

# CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC

## LA TÉLÉPRATIQUE EN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL

### Fiche analytique

préparée par le Groupe de travail sur la télépratique du CIQ

---

En lien avec le Plan d'action du CIQ, un groupe de travail sur la télépratique a été mis sur pied en 2014 et comprend les représentants d'une vingtaine d'ordres professionnels.

La télépratique consiste en l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). En croissance rapide dans une multitude de domaines, la télépratique transforme la manière de rendre des services professionnels à la population.

Du point de vue des professionnels, la télépratique représente un défi d'adaptation de leurs pratiques.

Du point de vue des ordres professionnels, la télépratique soulève un défi d'adaptation des mécanismes d'encadrement en vue de protéger le public.

Ce défi est notamment perceptible dans un contexte interjuridictionnel, c'est-à-dire lorsqu'une même situation de télépratique concerne deux ou plusieurs juridictions. Pensons par exemple à un acte posé par un membre d'un ordre professionnel du Québec envers un client ou un patient situé dans une autre province canadienne. Pensons aussi à un service rendu par un professionnel situé dans un état américain à l'endroit d'un consommateur localisé au Québec.

Pour y voir plus clair, le groupe de travail a produit une fiche analytique, la première du genre, afin d'informer les ordres et leurs partenaires des approches possibles et des enjeux réels à l'égard dans cette question.

**Fiche analytique**  
**LA TÉLÉPRATIQUE EN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL**

<p style="text-align: center;"><b>1. DÉFINITION</b></p> <p>La télépratique est l'exercice d'une profession à distance à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Elle inclut notamment l'utilisation de la téléphonie mobile et d'Internet.</p> <p>La télépratique comprend la téléconsultation, la téléexpertise, la télésurveillance, la téléassistance. Des activités de formation et de supervision peuvent également être visées par cette notion.</p> <p>Les activités associées à la télépratique consistent à : informer le public par un usage des TIC; rendre des services professionnels à des clients/patients; communiquer avec les clients/patients; gérer des informations confidentielles et des dossiers électroniques sur les clients/patients; effectuer des transactions électroniques associées au paiement des services professionnels.</p>	<p style="text-align: center;"><b>2. CARACTÉRISTIQUES</b></p> <p><i>Dématérialisation</i></p> <p>Les communications et informations relatives aux services professionnels rendus sont, en totalité ou en partie, conservées en format électronique et stockées sur divers sites.</p> <p><i>Délocalisation</i></p> <p>Le professionnel et le client/patient ne sont pas situés au même endroit au moment de la relation professionnelle.</p>
<p style="text-align: center;"><b>3. ENCADREMENT PAR L'ORDRE</b></p> <p>La réponse usuelle est l'adoption de lignes directrices, mais la portée de ces instruments sera plus ou moins efficace si le cadre juridique formel applicable n'est pas convergent.</p> <p>Au chapitre de la réglementation, on peut envisager des modifications au code de déontologie, par l'ajout de dispositions sur le recours aux TIC ou, par exemple, l'utilisation de médias sociaux. Le règlement sur la tenue de dossiers peut également faire l'objet d'adaptations en relation avec l'utilisation de dossiers informatisés.</p> <p>Le <i>Code des professions</i> et les lois particulières ne contiennent pas de dispositions spécifiques sur la télépratique, mais certaines règles qui en découlent s'appliquent plus ou moins efficacement dans un tel contexte de pratique (voir explications additionnelles à la partie 4 notamment).</p>	<p style="text-align: center;"><b>4. PROBLÉMATIQUE</b></p> <p>Une situation de télépratique peut survenir sur le territoire correspondant au cadre juridictionnel de l'ordre ou à l'extérieur de celui-ci, en totalité ou en partie.</p> <p>Dans ce dernier cas, la capacité de l'ordre d'encadrer la relation entre le professionnel et le client/patient devient problématique, soit notamment sur le plan de détermination des règles applicables ou, encore, sur la capacité d'intervention en raison d'obstacles liés à la dématérialisation ou à la délocalisation des services (difficultés d'enquêtes, de mise en œuvre des recours, etc.)</p> <p>Le <i>Code des professions</i> et les lois particulières ne proposent pas de règles spécifiques concernant la télépratique, mais leur interprétation usuelle conduit à comprendre ce qui suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les actes posés au Québec correspondant à l'exercice d'une profession d'exercice exclusif ou à une activité réservée requièrent l'appartenance à l'ordre professionnel correspondant (même chose pour l'utilisation d'un titre professionnel réservé);</li> <li>• Un ordre a une compétence personnelle à l'égard de ses membres, et conserve donc une juridiction à leur endroit même pour des actes posés par ceux-ci à l'extérieur du Québec (affaire Paquette).</li> </ul>

Pour surmonter la difficulté évoquée à la rubrique 4, deux approches sont utilisées par les organismes de réglementation :

- *La réglementation applicable est déterminée par l'endroit où se trouve le professionnel*
- *La réglementation applicable est déterminée par l'endroit où se trouve le client/patient*

## **5. PREMIÈRE APPROCHE : PRIMAUTÉ DE L'ENDROIT OÙ SE TROUVE LE PROFESSIONNEL**

### ***Le client se déplace virtuellement vers le professionnel***

#### **Statut du professionnel**

Le professionnel doit être membre de l'ordre ayant compétence sur le territoire où il exerce (pose des actes).

#### **Argument pratique**

Permet l'encadrement du professionnel par l'autorité réglementaire ayant juridiction à l'endroit où il pose des actes.

#### **Argument juridique**

En plus d'avoir une compétence personnelle à l'endroit de ses membres qui s'étend aux actes sans égard au lieu où ils ont été posés (affaire *Paquette*), l'ordre a généralement juridiction sur les personnes qui exercent la profession (exercice exclusif ou activité réservée) et utilise les titres professionnels réservés alors qu'elles sont sur son territoire. Cette approche est celle qui semble le plus correspondre à l'état actuel du droit professionnel, suivant la jurisprudence.

#### **Avantages perçus**

Plein encadrement par l'ordre québécois de la télépratique exercée par les intervenants sur son territoire, peu importe le lieu où se trouve le client/patient.

Le «public» de l'autre territoire est protégé indirectement par les lois québécoises.

Évite d'être titulaire d'un permis dans plus d'un territoire – le professionnel n'est soumis qu'à la structure légale de sa juridiction.

L'ordre n'a pas à poursuivre pour pratique illégale tous ceux qui exercent leur profession hors Québec auprès de clients/patients québécois.

#### **Inconvénients perçus**

Le public québécois qui transige avec un intervenant hors Québec pourrait être sans protection (si la profession n'est pas réglementée depuis le territoire d'origine). Si la profession est réglementée, la protection pourrait ne pas être équivalente à celle habituellement offerte par le système professionnel québécois ou pourrait être plus difficile d'accès (distance, obstacle linguistique, etc.).

Cette approche étant appliquée au Québec, mais rarement dans d'autres juridictions, le risque est élevé d'un conflit de lois. En outre, le professionnel pourrait devoir obtenir un permis supplémentaire et donc être soumis à de nouvelles obligations potentiellement contradictoires avec son permis initial.

Le client/patient hors Québec pourrait être moins bien protégé, car l'ordre pourrait avoir moins d'intérêt à consacrer les ressources à l'investigation d'une plainte d'un client non résident.

#### **Exercice illégal et usurpation de titre**

L'ordre a généralement juridiction sur les personnes qui exercent la profession et utilise les titres alors qu'elles sont sur son territoire.

Le non professionnel sera en situation d'exercice illégal s'il exerce une profession d'exercice exclusif ou une activité réservée sur le territoire de l'ordre, indépendamment du lieu où se trouve le client/patient.

## 6. DEUXIÈME APPROCHE : PRIMAUTÉ DE L'ENDROIT OÙ EST LE CLIENT/PATIENT

### *Le professionnel se déplace virtuellement vers le client*

#### **Statut du professionnel**

Le professionnel doit être membre de l'ordre ayant compétence sur le territoire où réside le client/patient.

#### **Argument pratique**

La meilleure protection à offrir au public est celle qui correspond à son environnement immédiat.

#### **Argument juridique**

Certaines lois québécoises privilégient le lieu où se trouve le client pour déterminer les règles applicables ou, encore, elles donnent ouverture à ce que les autorités québécoises aient juridiction sur des intervenants qui offrent des produits/services à des résidents québécois. Cette approche semble privilégiée dans plusieurs juridictions nord-américaines

Par ailleurs, si un membre d'un ordre québécois offre, à partir de l'extérieur du Québec, des services notamment à un résident québécois, l'ordre aura juridiction en raison de sa compétence personnelle (affaire *Paquette*).

#### **Avantages perçus**

Le public québécois est pleinement protégé : les normes du *Code des professions* s'appliquent aux professionnels hors Québec qui posent des actes auprès de clients/patients du Québec.

Recours facilités pour le client/patient : ce sont les recours de l'ordre correspondant à l'endroit où il réside.

Cet ordre est d'ailleurs le mieux placé pour assurer la protection d'un client/patient.

La réglementation professionnelle est particulièrement bien développée et implantée au Québec; il vaut mieux que l'acte professionnel soit réputé posé là où réside le client/patient québécois.

#### **Inconvénients perçus**

Le professionnel doit additionner les permis s'il projette de poser des actes auprès de clients/ patients de juridictions différentes Le fera-t-il?

Le professionnel hors Québec doit se soumettre à un encadrement différent de ce qu'il connaît. Des difficultés d'application peuvent survenir aux dépens de la protection du public québécois.

Comment concilier des normes différentes, celles de l'ordre correspondant au lieu où les services sont rendus et l'ordre d'où est issu le professionnel concerné?

Comment assurer la qualité de la pratique du professionnel hors Québec qui exerce auprès du public québécois? Comment l'inspecter, s'assurer qu'il répond aux exigences de formation continue et d'assurance responsabilité, alors que les services accessibles dans son environnement peuvent être différents?

Comment encadrer le professionnel québécois qui offre ses services à un client/patient hors du Québec?

#### **Exercice illégal et usurpation de titre**

Le non professionnel sera en situation d'exercice illégal ou d'usurpation de titre s'il n'est pas membre de l'organisme de réglementation ayant juridiction dans le territoire où se trouve son client/patient et qu'il exerce auprès de lui une profession d'exercice exclusif ou une activité réservée.

La même situation pourrait prévaloir pour un professionnel qui ne respecterait pas la juridiction du territoire où se trouve son client/patient. Pour prévenir cette situation, il y aurait lieu pour l'ordre de considérer comme faute le fait qu'un membre exerce sa profession à distance dans un autre territoire sans avoir le permis délivré par l'organisme de réglementation concerné pour le faire.

L'ordre québécois ne sera pas en mesure d'intenter une poursuite pour exercice illégal ou usurpation de titre.

## **7. AUTRE APPROCHE : *E-PASSPORT***

### ***Psychology Interjurisdictional Compact, État-Unis***

#### **Fondement**

Peu importe l'approche, la meilleure pratique consiste d'abord à établir une entente interjuridictionnelle sur la télépratique.

#### **Condition de faisabilité**

L'équivalence substantielle en matière de réglementation professionnelle doit exister entre les juridictions concernées.

#### **Modalités**

- *E-Passport* émis par l'organisme de réglementation d'un État à son membre qui lui permet de pratiquer à distance dans un autre État, sous réserve que celui-ci adhère à la formule.
- Emprunte à la première approche (lieu du professionnel) le fait que l'organisme de réglementation (*home jurisdiction*) demeure responsable de l'encadrement de son membre et est donc en mesure de traiter toute plainte à son endroit.
- Emprunte à la deuxième approche (lieu du client/patient) le fait qu'en adhérant au *E-Passport*, l'ordre de la juridiction dans laquelle le service est rendu devient aussi partie prenante de la surveillance des actes qui seront posés.
- Permet donc de résoudre certains des inconvénients soulevés par les deux approches précédentes.

**8. NORMES DÉONTOLOGIQUES SUR LA TÉLÉPRATIQUE ADAPTÉES  
À UN CONTEXTE INTERJURIDICTIONNEL**  
*Association of Social Work Boards*

Extraits : *Model Regulatory Standards for Technology and Social Work Practice*, ASWB International Technology Task Force, 2013-2014

- 1.03. When delivering services, be aware of cultural differences among *clients* and in *clients'* use of digital and other electronic technology. Social workers shall assess cultural, environmental, and linguistic issues that may affect the delivery of services. [...]
- 1.09. Comply with the regulations governing the use of this technology both in the *jurisdiction* in which they are *regulated* and in the *jurisdiction* in which the *client* is located. [...]
- 2.03 Provide information in a manner that is understandable and culturally appropriate for the *client*. [...]
- 3.03. Adhere to statutes and regulations regarding the secure use of digital and other electronic technology both within their *jurisdictions* and within the *jurisdiction* where the *client* is located. [...]
- 4.08. Be aware that cultural factors may influence the likelihood of discovering shared friend networks on websites, blogs, and other forms of social media. [...]
- 4.08. Be aware that cultural factors may influence the likelihood of discovering shared friend networks on websites, blogs, and other forms of social media. [...]

## 9. AUTRE APPROCHE : CROSS-BORDER SERVICES

### *Protocole d'entente entre les physiothérapeutes à l'échelle canadienne (Memorandum of understanding – "MOU")*

#### **Fondement**

Selon cette approche, le professionnel qui pratique sa profession dans une province canadienne peut offrir des services professionnels à un client/patient qui est physiquement situé dans une autre province canadienne ("cross-border services"). L'établissement d'une entente ("MOU") sur la télépratique entre les différentes juridictions/provinces est d'une grande importance.

#### **Conditions de faisabilité**

L'équivalence substantielle en matière de réglementation et de législation professionnelles doit exister entre les différentes juridictions/provinces canadiennes.

La combinaison de la première et de la deuxième approche est requise, soit :

- Le professionnel doit être membre de l'ordre professionnel où il réside et où la plupart de ses clients/patients sont physiquement situés (la juridiction primaire ou *Primary Jurisdiction*);
- Le professionnel qui veut offrir des services transfrontaliers doit également être membre des ordres de toutes les juridictions/provinces où les clients/patients recevant ces services sont physiquement situés (la juridiction secondaire ou *Secondary Jurisdiction*).

#### **Modalités**

- Le professionnel peut être enregistré en tant que membre de l'ordre de la juridiction secondaire en fournissant la preuve qu'il est membre en règle de l'ordre qui régit sa profession dans la juridiction primaire. Cette preuve devra être fournie annuellement à l'ordre de la juridiction secondaire pour fins de renouvellement de permis.
- Dans l'éventualité où les exigences concernant le maintien des compétences du professionnel diffèrent entre les deux juridictions, le respect des exigences de l'ordre de la juridiction primaire sera suffisant pour le renouvellement de l'inscription du professionnel à l'ordre de la juridiction secondaire.
- Le professionnel qui veut offrir des services transfrontaliers devra souscrire à une assurance responsabilité personnelle.
- Le professionnel doit respecter la législation, les codes d'éthique et les normes de pratique qui existent dans les deux juridictions. Le professionnel peut donc faire l'objet d'une plainte disciplinaire autant pour des actes posés sur le territoire de la juridiction primaire que sur celui de la juridiction secondaire. Les ordres des deux juridictions ont donc compétence en ce qui concerne le processus disciplinaire.
- Dans l'éventualité où une plainte est déposée seulement à l'ordre d'une des deux juridictions, cet ordre pourra traiter la plainte conformément à sa propre législation. Il aura toutefois le devoir d'informer l'ordre de l'autre juridiction de la plainte reçue et de la décision rendue.
- Lorsqu'une plainte est déposée aux ordres des deux juridictions, l'ordre de la juridiction primaire aura, si possible, préséance sur l'enquête initiale. Celui-ci devra ensuite informer l'ordre de la juridiction secondaire des résultats de son enquête. Les ordres de chaque juridiction pourront alors déterminer les mesures appropriées à adopter pour le professionnel fautif, et ce, selon leur législation respective.
- Nécessité de créer des normes de pratique ou des lignes directrices (consentement du client/patient, aspects qui diffèrent entre la pratique de la juridiction primaire et de la secondaire, etc.)

## 10. LOIS ET JURISPRUDENCE PERTINENTES

### Approche 1

*Loi sur les services de santé et des services sociaux*, RLRQ c. S-4.2, art. 108.2 : « Les services de santé et les services sociaux rendus à distance dans le cadre de services de télésanté sont considérés comme rendus à l'endroit où exerce le professionnel de la santé ou des services sociaux consulté. »

*Paquette c. Collège des médecins* : compétence personnelle d'un ordre sur ses membres, même lorsque ceux-ci exercent hors Québec. 1995 CanLII 5215 (QC CA)

*Ordre des optométristes c. Coastal*, 2014 QCCS 5886 (CanLII)

*Ontario College of Pharmacists v. 1724665 Ontario Inc. (Global Pharmacy Canada)*, 2013 ONCA 381

*Ordre des pharmaciens du Québec c. Meditrust Pharmacy Services Inc., C.A. Montréal*, no 500-09-000198-945 (500-05-014550-931), 3 novembre 1994

*Thorpe c. B.C. (College of Pharmacists of)*, 1992 CanLII 895 (BC CA)

*Association pharmaceutique de la province de Québec c. T. Eaton Company Limited*, [1931] B.R. 482

*Ordre des pharmaciens du Québec c. Prescriptions 4US inc., C.Q. Montréal*, no 500-61-176333- 038, 3 juin 2005.

### Approche 2

*Code civil du Québec*, art. 3126: « L'obligation de réparer le préjudice causé à autrui est régie par la loi de l'État où le fait générateur du préjudice est survenu. Toutefois, si le préjudice est apparu dans un autre État, la loi de cet État s'applique si l'auteur devait prévoir que le préjudice s'y manifesterait »

*Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1, art. 54.2 : « Le contrat conclu à distance est réputé conclu à l'adresse du consommateur.»

*Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2, art. 205 : « L'Autorité des marchés financiers peut, pour chaque discipline, permettre aux représentants d'une discipline donnée d'exercer leurs activités au Québec à partir d'une autre province ou d'un autre pays et fixer les conditions d'exercice de telles activités. »

*Paquette c. Comité de discipline de la corporation professionnelle des médecins du Québec*, 1995 CanLII 5215 (QC CA)

*Quality Plus Tickets inc. c. Québec (Procureur général)*, 2013 QCCS 3780 (CanLII)

*Arseneault c. Turcotte*, 2006 QCCS 6160

### E-Passport

*Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2, art. 205 : « L'Autorité des marchés financiers peut, pour chaque discipline, permettre aux représentants d'une discipline donnée d'exercer leurs activités au Québec à partir d'une autre province ou d'un autre pays et fixer les conditions d'exercice de telles activités. »