



CONSIDÉRATIONS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE CADRE DE LA PRESTATION DE SERVICES DE SANTÉ MENTALE EN LIGNE

Avril 2020



Ontario Centre of Excellence
for Child & Youth Mental Health

Centre d'excellence de l'Ontario en santé
mentale des enfants et des adolescents



L'émergence de la COVID-19 dans les populations du monde entier a eu une incidence importante sur la prestation de services de santé mentale en personne aux enfants et aux jeunes en Ontario. Afin de continuer à répondre aux besoins des enfants, des jeunes et des familles, de nombreux organismes de prestation de services prennent rapidement des mesures pour fournir des soins au moyen des technologies de télécommunication. Pour soutenir nos partenaires communautaires en cette période difficile, le Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (le Centre) et Santé mentale pour enfants Ontario (SMEO) ont compilé ce qui suit :

- un résumé des considérations sur la protection des renseignements personnels qui décrit les principaux organismes dirigeants et les lois à consulter dans le cadre de la prestation de soins virtuels; et
- des liens vers des lignes directrices sur la pratique, des trousseaux d'outils et d'autres ressources publiées par des ordres professionnels, des associations et des institutions portant sur les considérations relatives à la protection des renseignements personnels dans le cadre de la prestation de services de santé mentale en ligne, en Ontario.

Les ressources partagées ont été recueillies au moyen d'une analyse rapide et non systématique des lignes directrices sur la pratique en vue d'aider dans les meilleurs délais les fournisseurs de services à explorer des solutions de rechange aux soins de santé mentale en personne pour les enfants, les jeunes et les familles. Les ressources échangées n'ont pas été recueillies au moyen d'une recherche exhaustive ou d'un examen systématique, mais reflètent l'information disponible au moment de la rédaction. À mesure que de nouvelles données probantes sur la pratique deviennent disponibles, les ressources recommandées peuvent évoluer.

Dans la présente ressource, les termes suivants sont utilisés de façon interchangeable pour désigner la prestation de soins aux clients à l'aide des technologies de télécommunications comme solutions de rechange aux services de santé mentale en personne : santé mentale en ligne, télésanté mentale, télésanté, télépsychologie, services électroniques, télépratique, traitement en ligne, consultation vidéo, réadaptation à distance.

Citation suggérée

Centre d'excellence de l'Ontario en santé mentale des enfants et des adolescents (2020). *Considérations sur la protection des renseignements personnels dans le cadre de la prestation de services de santé mentale en ligne*. Ottawa, ON. Disponible en ligne : <https://www.cymh.ca/fr/projects/covid-19.aspx>



Lois et considérations sur la protection des renseignements personnels

Les lois sur la protection des renseignements personnels et les processus de gouvernance visant à protéger les renseignements personnels sur la santé qui sont échangés entre les administrations fédérale, provinciales et territoriales, ainsi que dans le cadre des politiques professionnelles et organisationnelles. Chaque province et organisme légifèrera sur les pratiques appropriées à adopter pour assurer la protection des renseignements personnels sur la santé, y compris en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la divulgation d'informations de même que l'accès à ces dernières.

Les organismes de santé mentale des enfants et des adolescents de l'Ontario sont assujettis à la [Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille](#) (LSEJF) et la [Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#) (LPRPS).

Les obligations juridiques en matière de protection des renseignements personnels, de confidentialité et de consentement sont complexes dans le secteur de la santé mentale des enfants et des adolescents en raison du chevauchement de différents éléments :

- gouvernance fédérale, provinciale et territoriale;
- common law;
- principes d'équité;
- principes juridiques;
- lignes directrices et politiques professionnelles;
- politiques et procédures organisationnelles.

Nous recommandons fortement la tenue de consultations et d'examens juridiques et pertinents en technologie de l'information (TI) dans le cadre de la mise en œuvre de procédures et de cadres opérationnels normalisés au sein d'un organisme. Ce document ne comporte pas de conseils juridiques et doit être utilisé à titre d'information seulement.

Des politiques organisationnelles doivent être en place pour orienter l'utilisation des services de santé mentale en ligne et des renseignements personnels sur la santé. Afin d'assurer la sécurité des renseignements personnels sur la santé des patients et de leurs familles, et de se prémunir contre toute responsabilité :

- Les organismes devraient s'assurer que tous les membres du personnel sont informés des procédures, des politiques et des risques associés à chaque forme d'outils de santé mentale en ligne.
- Les membres du personnel peuvent s'adresser au [Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario](#), à un agent ou à un expert de la protection des renseignements personnels pour obtenir des conseils et des directives à jour sur la sécurité de certaines technologies ou installations physiques de santé mentale en ligne.



- Les membres du personnel devraient consulter leur association professionnelle au sujet des règlements et des lignes directrices de pratique en matière de santé mentale en ligne, en portant attention aux exigences quant aux compétences et aux procédures relatives à la [protection des renseignements personnels](#) et à la confidentialité.
- Les membres du personnel doivent se conformer à toutes les exigences relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité pendant les séances de consultation ou de traitement en matière de santé mentale en ligne, et lorsqu'ils communiquent avec le client par d'autres moyens électroniques, y compris, mais sans s'y limiter, la prise et la confirmation des rendez-vous, les appels de suivi et les courriels.
- Les organismes et les membres du personnel doivent documenter toutes les mesures prises en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité.
- Les organismes devraient passer en revue et mettre à jour leurs politiques relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de leurs services de santé mentale en ligne, notamment les politiques sur la gestion des atteintes à la sécurité et le traitement des plaintes des clients.
- Les organismes doivent communiquer avec leur compagnie d'assurance au sujet de l'assurance responsabilité liée à la prestation de services de santé mentale en ligne.
- Une [évaluation des facteurs relatifs à la vie privée](#) (EFVP) peut être nécessaire pour évaluer de façon plus approfondie l'utilisation par l'organisme de nouvelles plateformes de fournisseurs tiers ou de santé mentale en ligne. L'EFVP est un examen exhaustif visant à évaluer l'incidence d'une nouvelle technologie ou d'un nouveau processus électronique sur la protection des renseignements personnels sur la santé.
- Les cliniciens doivent être conscients des problèmes liés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité, et posséder les compétences nécessaires pour les résoudre, lorsqu'ils assurent la prestation de services de santé mentale en ligne.
- Les cliniciens ont besoin d'une formation adéquate sur les politiques et procédures cliniques pertinentes (p. ex., comment traiter les clients qui ne sont peut-être pas en mesure de protéger leurs renseignements personnels à l'endroit où ils se trouvent, comment gérer les interruptions de séances, etc.).



Ressources en français

Politiques et normes fédérales et provinciales en matière de protection des renseignements personnels

Fédéral

- [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)
- [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques \(LPRPDE\)](#)

Provincial (Ontario)

- [Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé \(LPRPS\)](#)
- [Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario](#)
 - [Le gouvernement instaure de nouvelles mesures de protection de la vie privée dans le cadre de la lutte contre la COVID-19](#) (billet de blogue)
 - En raison de changements récents, le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a indiqué que l'utilisation de signatures électroniques pour la divulgation de renseignements est suffisante. Toutefois, les fournisseurs de services doivent s'assurer que la signature électronique est fournie à l'aide d'un bouton de connexion ou d'une case à cocher. Lorsqu'une signature électronique est employée, vous devez être raisonnablement convaincu que vous avez confirmé l'identité de la personne. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les conseils et la foire aux questions sur le travail à domicile pendant la pandémie de la COVID-19 [les conseils et la foire aux questions sur le travail à domicile pendant la pandémie de la COVID-19](#).

Associations et ordres de counseling et de psychothérapie

Association canadienne de counseling et de psychothérapie

- [Lignes directrices concernant le recours aux technologies en counseling et psychothérapie \(voir page 6\)](#)
- [Ressources pour mettre en application les lignes directrices sur leur site Web](#)

Services de réadaptation

Alliance canadienne des organismes de réglementation de la physiothérapie

- [Réadaptation à distance – ressources \(voir page 2\)](#)

Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario

- [Lignes directrices sur les services d'ergothérapie à distance](#)



Outils et ressources

Commission de la santé mentale du Canada

- [Trousse d'outils pour la mise en œuvre de la cybersanté mentale \(voir page 51\)](#)

Plateformes de soins virtuels

Réseau Télémédecine Ontario

- [Centre de la protection des renseignements personnels](#)



Ressources en anglais

Federal and provincial privacy policies and standards

Federal

- [The Privacy Act](#)
- [The Personal Information Protection and Electronic Documents Act \(PIPEDA\)](#)

Provincial (Ontario)

- [Personal Health Information Protection Act \(PHIPA\)](#)
 - [What you need to know about privacy law: An overview of the Personal Health Information Act, 2004](#) (overview of PHIPA by Erica Richler)
 - [Frequently asked questions: PHIPA](#)
- [Information and Privacy Commissioner of Ontario](#)
 - [How government's response to COVID-19 ushered in new privacy protections](#) (blog post)
 - Due to recent changes, the Information and Privacy Commissioner of Ontario has advised that the use of e-signatures for the release of information is sufficient. However, service providers must ensure that the e-signature is provided using a sign button or checkbox. When an e-signature is used, you must be reasonably satisfied that you have confirmed the identity of the individual. For further information, see the [tips and FAQ on working from home during the COVID-19 pandemic](#)

Professional bodies

Psychological associations and colleges

- Ontario Psychological Association
 - [Guidelines for best practices in the provision of telepsychology](#)

Counselling and psychotherapy associations and colleges

- Canadian Counselling and Psychotherapy Association
 - [Guidelines for uses of technology in counselling and psychotherapy \(see page 6\)](#)
 - [Additional resources regarding these guidelines can be found on their website](#)
- College of Registered Psychotherapists of Ontario
 - [Standard 3.4 Electronic practice](#)
 - [Electronic practice — Professional practice guideline](#)
 - [Security practices checklist — Electronic practice](#)

Social work

- Ontario College of Social Workers and Social Service Workers
 - [Professional and ethical: Communication technology practices and policies for a digital world \(see pages 1-2\)](#)



- [Communication technology & ethical practice: Evolving issues in a changing landscape](#)
- [Top 10 considerations for using communication technology in practice](#)

Rehabilitation services

- Canadian Alliance of Physiotherapy Regulators
 - [Tele-rehabilitation — resources \(see page 2\)](#)
 - [Tele-rehabilitation – Guidelines for Physiotherapists](#)
- College of Occupational Therapists
 - [Guidelines for telepractice in occupational therapy \(see pages 6-7\)](#)

Toolkits and resources

Mental Health Commission of Canada

- [Toolkit for e-mental health implementation \(see page 51\)](#)

Virtual care platforms

Ontario Telemedicine Network

- [Privacy centre](#)
- [OTN privacy toolkit](#)
- [Direct-to-patient video visits toolkit](#)
- [Privacy and security tips](#)
- [OTN training reference manual — Clinical consultations](#) (sector agnostic)

Zoom

- [Zoom and PIPEDA/PHIPA Compliance](#)
- [Zoom for healthcare](#)