

LIGNES DIRECTRICES

TÉLÉOPTOMÉTRIE

LIGNES DIRECTRICES

TÉLÉOPTOMÉTRIE

Instance responsable	Conseil d'administration
Date dernière décision	2026-03-23
Date(s) précédente(s) décision(s)	2023-09-10, 2001-12-17, 2010-03-22, 2018-04-23, 2020-12-07, 2022-03-21, 2023-03-20
Principales dispositions législatives et réglementaires applicables (non exhaustif)	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Code des professions</i>, RLRQ, c. C-26, art. 23 ● <i>Loi sur l'optométrie</i>, RLRQ, c. O-7, art. 16 à 19.4 et 25 ● <i>Code de déontologie des optométristes</i>, RLRQ, c. O-7, r. 5.1 ● <i>Règlement sur la tenue du dossier optométrique</i>, RLRQ, c. O-7, r. 20
<i>En cas d'incompatibilité entre les règles prévues dans le présent document et les dispositions d'une loi ou d'un règlement, ces dernières prévalent.</i>	

Préambule

L'Ordre des optométristes du Québec estime que les patients qui reçoivent des services optométriques à distance, en téléoptométrie, sont en droit de s'attendre, de la part des professionnels qui offrent ces services, au même niveau de responsabilité et de professionnalisme qu'à l'occasion d'une consultation en présence (en personne).

L'Ordre estime également qu'il y a lieu, pour les optométristes, de considérer que, non seulement leurs obligations professionnelles ne sont pas moindres lorsqu'ils exercent en téléoptométrie, mais qu'il peut aussi y avoir lieu de prendre des précautions spécifiques en raison des considérations particulières liées à une relation professionnelle à distance et à l'utilisation de technologies de l'information et des communications.

Par ailleurs, on note que les possibilités liées à la téléoptométrie sont en développement constant et il s'avère donc difficile d'envisager toutes les répercussions que celles-ci pourraient avoir au plan déontologique. En fonction de ce qui paraît raisonnablement envisageable, l'Ordre souhaite donc préciser, à l'intention de ses membres, les principes généraux et certaines précautions particulières qu'il convient de prendre pour assurer le respect de leurs obligations professionnelles.

1. Définitions

- a) « téléoptométrie »: toute activité qui correspond à l'exercice de l'optométrie, à distance du patient, au moyen des technologies de l'information et des communications (TIC), soit notamment par internet ou par un réseau intranet public ou privé; ce mode d'exercice peut être désigné comme étant de la « télépratique », de la « télésanté », de la « téléconsultation », etc.; la téléoptométrie vise aussi bien les activités diagnostiques que thérapeutiques, comme la consultation avec le patient ou avec un autre professionnel référant, les examens oculovisuels, les exercices orthoptiques prescrits, l'analyse de photos de l'œil et de ses annexes, la prescription d'un médicament ou d'un produit ophtalmique ainsi que la vente, la pose et l'ajustement d'un tel produit; elle concerne également la réalisation d'activités optométriques par des personnes autres que des optométristes.

- b) « professionnel »: un optométriste ou un autre professionnel au sens du *Code des professions*, qui est en mesure de répondre aux besoins d'un patient en fonction de son champ d'exercice.

2. Principes généraux

Un optométriste qui pratique en téléoptométrie doit respecter l'ensemble des obligations relatives à l'exercice de l'optométrie, telles qu'elles découlent notamment du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26), de la *Loi sur l'optométrie* (RLRQ, c. O-7) et de la réglementation applicable. Il doit également veiller à respecter les règles particulières qui sont susceptibles de s'appliquer à la téléoptométrie, notamment celles applicables en établissement de santé et de services sociaux ou dans le cadre du régime public d'assurance maladie¹.

De façon générale, l'optométriste doit notamment s'assurer:

- a) que les TIC utilisées et les conditions et modalités d'utilisation de celles-ci soient adaptées aux services optométriques devant être rendus et permettent d'assurer le respect des données scientifiques et des normes professionnelles reconnues en optométrie;
- b) qu'il dispose de l'autonomie voulue pour exercer son jugement professionnel et refuser une prestation de service en téléoptométrie s'il estime, après analyse de la situation particulière du patient, qu'il est dans son intérêt de consulter, en présence, un professionnel;
- c) que chaque patient qui le consulte puisse identifier clairement son nom, son statut d'optométriste et les coordonnées de son domicile professionnel (soit notamment le nom de l'organisation dans laquelle il exerce, son adresse, son numéro de téléphone et son adresse courriel);
- d) d'informer le patient du coût approximatif et prévisible de ses services et des produits qu'il offre, avant d'entreprendre de les dispenser;
- e) que le patient qui le consulte ait donné un consentement libre et éclairé relativement aux services qui lui sont proposés, après avoir reçu les informations suffisantes concernant notamment:
 - i. les limites inhérentes à la téléoptométrie;
 - ii. les moyens qui pourront être utilisés pour communiquer et des risques qu'ils peuvent comporter eu égard à la confidentialité des renseignements personnels;
 - iii. l'endroit où il pourra obtenir un suivi en présence s'il le souhaite ou lorsque requis;
 - iv. le cas échéant, l'enregistrement des communications effectuées;

¹ Voir notamment les dispositions des textes suivants : *Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux*, RLRQ, c. G-1.021, art. 9, 384, 590, 670; *Loi sur l'assurance maladie*, RLRQ, c. A-29, art. 19 al. 6, 22.0.0.0.3; *Règlement sur les services de santé et les services sociaux pouvant être dispensés et les activités pouvant se dérouler à distance*, RLRQ, c. S-4.2, r. 23.1.

- f) que les conditions et modalités d'utilisation des TIC requises aux fins de la prestation de ces services permettent d'assurer en tout temps le respect du droit du patient au secret professionnel et à la confidentialité (voir à ce sujet les lignes directrices suivantes : *Dossiers, ordonnances et communications électroniques en optométrie*);
- g) de ne pas exclure sa responsabilité personnelle et professionnelle à l'égard des services proposés ou rendus;
- h) qu'il dispose des autorisations légales pour exercer l'optométrie et qu'il soit couvert par un contrat d'assurance responsabilité professionnelle conforme aux exigences applicables :
 - i. au Québec, s'il s'y trouve lui-même physiquement au moment où il exerce ou si le patient s'y trouve lorsqu'il reçoit les services;
 - ii. dans toute autre juridiction où lui ou le patient pourrait se trouver au moment de la prestation de services, lorsque les lois qui y sont applicables le requièrent;
- i) que pour chaque patient qui le consulte, un dossier soit constitué conformément aux exigences réglementaires applicables;
- j) qu'il dispose de tous les éléments pertinents et nécessaires, selon les données scientifiques et des normes professionnelles reconnues en optométrie, avant d'émettre un avis, un rapport d'évaluation ou une ordonnance;

3. Examens oculovisuels et tests afférents

3.1 Respect des données scientifiques et des normes professionnelles reconnues en optométrie

Dans l'état actuel des connaissances et des technologies, les balises qui permettraient de réaliser un examen oculovisuel complet en téléoptométrie, en respectant les données scientifiques et les normes professionnelles reconnues, restent incertaines.

Ainsi, l'Ordre estime que, dans l'immédiat, un optométriste ne devrait s'engager dans l'offre d'examen oculovisuels en téléoptométrie, que dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Dans le cadre d'un projet de recherche clinique dont les conditions ont été approuvées par des instances reconnues en la matière, pour évaluer la validité des résultats obtenus, en fonction des données scientifiques et des normes professionnelles reconnues en optométrie.
- Dans la mesure où il peut démontrer que ses activités peuvent être réalisées conformément aux données scientifiques et les normes professionnelles, sur la base de références crédibles et suffisantes à des données probantes.
- Dans un contexte de crise sanitaire ou autre situation semblable qui a pour effet de compromettre l'accessibilité des services optométriques en présentiel et où, selon l'Ordre et les autres autorités responsables, la téléoptométrie devient la seule avenue possible.

3.2 Autres conditions à respecter

L'optométriste qui réalise des examens oculovisuels en téléoptométrie doit respecter l'ensemble de ses obligations déontologiques. Il doit notamment porter attention à celles qui concernent la disponibilité et la diligence relativement aux services qu'il offre, le maintien d'une relation de confiance avec le patient, l'interdiction de toute forme de discrimination (« profilage ») fondée sur des motifs proscrits (dont l'âge et la condition sociale, incluant donc la couverture par un programme de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)), l'encadrement des personnes qui prêtent assistance, etc.

En fonction de ces obligations, l'optométriste devrait donc s'assurer de respecter les conditions suivantes:

Optométriste offrant des services d'examens oculovisuels courants

Services en mode synchrone, pour des patients dont la prise en charge continue est acceptée

Afin que l'optométriste puisse assumer ses diverses obligations déontologiques, en favorisant ainsi une prise en charge adéquate et l'établissement d'un lien de confiance avec le patient, les services d'examens oculovisuels courants en téléoptométrie ne devraient être offerts que de façon complémentaire à une offre de services en présence, dans un contexte qui permet au patient d'interagir avec l'optométriste. Ainsi, l'optométriste ne devrait offrir de tels services que si chacune des conditions suivantes est satisfaite:

- les services sont offerts en mode synchrone, alors que le patient est en communication directe avec l'optométriste lorsque celui-ci intervient, avec ou sans l'appui du personnel d'assistance;
- l'optométriste est en mesure d'assurer une prise en charge continue du patient, pour ses divers besoins en matière de services oculovisuels, ce qui signifie notamment que, selon ses demandes ou ses besoins cliniques, celui-ci pourra obtenir une consultation en présence suivant les conditions et modalités décrites ci-après.

Droit aux services en présence et corridor de services

Pour être en mesure d'assumer ses diverses obligations déontologiques, l'optométriste doit être lui-même disponible pour répondre aux demandes et aux besoins cliniques d'un patient, y compris pour les services en présence, ou, autrement, il doit disposer d'un corridor de services préétabli à cette fin. Ainsi:

- Soit que l'optométriste peut lui-même offrir, en présence, les services requis par le patient;

- Soit que l'optométriste dispose d'un corridor de services préétabli avec un autre optométriste, un autre professionnel ou un établissement de santé et de services sociaux pouvant offrir, en présence, les services requis par le patient. Ce corridor de services doit être établi sur la base d'une entente écrite et spécifique à cette fin entre les intervenants concernés, ou, autrement, il doit résulter d'un mode de fonctionnement spécifiquement prévu par les lois et règlements applicables en ce qui concerne les services offerts en établissement de santé et de services sociaux ou qui sont couverts par la RAMQ. L'optométriste ne doit pas se décharger de ses responsabilités sur d'autres optométristes, professionnels ou établissements si un tel corridor de services n'a pas préalablement été établi avec eux.

Interdiction de la discrimination (profilage) pour des motifs proscrits

Lorsqu'une personne fait appel à ses services, l'optométriste ne peut procéder, directement ou indirectement, à une sélection qui constituerait de la discrimination illégale, fondée sur des motifs proscrits. Si une consultation en téléoptométrie est refusée par une personne ou n'apparaît pas indiquée sur le plan clinique, il doit s'assurer que celle-ci puisse obtenir des services en présence, soit en les offrant lui-même ou encore, en dirigeant le patient vers un autre professionnel ou une autre organisation avec laquelle un corridor de services est préétabli.

Le seul fait que la prise en charge d'une personne en présence pourrait s'avérer plus complexe ou moins « rentable », en raison de son âge, d'une condition de santé ou du fait qu'elle bénéficie ou non d'une couverture de la RAMQ, ne constitue évidemment pas un motif valable permettant de refuser le service.

Dans tous les cas, une personne qui fait appel aux services d'un optométriste et qui ne veut pas ou ne peut pas recevoir des services en téléoptométrie, ne doit pas être indûment désavantagée par des délais d'accès aux services ou autrement.

Optométriste agissant à titre de consultant ou dans le cadre d'une activité de dépistage

Lorsque l'optométriste est appelé à agir uniquement à titre de consultant par un autre optométriste ou par un autre professionnel responsable du patient ou qu'il n'agit que dans le cadre d'un programme de dépistage établi suivant des standards reconnus, aux fins de donner un avis suite à l'analyse de résultats de tests ou d'imagerie médicale (par exemple : analyse de photo rétinienne aux fins du dépistage de la rétinopathie diabétique), l'intervention peut être en mode synchrone ou asynchrone (en différé, alors que le patient n'est pas en communication avec l'optométriste au moment où celui-ci intervient).

	Dans le cadre d'une telle activité, l'optométriste n'est pas tenu d'accepter la prise en charge continue du patient et ses obligations de suivi à l'égard de ce dernier sont plus limitées.
Rôle du personnel d'assistance	Pour assurer la qualité et la sécurité des services et le respect des lois et règlements applicables, l'optométriste doit respecter les règles établies en ce qui concerne le rôle du personnel d'assistance et l'utilisation d'instruments automatisés. Suivant ces considérations, certaines étapes de l'examen oculo-visuel sont du ressort exclusif d'un optométriste ou d'un autre professionnel, et ne peuvent donc être déléguées à du personnel d'assistance. Voir notamment à ce sujet les lignes directrices suivantes de l'Ordre : <i>Encadrement du personnel d'assistance et utilisation des instruments automatisés en optométrie.</i>

4. La vente de lentilles ophtalmiques en téléoptométrie (vente en ligne) et les services professionnels associés

Avant de s'engager dans une activité de vente de lunettes ophtalmiques ou de lentilles cornéennes en téléoptométrie ou de collaborer à de telles activités, un optométriste doit s'assurer qu'il sera en mesure de respecter les conditions et modalités expressément prévues par une loi ou par un règlement à ce sujet².

Aussi, en plus des autres conditions et modalités indiquées dans les présentes lignes directrices, l'optométriste:

- a) doit s'assurer que le patient dispose d'une ordonnance valide³ qui lui est transmise par écrit, à l'aide des TIC ou autrement, ou encore, qui lui est communiquée verbalement, directement par le professionnel prescripteur;
- b) doit vérifier si le produit que le patient souhaite acquérir, incluant la monture, correspond à ses besoins, considérant l'ordonnance, sa morphologie et, s'il y a lieu, les renseignements complémentaires obtenus auprès de ce dernier;
- c) doit refuser de procéder à une telle vente si:
 - i. le produit que le patient souhaite acquérir ne correspond pas à l'ordonnance;
 - ii. il n'est pas en mesure de rendre disponibles à proximité de l'endroit choisi pour la livraison du produit, les services d'un professionnel auxquels le patient pourra avoir accès, notamment aux fins de l'ajustement des lentilles ophtalmiques;

² Au moment où les présentes lignes directrices sont adoptées, aucune loi, ni aucun règlement, ne prévoit, au Québec, des conditions et modalités spécifiques relatives à la vente en ligne de lunettes ophtalmiques ou de lentilles cornéennes.

³ De façon générale, suivant les lois applicables au Québec, une ordonnance optique ne peut être émise que par un optométriste ou un médecin. Aussi, pour qu'une telle ordonnance puisse être exécutée, la période de validité ne doit pas être échue.

- iii. il s'agit d'une situation correspondant à une contre-indication visée à l'annexe 1;
 - iv. l'intérêt du patient l'exige, pour toute autre raison;
- d) doit, en lien avec la livraison du produit:
- i. s'assurer que le produit est vérifié avant l'envoi, suivant un processus rigoureux, afin notamment de s'assurer qu'il correspond à la commande;
 - ii. consigner au dossier du patient, le cas échéant, son refus de recevoir les services d'ajustement.

5. L'offre de services optométriques en téléoptométrie à des résidents québécois par un optométriste ou un autre professionnel se trouvant à l'extérieur du Québec

Une personne qui, étant à l'extérieur du Québec, veut offrir des services optométriques en téléoptométrie à des résidents québécois, devrait obtenir une autorisation légale à cette fin auprès de l'Ordre afin de s'assurer de respecter les lois et règlements applicables au Québec et, le cas échéant, ne pas compromettre ses obligations professionnelles.

L'autorisation légale peut prendre l'une ou l'autre des formes suivantes :

- a) Mesure à caractère permanent : Être membre de l'Ordre à titre d'optométriste, en obtenant un permis d'exercice et en étant inscrit au tableau de l'Ordre. De façon générale, il faut être titulaire d'un doctorat en optométrie ou avoir un diplôme ou une formation jugé équivalent ou encore, être titulaire d'une autorisation légale d'exercer l'optométrie hors du Québec. Il faut également payer la cotisation applicable et être détenteur d'une couverture d'assurance responsabilité professionnelle conforme aux exigences réglementaires.
- b) Mesure à caractère temporaire et exceptionnel : Obtenir auprès de l'Ordre une autorisation spéciale d'exercice de l'optométrie suivant l'article 42.4 du *Code des professions*. Il s'agit d'une mesure temporaire qui permet à une personne légalement autorisée d'exercer l'optométrie hors du Québec, d'utiliser un titre réservé aux membres de l'Ordre ou d'exercer au Québec des activités professionnelles qui leur sont réservées. Les frais applicables sont moindres que la cotisation professionnelle des membres de l'Ordre, mais une couverture d'assurance responsabilité professionnelle correspondant à celle que doivent détenir les membres de l'Ordre est exigée.

Si cette personne est un professionnel autre qu'un optométriste (un médecin, par exemple) et que les services qu'elle veut offrir correspondent à l'exercice de l'optométrie, l'autorisation légale en question peut être obtenue auprès d'un autre ordre professionnel ou d'une autre autorité réglementaire québécoise.

Suivant les informations et signalements qui seront portés à sa connaissance, l'Ordre pourra procéder à toute vérification et enquête relatives à l'offre de services optométriques en téléoptométrie à des résidents québécois, notamment en vue de déterminer s'il y a lieu d'initier des interventions, dont des recours judiciaires au besoin, en vue d'assurer la protection du public.

Annexe 1

SITUATIONS CORRESPONDANT À UNE CONTRE-INDICATION À LA VENTE DE LENTILLES OPHTALMIQUES EN TÉLÉOPTOMÉTRIE (VENTE EN LIGNE)

Le fait qu'un seul facteur soit en présence suffit pour constituer une contre-indication.

1. Conditions relatives au patient	<p>Patient dans l'une ou l'autre des situations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● il est âgé de moins de 14 ans et l'optométriste n'est pas en mesure de vérifier directement auprès du parent ou du tuteur qu'il autorise l'achat du produit; ● il présente une anisométrie cliniquement significative; ● il doit être corrigé à l'aide d'une lentille prismatique dans au moins un œil; ● il doit être corrigé à l'aide d'une lentille bifocale ou multifocale dans au moins un œil.
2. Prises de mesures relatives aux lunettes ophtalmiques	<p>Toute situation où les mesures requises pour la réalisation des lunettes ophtalmiques ne pourraient être prises par un professionnel, que ce soit en présence ou en recourant aux TIC.</p> <p>Les mesures en question sont notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● l'écart inter-pupillaire; ● la distance vertex; ● les paramètres de centration horizontale et verticale; ● l'angulation des lentilles. <p>Pour que les mesures puissent être prises en recourant aux TIC, il faut pouvoir démontrer que celles-ci permettent de respecter les limites de tolérance de la norme ISO applicable (norme ISO 21987 - Optique ophtalmique - Verres ophtalmiques montés). À cet égard, il faut aussi notamment considérer, en fonction de la puissance des lentilles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● les effets prismatiques pouvant être induits par leur centration; ● les difficultés pouvant découler de l'impossibilité de déterminer adéquatement le vertex du produit.
3. Livraison des lunettes ophtalmiques	<p>Situation où la livraison des lunettes ophtalmiques se ferait sans que les services d'ajustement ne soient rendus par un professionnel, suite au refus de ces services par le patient, et où, compte tenu des paramètres des lunettes, il n'apparaîtrait généralement pas possible d'assurer que celles-ci procureront le rendement visuel attendu.</p> <p>Il faut ici tenir compte notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● des limites de tolérance de la norme ISO applicable (norme ISO 21987 - Optique ophtalmique - Verres ophtalmiques montés). ● du vertex; ● des paramètres d'angulation.
4. Lentilles cornéennes	<p>Situation où le patient souhaite acquérir des lentilles cornéennes alors que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● un ajustement du même produit n'a pas préalablement été complété de façon satisfaisante auprès d'un professionnel; ● la quantité demandée excède de façon déraisonnable la quantité requise pour son usage personnel au cours d'une période correspondant à la période de validité de l'ordonnance.