et sécurité des technologies de l'information pour l'avocat et son équipe*. <https://www.barreau.qc.ca/fr/membres-ordre/ressources/normes-outils-references-guides/tout-savoir-ti/>

Caouette, M., Lussier-Desrochers, D., & Pépin-Beauchesne, L. (2013). Développement d'un outil portant sur les enjeux éthiques découlant de l'utilisation des technologies en soutien à l'intervention en déficience intellectuelle. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 21(1), 39-48. <https://www.erudit.org/fr/revues/devhumain/2015-v21-n1-devhumain06778/1086492ar.pdf>

Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12).

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-12>

Code civil du Québec (chapitre CCQ-1991).

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/CCQ-1991>

Code des professions (chapitre C-26). <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/c-26>

Code des professions (chapitre C-26, r.207.2.01). *Code de déontologie des psychoéducateurs et psychoéducatrices*. <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20207.2.01%20/>

Code des professions (chapitre C-26, a.91). *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et autres bureaux et la cessation d'exercice des psychoéducateurs*.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20207.3>

Commission de l'éthique en sciences et technologies. (2014). *La télésanté clinique au Québec : un regard éthique*.

https://www.ethique.gouv.qc.ca/wpcontent/uploads/hd5cjuyz_avis_accessible_vf.pdf

Commission d'accès à l'information du Québec. (2015). *L'infonuagique (ou « cloud computing »)*.

FicheInfo. https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_FI_Infonuagique.pdf

Commission d'accès à l'information du Québec. *Protection des renseignements personnels*.

<https://www.cai.gouv.qc.ca/>

Commission d'accès à l'information. *Protection des renseignements personnes. Entreprises et organisations privées*. <https://www.cai.gouv.qc.ca/protection-renseignements-personnels/informationentreprises-privées>

Conseil interprofessionnel du Québec. (2016). *La télépratique en contexte interjuridictionnel. Fiche analytique.*

https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/fiche_interjuridictionnel_vOct2016.pdf

Conseil interprofessionnel du Québec. (2016). *Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines.* Outil d'aide à la décision.

https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/te%CC%81e%CC%81pratique_dossier_ume%CC%81rique_vf_2016-10-06.pdf

Conseil interprofessionnel du Québec. Formation « Loi 25 » - *Quels changements pour les membres des ordres professionnels ?*

<https://www.professions-quebec.org/fr/formation-du-ciq-details/detail/-loi-25-quels-changements-pour-les-membres-des-ordres-professionnels/33675>

Gouvernement du Canada. (2025). *Sécurisez vos connexions.* RPV.

<https://www.pensezcybersecurite.gc.ca/fr/securisez-vos-connexions/rpv#defnr%25C3%25A9seau-priv%25C3%25A9-virtuel>

Gouvernement du Québec. (2026). Protection des renseignements personnels. *Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.* <https://www.quebec.ca/gouvernement/travailler-gouvernement/normes-gouvernance-pratiques-internes/protection-des-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee>

<https://www.quebec.ca/gouvernement/travailler-gouvernement/normes-gouvernance-pratiques-internes/protection-des-renseignements-personnels/evaluation-facteurs-relatifs-vie-privee>

Gouvernement du Québec. *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux (LRSSS)-*

intervenants. https://www.oiiq.org/documents/20147/1458918/20240703-MSSS_napperon_vf.pdf/c7bed266-c9dc-d799-856a-45e74ccf9319?t=1727277108049

Gouvernement du Québec. (2025). Office québécois de la langue française. Grand dictionnaire

terminologique. *Technologies de l'information.* <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8875723/technologies-de-linformation>

Gouvernement du Québec (2025). Office québécois de la langue française. Grand dictionnaire

terminologique. *Interopérabilité.* <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8395687/interoperabilite>

- Gouvernement du Québec. (2025). *Réseau québécois de la télésanté*. <https://telesantequebec.ca/>
- Gouvernement du Québec (2025). Office québécois de la langue française. Vitrine linguistique. *Réseau social*. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/26503112/reseau-social>
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (chapitre C-1.1). <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-1.1>
- Loi sur les renseignements de santé et services sociaux* (chapitre R-22.1). <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/R-22.1>
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1). <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/a-2.1#:~:text=Toute%20personne%20qui%20en%20fait,autres%20documents%20de%20m%C3%AAme%20nature>
- Loi sur l'instruction publique* (chapitre I-13.3) <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/i-13.3>
- Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (chapitre P-39.1). <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/p-39.1>
- Ministère de l'Éducation du Québec. (1994). *La protection des renseignements personnels à l'école. Document d'information*. Québec : Direction de l'adaptation scolaire et des services complémentaires. <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/education/Acces-information/Protection-renseignements-personnels-ecole.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2024). *Renseignements de santé et de services sociaux*. <https://www.msss.gouv.qc.ca/professionnels/soins-et-services/renseignements-sante-services-sociaux/>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Guide de référence-Renseignements de santé et de services sociaux*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003879/>

- Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. (2024). *Guide CPA des bonnes pratiques d'utilisation des TI*. https://cpaquebec.ca/-/media/docs/membres-cpa/reglementation-profession/profession-ere-numerique/guide-cpa-des-bonnes-pratiques-ti_fr.pdf
- Ordre des ergothérapeutes du Québec. (2025). *Lignes directrices de prestation de services à distance/Télésanté/Télépratique*. <https://www.oeq.org/DATA/CMSDOCUMENT/12210.pdf>
- Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2024). *La formation continue*. Norme d'exercice. <https://ordrepsed.qc.ca/publications/norme-dexercice-sur-la-formation-continue/>
- Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec. (2026). *Politique relative à l'inscription au Tableau des membres*. <https://ordrepsed.qc.ca/publications/politique-de-cotisation-inscription-au-tableau-des-membres-et-frais-exigibles/>
- Ordre des psychologues du Québec. (Mars 2024). *La pratique interjuridictionnelle de la profession*. Psychologie Québec. (pages 18 et 19). <https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/216048/Mars+2024+Pratique+interjuridictionnelle.pdf/99b43370-68f4-0b7f-ea50-74edf54dfa60?t=1713211718558>
- Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance*. (chapitre S-4.2, r.23.1). <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/S-4.2,%20r.%2023.1>
- Société canadienne de psychologie. (2024). *L'évaluation psychologique à distance : lignes directrices pour les psychologues canadiens*. Guide des meilleures pratiques en matière d'évaluation psychologique virtuelle. <https://cpa.ca/fr/psychological-tele-assessment-guidelines-for-canadian-psychologists-2025/>