



College of Audiologists and  
Speech-Language Pathologists of Ontario

Ordre des Audiologistes et  
des Orthophonistes de l'Ontario

# GUIDE SUR L'INSTRUMENT D'AUTO- ÉVALUATION NON CLINIQUE

JANVIER 2017

## Table des Matières

1) QUEL INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION DEVEZ-VOUS REMPLIR? .....	4
2) INTRODUCTION.....	6
CONTEXTE .....	6
INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION NON CLINIQUE .....	6
BUT DE L'INSTRUMENT D'ÉVALUATION NON CLINIQUE .....	6
APERÇU DU PROCESSUS DE PRÉSENTATION .....	7
COMMENT ENVOYER VOTRE INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION NON CLINIQUE.....	8
QU'EST-CE QUI ARRIVE APRÈS L'ENVOI DE L'INSTRUMENT .....	9
AVANTAGES DE L'INSTRUMENT EN LIGNE .....	9
SÉCURITÉ EN LIGNE.....	9
LIEN ENTRE L'INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION ET L'ÉVALUATION PAR LES PAIRS .....	10
3) DESCRIPTION DE LA PRATIQUE DANS L'INSTRUMENT NON CLINIQUE .....	10
DESCRIPTION DE LA PRATIQUE.....	10
MEMBRES EN CONGÉ .....	10
MEMBRES SANS EMPLOI .....	10
SECTIONS 1- 5 .....	11
SECTION 6 : DESCRIPTION NARRATIVE DE LA PRATIQUE .....	11
SECTION 6 : RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE.....	11
4) NORMES PROFESSIONNELLES .....	12
CONTEXTE .....	12
CATÉGORIES DE NORMES PROFESSIONNELLES .....	12
CONSEILS POUR REMPLIR LA SECTION DES NORMES PROFESSIONNELLES.....	13
MEMBRES SANS EMPLOI .....	14
EXEMPLES DE PREUVES DE RESPECT DE LA NORME .....	14
1. GESTION DE LA PRATIQUE .....	15
2. PRATIQUE CLINIQUE .....	18
3. PRATIQUE CENTRÉE SUR LE PATIENT.....	20
4. COMMUNICATION .....	22
5. Responsabilité professionnelle .....	23
5) GUIDE SUR LES OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE POUR L'INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION NON CLINIQUE.....	25

OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE.....	25
PAR OÙ COMMENCER .....	25
MÉTHODE DES OBJECTIFS « SMART » .....	26
1. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES.....	26
2. ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS .....	26
3. OBJECTIFS APPROPRIÉS .....	27
4. OBJECTIFS RÉALISTES .....	28
5. OBJECTIFS TEMPORELS (DE DURÉE DÉTERMINÉE) .....	28
OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE LORS D'UN CONGÉ .....	28
EXEMPLES D'OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE .....	29
1. GESTION DE LA PRATIQUE .....	29
2. PRATIQUE CLINIQUE .....	29
3. PRATIQUE CENTRÉE SUR LE PATIENT.....	30
4. COMMUNICATION .....	30
5. RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE .....	31
6) CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE (CAAC).....	31
LES CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE (CAAC) – POINTS IMPORTANTS À RETENIR .....	31
COMMENT REMPLIR LA SECTION DES CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE.....	32
CATÉGORIES DE CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE (CAAC).....	32
APPRENTISSAGE EN GROUPE :.....	33
APPRENTISSAGE AUTONOME : .....	33
SUPERVISION D'ÉTUDIANTS ET CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE .....	34
ENSEIGNEMENT ET CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE .....	34
AUTRES OCCASIONS D'APPRENTISSAGE ET DE FORMATION CONTINUE.....	34
CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE PENDANT LES CONGÉS .....	35
ACTIVITÉS NE POUVANT PAS ÊTRE COMPTÉES COMME CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE.....	35
POUR EN SAVOIR PLUS .....	36

## 1) QUEL INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION DEVEZ-VOUS REMPLIR?

L'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario (OAOO) est heureux d'offrir :

- un Instrument d'auto-évaluation clinique (en français et en anglais);
- un Instrument d'auto-évaluation non clinique (en français et en anglais).

À partir du tableau qui suit, sélectionnez l'Instrument d'auto-évaluation qui correspond à votre rôle professionnel.

**À noter : Les membres qui remplissent l'Instrument d'auto-évaluation non clinique peuvent quand même être choisis au hasard pour l'évaluation par les pairs.**

<p>J'offre des dépistages, des évaluations, la prise en charge, des traitements, des consultations et un enseignement aux patients, à leur famille ou à leurs proches de façon régulière (à temps partiel ou à temps plein).</p>	<p>Instrument d'auto-évaluation clinique</p>
<p>Mon poste consiste à 100 % dans la gestion, l'administration, l'enseignement, la recherche ou les ventes.</p>	<p>Instrument d'auto-évaluation non clinique</p>
<p>Mon poste consiste principalement dans la gestion, l'administration, l'enseignement, la recherche ou les ventes, mais j'interviens également auprès des patients, de façon minime, sur une base <b>régulière</b>, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• travail dans une clinique de dépistage une fois par mois;</li> <li>• un ou deux patients au privé par année.</li> </ul>	<p>Instrument d'auto-évaluation clinique</p>
<p>Mon poste consiste à 100 % dans la gestion, l'administration, l'enseignement, la recherche ou les ventes. Dans des circonstances <b>exceptionnelles</b>, je fais une quantité minime d'intervention clinique ou de consultation, p. ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• remplacer un clinicien absent;</li> <li>• offrir un aspect secondaire de l'intervention aux fins de démonstration ou d'enseignement;</li> <li>• conseiller un membre ou un autre professionnel de la santé réglementé au sujet d'un de ses patients.</li> </ul>	<p>Instrument d'auto-évaluation non clinique</p>
<p>Je suis un chercheur qui dépiste, évalue ou traite directement des participants atteints d'un trouble de la parole, du langage, de la déglutition ou de l'audition.</p>	<p>Instrument d'auto-évaluation clinique</p>

Je supervise directement une clinique universitaire offrant des interventions aux patients atteints d'un trouble de la parole, du langage, de la déglutition ou de l'audition. Je suis l'orthophoniste ou l'audiologiste responsable de l'intervention au patient.

Instrument d'auto-évaluation clinique

Je ne travaille pas en ce moment, mais lorsque je travaille, j'offre des dépistages, des évaluations, la prise en charge, des traitements, des consultations et un enseignement aux patients et à leur famille, de façon régulière.

Instrument d'auto-évaluation clinique

Si vous êtes incertain quant à l'Instrument d'auto-évaluation que vous devez remplir, communiquez avec Alexandra Carling-Rowland, directrice de la Pratique professionnelle et de l'Assurance de la qualité, de l'Ordre.

Tél. : 416-975-5347; numéro sans frais : 1 800-993-9459, poste 226; ou courriel : [acarlingrowland@caslpo.com](mailto:acarlingrowland@caslpo.com).

## 2) INTRODUCTION

### CONTEXTE

Le Programme d'assurance de la qualité de l'Ordre repose sur trois principales activités : remplir l'Instrument d'auto-évaluation, définir des objectifs d'apprentissage et accumuler des crédits de formation continue.

La *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR) établit les exigences minimales du programme d'assurance de la santé de tous les ordres de réglementation des professionnels de la santé en Ontario :

A) La formation continue ou le perfectionnement professionnel aux fins suivantes :

- promouvoir le maintien de la compétence et l'amélioration continue de la qualité chez les membres;
- promouvoir une collaboration interprofessionnelle;
- faire face aux changements qui surviennent au sein de la profession et aux avancées technologiques;
- intégrer des normes d'exercice, des modifications apportées aux compétences exigées pour l'admission à la profession et d'autres questions pertinentes.

B) Les auto-évaluations, les évaluations par les pairs et les évaluations de la profession;

C) Un mécanisme qui permet à l'Ordre de surveiller la participation et la conformité des membres au programme d'assurance de la qualité. (article 80.1, Code des professions de la santé, annexe 2 de la *Loi sur les professions de la santé réglementées*)

### INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION NON CLINIQUE

Vous avez sélectionné l'Instrument d'auto-évaluation non clinique. Cela veut donc dire que vous consacrez 100 % de votre temps à l'administration, à la gestion, à l'enseignement, à l'éducation, à la recherche, à la collecte de fonds, aux ventes ou à une combinaison quelconque de ces activités. Vous intervenez auprès de patients sur une base **exceptionnelle** seulement, par exemple, pour remplacer un collègue absent dans une situation d'urgence.

### BUT DE L'INSTRUMENT D'ÉVALUATION NON CLINIQUE

#### 1) MEMBRE

L'Instrument d'auto-évaluation non clinique est votre outil. Il vous aidera à réfléchir à votre rôle, à identifier les problèmes liés à la pratique que vous pouvez changer et à vérifier si vous respectez les cinq normes professionnelles :

1. Gestion de la pratique

2. Pratique clinique
3. Pratique centrée sur le patient
4. Communication
5. Responsabilité professionnelle

S'il y a un aspect pour lequel vous croyez avoir encore du **travail à faire pour respecter la norme**, l'Instrument d'auto-évaluation non clinique vous dirigera automatiquement vers une nouvelle section pour que vous vous fixiez un objectif d'apprentissage. Vous pouvez établir d'autres objectifs d'apprentissage pour vous aider à perfectionner vos connaissances, vos compétences et votre jugement dans un domaine en particulier. L'obtention de 15 crédits de formation continue par année vous aidera à atteindre vos objectifs.

## 2) L'ORDRE

La présentation en ligne de l'Instrument d'auto-évaluation non clinique permet à l'Ordre et à la population de savoir que chaque membre titulaire et membre universitaire (incluant les membres non cliniques) répond aux exigences minimums du Programme d'assurance de la qualité en vertu de la *Loi sur les professions de la santé réglementées*. Veiller à des services de qualité par l'autoréflexion et la formation continue permet de protéger le public. Lorsque vous envoyez votre Instrument d'auto-évaluation non clinique en ligne, vous confirmez à l'Ordre que vous l'avez rempli.

L'Ordre a également la capacité d'obtenir des données agrégées à partir de l'Instrument non clinique en ligne, par exemple des moyennes pour des groupes anonymes. L'Ordre utilise ces données pour améliorer l'Instrument ainsi que la formation et la communication de l'information aux membres.

## EXAMEN CONTINU DE L'INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION

Le Comité d'assurance de la qualité de l'Ordre révisé et met à jour l'Instrument d'auto-évaluation non clinique de façon continue. Vos commentaires et idées sur l'Instrument sont les bienvenus.

## APERÇU DU PROCESSUS DE PRÉSENTATION

L'Ordre vous donne accès à un nouvel Instrument d'auto-évaluation le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. Vous avez un mois pour remplir ou mettre à jour chaque section de l'Instrument. Vous devez établir trois objectifs d'apprentissage pour l'année et vous devez avoir accumulé au moins 15 crédits d'activités de formation continue (CAAC) pour l'année terminée. Vous pouvez présenter votre Instrument d'auto-évaluation en ligne en tout temps pendant le mois de janvier en cliquant sur le bouton « Envoyer à l'Ordre ».

1 <sup>er</sup> janvier d'une année donnée	Pendant le mois de janvier	À minuit le 31 janvier
Les membres ont accès à l'Instrument d'auto-évaluation en ligne pour la nouvelle année.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vous devez remplir chaque section.</li> <li>✓ Vous devez établir trois objectifs d'apprentissage pour la nouvelle année.</li> <li>✓ Vous devez documenter vos activités de formation continue pour la dernière année.</li> </ul>	Date limite pour envoyer votre Instrument d'auto-évaluation en ligne.

## COMMENT ENVOYER VOTRE INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION NON CLINIQUE

Lorsque vous ouvrirez votre Instrument d'auto-évaluation non clinique en ligne, vous verrez un gros bouton rouge, ENVOYER À L'ORDRE, en haut à droite de chaque page.



**Submit to CASLPO** | [Français](#) | [Change Password](#) | [Contact Us](#) | [Logout](#) |



Lorsque vous aurez rempli toutes les sections, cliquez sur le bouton rouge « Envoyer à l'Ordre » pour envoyer votre Instrument non clinique. Vous verrez ensuite apparaître l'écran suivant :

Home
Practice Description
Professional Standards
Learning Goals
CLACs

**Tools**

- ▶ About
- ▶ Home
- ▶ Self Assessment Tool
- ▶ Practice Description
- ▶ Professional Standards
- ▶ Checklist for Chart Review
- ▶ Checklist for Financial Record
- ▶ CLACs
- ▶ Learning Goals
- ▶ Self Assessment

### Submit to CASLPO

You are about to submit your Self Assessment Tool to CASLPO for review. A checkmark will appear beside the sect steps.

✓	Practice Description	
	Professional Standards	<a href="#">Back to Professional Standards</a>
✓	Learning Goals	
✓	15 CLACs	

**Submit to CASLPO**

Le tableau ci-dessus permet de voir les sections qui sont complètes et celles où il manque des renseignements. Dans l'exemple ci-dessus, les cases cochées montrent que les sections Description de la pratique, Objectifs d'apprentissage et CAAC (crédits de formation continue) sont complètes, mais que la section Normes professionnelles est incomplète. Cliquez sur « Retourner à Normes professionnelles » pour retourner à cette section.

## QU'EST-CE QUI ARRIVE APRÈS L'ENVOI DE L'INSTRUMENT

Vous recevez un message qui confirme l'envoi et le bouton rouge « Envoyer à l'Ordre » disparaît de l'écran.

L'Ordre reçoit des données agrégées (anonymes) tirées des auto-évaluations non cliniques. Ces données sont analysées pour permettre d'évaluer le Programme d'assurance de la qualité et d'adapter en conséquence les formations offertes aux membres.

Les données agrégées recueillies comprennent :

- nombre de membres qui respectent la norme ou qui ont du travail à faire pour la respecter, par indicateur de pratique professionnelle;
- nombre d'objectifs d'apprentissage par indicateur;
- nombre d'heures de crédits de formation continue par indicateur;
- nombre d'activités de formation continue par indicateur;
- nombre moyen de crédits de formation continue par membre;
- nombre moyen d'objectifs d'apprentissage par membre.

## AVANTAGES DE L'INSTRUMENT EN LIGNE

1. Commodité – Vous pouvez remplir ou mettre à jour votre Instrument d'auto-évaluation non clinique en ligne quand ça vous convient.
2. Accès aux documents – L'Instrument donne accès directement aux documents pertinents de l'Ordre.
3. Exemples fournis - L'Instrument donne des exemples de preuves de respect des normes professionnelles.
4. Menus déroulants – L'Instrument a des menus déroulants pour faciliter l'élaboration d'objectifs d'apprentissage et l'obtention de crédits de formation continue (CAAC).
5. Conservation – Vous pouvez conserver toute l'information au sujet de vos objectifs d'apprentissage et crédits de formation continue d'une année à l'autre.

## SÉCURITÉ EN LIGNE

**MOT DE PASSE** : Votre Instrument d'auto-évaluation non clinique est protégé par mot de passe. Nous vous **conseillons fortement** de remplacer votre nom de famille qui est utilisé au début comme mot de passe. La première fois que vous ouvrirez une session, remplacez votre nom de famille par un mot de passe plus sécuritaire qui contient plus de six caractères,

des minuscules, des majuscules, des chiffres et des symboles.

Si vous oubliez votre mot de passe, cliquez sur « Changer le mot de passe » sous la case de connexion.

**SERVEUR** : Les serveurs de SkilSure sont situés dans un établissement sécurisé moderne. Les fichiers téléchargés sont stockés à l'extérieur et séparément des fichiers du serveur Web. Ainsi, si l'application était compromise, il serait impossible pour les parties malveillantes d'accéder à vos fichiers de preuves téléchargés.

## LIEN ENTRE L'INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION ET L'ÉVALUATION PAR LES PAIRS

Chaque année, des membres, incluant des membres non cliniques, sont choisis au hasard pour participer à une évaluation par les pairs. Le Programme d'évaluation par les pairs est la partie « évaluation » du Programme d'assurance de la qualité. L'évaluation par les pairs est basée sur l'Instrument d'auto-évaluation. Pour démontrer qu'ils exercent selon les normes de la profession, les membres choisis au hasard doivent fournir, pour chaque indicateur, des preuves qu'ils respectent les cinq normes professionnelles; qu'ils établissent des objectifs d'apprentissage appropriés et qu'ils accumulent des crédits de formation continue (CAAC) applicables.

## 3) DESCRIPTION DE LA PRATIQUE DANS L'INSTRUMENT NON CLINIQUE

### DESCRIPTION DE LA PRATIQUE

Votre auto-évaluation non clinique commence par une description de votre milieu de travail ou de pratique. Cette section vous aidera à évaluer votre rôle dans le contexte du milieu dans lequel vous travaillez. Vous pourriez avoir plus d'un rôle, par exemple, chercheur et éducateur. Cette section vous aidera à vous concentrer sur les normes de pratique, les objectifs d'apprentissage et les crédits de formation continue (CAAC).

### MEMBRES EN CONGÉ

Si vous êtes membre titulaire ou membre universitaire et que vous êtes en congé parental ou autre et que vous prévoyez retourner à votre emploi à une date précise, vous devez remplir la section sur la description de la pratique comme si vous travailliez actuellement.

### MEMBRES SANS EMPLOI

Si vous êtes membre titulaire ou membre universitaire et que vous êtes présentement sans emploi, cochez « sans emploi ». Lorsque vous aurez trouvé un emploi, vous pourrez retourner à votre Instrument d'auto-évaluation non clinique en ligne afin de modifier la description de votre pratique et pour indiquer votre pratique actuelle. Il n'est pas nécessaire d'envoyer de nouveau votre Instrument à l'Ordre.

## SECTIONS 1- 5

Dans les sections 1 à 5, vous devez cocher tous les renseignements qui s'appliquent à votre pratique personnelle et à votre milieu de travail. Vous pourriez devoir cocher plusieurs cases par section.

## SECTION 6 : DESCRIPTION NARRATIVE DE LA PRATIQUE

C'est l'occasion pour vous de fournir des détails que vous n'avez pas déjà mentionnés dans les sections précédentes sur votre rôle et vos activités non cliniques, par exemple les modèles de financement ou des modes de service différents. Si vous n'avez rien à ajouter, inscrivez « RIEN À AJOUTER ».

### EXEMPLES :

Gérer les orthophonistes et audiologistes du conseil scolaire qui travaillent à l'intérieur d'un cadre d'évaluation et de consultation.

Les postes de directeur général et de chercheur sont financés au moyen de programmes du ministère et de subventions de recherche.

Chargé de cours au collège; donne des cours aux assistants en troubles de communication et gère les stages des étudiants.

## SECTION 6 : RÉFLEXION SUR LA PRATIQUE

Cette section permet d'identifier les besoins émergents de votre lieu de travail susceptibles d'influencer votre rôle et vos responsabilités (changements démographiques de la population de patients, listes d'attente qui s'allongent, augmentation de l'effectif des classes, etc.). Réfléchir ainsi à votre pratique vous permettra d'établir un objectif d'apprentissage pour vous attaquer au problème.

### EXEMPLES D'OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE :

- ✓ En savoir plus sur les exigences de l'Ordre pour la télépratique afin d'enseigner aux étudiants à offrir des interventions efficaces par ce moyen.
- ✓ En savoir plus sur l'élaboration de politiques sur le triage afin de veiller à une priorisation éthique et sécuritaire des patients dans les hôpitaux.

**N'oubliez pas d'ENREGISTRER votre travail au fur et à mesure et avant de quitter cette section.**

## 4) NORMES PROFESSIONNELLES

### CONTEXTE

Les normes professionnelles sont une composante fondamentale du Programme d'assurance de la qualité. Les cinq normes définissent la pratique professionnelle de qualité et ce à quoi la population est en droit de s'attendre lorsqu'elle reçoit des services d'un audiologiste ou d'un orthophoniste.

Les catégories de normes professionnelles ont été établies à l'origine en fonction d'exigences imposées par les lois (p. ex. [Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées](#), [Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé](#), [Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#)) et à partir des règlements d'application, du code de déontologie, des énoncés de position et des normes et lignes directrices de pratique de l'Ordre. Les normes professionnelles sont revues de façon continue pour s'assurer que les indicateurs sont à jour et qu'ils reflètent les changements au sein de la profession.

Les catégories de normes professionnelles pour les membres non cliniques ont été adaptées par le Comité d'assurance de la qualité de l'Ordre à partir de l'auto-évaluation clinique. Par après, un groupe composé de 14 membres représentant les domaines de l'administration, de la gestion, de l'éducation, de la recherche et des ventes a modifié les indicateurs pour s'assurer qu'ils représentent bien les rôles et responsabilités des membres non cliniques.

Votre revue annuelle des normes professionnelles permet une auto-évaluation continue essentielle à une pratique de qualité.

### CATÉGORIES DE NORMES PROFESSIONNELLES

Cette section est la principale partie de votre auto-évaluation. Elle a été conçue pour vous aider à évaluer si vous répondez aux exigences de toutes les composantes des normes professionnelles suivantes :

1. [Gestion de la pratique](#) - Les audiologistes et les orthophonistes gèrent leur pratique/rôle de manière responsable.
2. [Pratique clinique](#) - Les audiologistes et les orthophonistes possèdent et utilisent les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir des services de qualité dans leur champ de pratique et les mettent à jour de façon continue.
3. [Pratique centrée sur le patient](#) - Les audiologistes et les orthophonistes s'assurent que leurs patients sont traités avec respect et qu'ils se voient offrir suffisamment de renseignements et d'occasions de prendre des décisions éclairées concernant l'intervention. Au moment de prendre des décisions cliniques, l'intérêt du patient devrait prédominer.
4. [Communication](#) - Les audiologistes et les orthophonistes communiquent de façon efficace.
5. [Responsabilité professionnelle](#) - Les audiologistes et les orthophonistes sont tenus responsables de leurs actes et respectent les lois.

## CONSEILS POUR REMPLIR LA SECTION DES NORMES PROFESSIONNELLES

Les cinq normes sont définies par des indicateurs de comportement. L'évaluation de votre conformité par rapport aux indicateurs vous aidera à déterminer si vous **respectez la norme** ou si vous **avez du travail à faire pour la respecter**.

1. Cliquez sur la case  à côté de « **Exemples de preuves de respect de la norme** » pour accéder à une liste d'exemples d'activités pour chaque indicateur. Vous y trouverez des exemples de preuves qui peuvent être utilisées pour montrer que vous respectez la norme. La liste vous aidera aussi à mieux comprendre ce que chaque indicateur de comportement évalue. Les exemples donnés ne sont pas exhaustifs et il n'est pas nécessaire non plus de fournir une preuve pour tous les exemples fournis.
2. Pour chaque indicateur, déterminez si vous **respectez la norme**. Utilisez votre meilleur jugement professionnel selon ce que vous croyez qui serait une évaluation juste et objective de votre pratique professionnelle. Considérez ce qu'un audiologiste ou un orthophoniste raisonnablement diligent ferait dans des situations semblables. Utilisez cette mesure pour évaluer votre pratique.
3. Vous pouvez cocher « **Travail à faire pour respecter la norme** » pour indiquer que vous comprenez l'indicateur, mais que vous avez encore du travail à faire pour appliquer le comportement à votre pratique de façon constante. Si vous déterminez que vous avez encore du **travail à faire pour respecter la norme**, vous serez automatiquement dirigé vers la page des objectifs d'apprentissage et des crédits de formation continue (CAAC) pour vous aider à **respecter la norme**.
4. Certains indicateurs pourraient ne pas s'appliquer à votre rôle ou à vos responsabilités. Lorsque c'est le cas, cliquez sur « **Ne s'applique pas ou Sans objet** ».
5. La case « **Commentaires** » peut servir à plusieurs choses. Vous pouvez l'utiliser pour donner des exemples précis d'activités qui montrent comment vous **respectez la norme**. Vous pourriez aussi ajouter une note pour indiquer où trouver la preuve du respect de la norme au cas où vous seriez choisi pour une évaluation par les pairs. La case « Commentaires » peut aussi servir à indiquer des problèmes ou questions qui ne sont pas nécessairement évidents ou des activités que vous aimeriez faire pour vous aider à respecter la norme. L'Ordre est flexible et ouvert aux moyens novateurs de démontrer votre respect des normes.
6. Comme nous l'avons déjà mentionné dans ce guide (page d'accueil), l'évaluation par les pairs est basée sur l'Instrument d'auto-évaluation. Si vous faites partie des membres choisis au hasard pour une évaluation par les pairs, vous devrez télécharger des preuves pour démontrer votre respect des normes. À moins d'être choisi pour cette évaluation, vous n'avez pas l'obligation de télécharger des preuves, mais vous le faire si vous trouvez que cela vous est utile.

7. Norme professionnelle 5, Responsabilité professionnelle

En tant que professionnel réglementé, vous devez prendre connaissance de tous les documents de l'Ordre et passer en revue en détail ceux qui s'appliquent à votre domaine de pratique. L'Ordre peut aussi exiger l'examen d'un document par un membre. Veuillez cocher les documents de la liste que vous avez étudiés en détail au cours de la dernière année.

**N'oubliez pas d'ENREGISTRER votre travail au fur et à mesure et avant de quitter cette section.**

## MEMBRES SANS EMPLOI

Si vous êtes membre titulaire ou universitaire non clinique et que vous êtes sans emploi en ce moment, vous allez cocher « **Ne s'applique pas/Sans objet** » pour la majorité des indicateurs. Lorsque vous commencerez à travailler, retournez à votre Instrument non clinique en ligne et évaluez votre conformité par rapport aux indicateurs des normes professionnelles pour vous aider à déterminer si, dans votre nouveau poste, vous **respectez les normes** ou si vous **avez du travail à faire pour les respecter**. Vous pouvez attendre au janvier suivant pour envoyer votre auto-évaluation.

Certains indicateurs s'appliqueront quand même, par exemple :

2.2 Je mets continuellement à jour les connaissances et compétences nécessaires pour fournir un service de qualité.

3.6 Je maintiens la confidentialité des renseignements des patients en tout temps (pour ce qui est des patients antérieurs).

4.3 Je communique de façon efficace et concertée avec les membres de ma profession, les membres d'autres professions et mes collègues de travail.

4.4 Je communique fidèlement mes titres professionnels à mes patients et aux autres personnes.

5.1 J'ai lu en détail les documents précis qui s'appliquent à ma pratique actuelle.

## EXEMPLES DE PREUVES DE RESPECT DE LA NORME

Vos preuves doivent être récentes (**pas plus de trois ans**).

**N'oubliez pas : Il n'est pas obligatoire de télécharger vos preuves dans votre instrument sauf si vous participez à une évaluation par les pairs.**

## 1. GESTION DE LA PRATIQUE

Les membres de l'OAOO gèrent leur pratique/rôle de manière responsable.

1.1 J'élabore ou je mets en place des politiques qui reflètent les critères de l'organisme/établissement pour entreprendre l'intervention et y mettre fin conformément aux lois, aux règlements de l'OAOO et aux normes de pratique.

- Critères ou politiques pour diriger les patients vers d'autres professionnels et pour leur donner congé.
- Critères d'admissibilité de l'organisme, de l'employeur ou de l'organisme de financement.
- Communication avec les membres concernant la décision d'entreprendre l'intervention et d'y mettre fin.

Toute preuve qui démontre un processus de prise de décision pour entreprendre l'intervention et y mettre fin est acceptable. Le processus peut être documenté dans une politique, mais ce n'est pas essentiel. Ces politiques peuvent indiquer la raison d'accorder la priorité à des groupes de patients en particulier, ou les contraintes imposées par la charge de travail qui empêchent de prendre en charge certains types de patients.

En ce qui concerne les services de consultation et d'évaluation, la documentation d'une recommandation de ne pas offrir d'intervention supplémentaire serait un exemple de critère pour mettre fin à l'intervention. Si une intervention plus approfondie était recommandée, la documentation de la raison pourrait aussi servir d'exemple de preuve.

Certains types d'intervention n'ont pas une fin concrète, p. ex. un patient qui reçoit des services continus liés à sa prothèse auditive. On pourrait le noter dans la section des commentaires.

1.2 J'élabore et je mets en place des procédures sur la tenue des dossiers pour veiller à ce que l'organisme/établissement respecte le règlement proposé de l'OAOO sur la tenue des dossiers.

- Critères et politiques sur la tenue des dossiers
- Modèles et exemples de dossiers
- Communication avec les membres/étudiants concernant les dossiers.

Veuillez vous référer au [Règlement proposé sur la tenue des dossiers](#) (2015), paragraphe 32(2) 1-17, pour confirmer que vos dossiers sont complets et reflètent les services que vous offrez.

Si, dans le cadre de votre rôle et de vos responsabilités, vos patients ou un tiers sont facturés pour les services, veuillez consulter la section 33 du [Règlement sur la tenue des dossiers \(2015\)](#) portant sur la conservation d'un dossier financier.

Pour déterminer votre conformité à cet indicateur, vous pouvez également utiliser les listes de vérification dans la section « Évaluation par les pairs » de l'Instrument d'auto-évaluation non clinique sous « Outils » à gauche.

1.3 J'élabore et je mets en place des procédures et la documentation pour la délégation des actes autorisés et les directives médicales.

- Documentation de la délégation et des directives médicales.
- L'acceptation de la délégation d'actes autorisés se fait conformément à l'énoncé de position sur [l'acceptation de la délégation d'un acte autorisé \(2000\)](#).
- Respect des exigences de [l'énoncé de position sur l'acceptation de la délégation d'un acte autorisé \(2000\)](#).
- Il y a 14 actes autorisés définis à l'article 27 de la [Loi sur les professions de la santé réglementées](#).

Lorsque l'audiologiste accomplit l'acte autorisé « prescrire une prothèse auditive à une personne malentendante », il doit respecter la norme de pratique pertinente et documenter l'accomplissement de l'acte. Cela constitue votre preuve.

Lorsque l'audiologiste ou l'orthophoniste accepte la délégation d'un acte autorisé, il doit observer les exigences établies dans l'énoncé de position intitulé [Acceptation de la délégation d'un acte autorisé \(2000\)](#). De nouveau, le fait de documenter que le membre suit l'énoncé de position est la preuve de son respect de la norme.

Si vous, et les membres/étudiants que vous supervisez, n'accomplissez pas d'actes autorisés ou d'actes autorisés délégués, cochez la case « Ne s'applique pas/Sans objet ».

1.4 J'élabore ou je veille à la mise en place de procédures cliniques appropriées pour les membres qui supervisent du personnel de soutien participant, sous leur direction, aux interventions auprès des patients.

- Politiques sur la supervision du personnel de soutien
- Communication avec les membres au sujet de la supervision appropriée
- Évaluations du rendement du personnel
- Preuve que le personnel de soutien a été intégré à l'équipe de soins
- La description des tâches du personnel de soutien reflète des responsabilités et des compétences appropriées.

Cet indicateur s'applique aux situations où les membres supervisent du personnel de soutien ou des étudiants en audiologie ou orthophonie qui dispensent directement des interventions à des patients.

Veillez vous référer aux énoncés de position suivants : [Orthophonistes ayant recours à du personnel de soutien en orthophonie \(2007\)](#), [Recours au personnel de soutien \(audiologistes\), 2013](#) et [Supervision des étudiants en audiologie et en orthophonie, 2002](#).

L'indicateur ne s'applique PAS aux membres qui offrent des services de consultation à des organismes, comme aux aides-enseignants et aux assistants en éducation dans les écoles ou aux préposés aux services de soutien à la personne à l'emploi d'un CASC ou d'un foyer de soins de longue durée. Cet indicateur ne s'applique pas non plus aux membres de la famille ou aux amis qui aident un patient pour un programme à domicile ou en offrant une stimulation générale et un soutien conversationnel.

1.5 Je m'assure que tout le matériel et l'équipement utilisé au travail est entretenu, à jour, en bon état de fonctionnement et étalonné, selon les besoins.

- Les dossiers d'entretien de l'équipement répondent aux exigences du [Règlement sur la tenue des dossiers \(2015\)](#).
  - ✓ Les certificats d'étalonnage sont à jour et valides.
  - ✓ Matériel à jour.
  - ✓ Politiques en place pour s'assurer que le matériel, les appareils et les dispositifs d'évaluation et de traitement sont en bon état de fonctionnement.
  - ✓ Communication avec les membres/étudiants concernant l'entretien de l'équipement.
  - ✓ Des procédures sont en place pour s'assurer que le matériel d'évaluation et de traitement est en bon état de fonctionnement.
  - ✓ Inspections du matériel qui révèlent que le matériel clinique est complet et prêt à être utilisé.
  - ✓ Preuves que des vérifications périodiques de l'équipement sont effectuées.

Cet indicateur comprend tout le matériel et l'équipement utilisés lors de l'intervention. Cela comprendrait les batteries de tests et d'évaluations et le matériel thérapeutique, en particulier les tests et programmes thérapeutiques qui comportent des pièces ou des éléments nombreux ainsi que les iPad, les appareils de communication suppléante et alternative, les dispositifs d'enregistrement audio et vidéo et l'équipement qui nécessite un étalonnage. Tout le matériel et l'équipement requis doit être prêt à être utilisé à des fins cliniques en tout temps. Lorsqu'un étalonnage s'impose, il doit être fait selon les normes applicables les plus récentes et les recommandations du fabricant.

1.6 J'élabore, je mets en place et je respecte les pratiques et procédures en santé et sécurité.

- ✓ Politique et procédures de santé et de sécurité et de prévention des infections.
- ✓ Participation à des conférences sur la prévention des infections, la prévention des incendies et les mesures de sécurité.
- ✓ Communication avec les membres/étudiants concernant la santé et la sécurité.

Vous êtes tenu d'assurer un milieu de pratique sécuritaire pour les patients, vous-même, toute personne à votre emploi ou étudiant que vous supervisez. Les [lignes directrices pour la prévention des infections en orthophonie \(2010\)](#) et les [Lignes directrices pour la prévention des infections en audiologie \(2010\)](#) expliquent les procédures qui doivent être suivies.

Vous devez documenter la preuve que vous appliquez les procédures de prévention des infections pertinentes à votre milieu de pratique. Comme preuve, vous pourriez inclure un protocole sur le lavage des mains, l'utilisation de gants ou sur la désinfection du matériel, de l'équipement et de l'espace clinique. Comme exemples de procédures de sécurité, vous pourriez inclure les politiques en place pour assurer l'accès sécuritaire au lieu de travail en cas de mauvais temps et sur le port d'un tablier de plomb à l'unité de radiologie.

1.7 Je suis au courant de tous les rapports que j'ai l'obligation de déposer en vertu du [Code](#)

sur les professions de la santé, annexe 2 de la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, articles 85.1 à 85.5, et de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

- Rapport obligatoire censuré
- Modèle de rapport obligatoire
- Communication avec d'autres personnes au sujet de rapports obligatoires.

## 2. PRATIQUE CLINIQUE

Les audiologistes et les orthophonistes possèdent et utilisent les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir des services cliniques de qualité dans leur champ de pratique et les mettent à jour de façon continue.

2.1 J'exerce et j'enseigne aux membres que je supervise ou que je forme à exercer la profession dans les limites de la compétence, déterminée par l'éducation, la formation et l'expérience professionnelle.

- Politiques et formulaires d'évaluation du rendement
- Documentation de l'acquisition de compétences précises.

Cet indicateur permet de démontrer comment vous maintenez votre compétence dans un milieu de travail en constante évolution. Les situations difficiles peuvent comprendre les problèmes de financement ou de dotation en personnel. Vous pourriez démontrer que vous respectez la norme en suivant une formation qui vous permettra d'obtenir la compétence requise ou en améliorant vos connaissances et vos compétences par l'apprentissage autonome ou avec l'aide d'un mentorat formel ou informel. Les exemples de preuves de respect de la norme pourraient inclure des commentaires dans une évaluation du rendement, la documentation d'un apprentissage autonome ou la consignation au dossier des notes de contacts avec des membres expérimentés ou la documentation de discussions avec l'employeur ou l'organisme de financement.

2.2 Je mets continuellement à jour les connaissances et compétences nécessaires pour fournir un service de qualité.

- Documentation de l'obtention de crédits de formation continue (CAAC) dans les domaines pertinents à la pratique actuelle ou planifiée.
- Documentation de l'application des nouvelles connaissances/compétences acquises dans la pratique.
- Preuve que l'éducation, la formation et l'expérience professionnelle ont contribué à vos connaissances, vos habiletés et votre jugement.

Pour cet indicateur, il suffit d'élaborer des objectifs d'apprentissage et de documenter vos crédits de formation continue (CAAC). Vous voudrez aussi démontrer le lien entre les activités d'apprentissage et vos objectifs d'apprentissage et l'impact qu'elles ont eu sur votre pratique.

2.3 Je suis au courant et je facilite l'utilisation de procédures d'intervention fondées sur les connaissances actuelles en audiologie et en orthophonie et j'intègre les progrès technologiques et les résultats de recherches fondées sur des données probantes.

- Preuve de réunions du personnel pour discuter de pratiques exemplaires (meilleures pratiques) et de pratiques fondées sur des données probantes.
- Politiques et procédures qui montrent que l'on utilise les pratiques fondées sur des données probantes et les progrès technologiques.
- Diffusion d'articles auprès des membres/étudiants sur les pratiques fondées sur des données probantes et les progrès technologiques.

La pratique fondée sur des données probantes vise à intégrer l'expertise et l'opinion d'experts cliniques, les preuves scientifiques externes et le point de vue des patients afin d'offrir des services de qualité qui reflètent les intérêts, les valeurs, les besoins et les choix de la clientèle que vous servez (traduction libre, ASHA, 2005).

Quand c'est possible, vous devez démontrer que les méthodes cliniques, de recherche ou de gestion utilisées dans votre pratique sont récentes, valides et fiables. La documentation de la raison du recours à des procédures non normalisées fournirait la preuve qu'il existe des situations où l'on n'a pas encore établi de techniques fondées sur des données probantes. Dans cette situation, un jugement clinique éclairé reposant sur les pratiques acceptées ou les connaissances professionnelles courantes dicterait le plan d'action choisi. Les preuves de la consultation professionnelle d'autres collègues sous forme de discussions ou de rencontres professionnelles documentées dont le but est d'améliorer la prestation des services seraient acceptables. De même, vous pourriez indiquer que vous êtes à jour sur les progrès technologiques liés à votre intervention en suivant une formation sur l'équipement qui a été mis à niveau récemment.

2.4 J'élabore, j'utilise et je facilite l'utilisation de pratiques et de méthodes qui tiennent compte des capacités et qui sont adaptées aux besoins culturels et linguistiques du patient / mandataire spécial.

- Utilisation de procédures ou de matériel adaptés à l'âge.
- Utilisation de procédures non normalisées ou modification des procédures existantes pour tenir compte des capacités du patient.
- Consignation au dossier des mesures d'adaptation prises pour éliminer les préjugés culturels et linguistiques dans le matériel et les procédures d'intervention.
- Participation à une formation sur la diversité et la compétence culturelle.
- Communication avec les membres/étudiants concernant les interventions adaptées aux réalités culturelles.

Cet indicateur sert à démontrer que vous êtes sensibilisé aux défis et aux obstacles éventuels auxquels le patient peut faire face pendant qu'il reçoit des services cliniques.

Vous devez suivre le [Guide sur la prestation de services adaptés à la culture](#) et démontrer comment les principes sont intégrés à votre pratique, à celle de votre personnel et des étudiants.

Les différences culturelles peuvent être subtiles, mais peuvent avoir un impact important sur la façon dont le patient et son cercle de soutien perçoivent l'incapacité et la réadaptation. La

culture est reflétée dans les habitudes et modes de vie d'une personne et englobe la langue, la race, l'origine ethnique, le sexe, le statut socio-économique, l'incapacité, la religion, l'âge et la sexualité. Même si le patient parle la même langue, il est important de savoir que ses croyances et valeurs culturelles peuvent influencer la façon de lui offrir des soins.

### 2.5 Je demande la rétroaction de mes pairs dans ma profession ou mon poste au sujet de ma pratique professionnelle.

- Participation à des groupes d'intérêt spécial, à des rencontres ou lectures de blogues et d'articles.
- Communications avec d'autres personnes qui occupent un poste similaire pour discuter de la pratique professionnelle.

Les recherches dans le domaine de la formation continue révèlent que la rétroaction des pairs est parmi les formes d'apprentissage les plus efficaces. La rétroaction des pairs peut prendre des formes variées : discussion avec un collègue au sujet d'une situation problématique; revue d'un document avec un collègue; participation à des groupes d'intérêts cliniques ou à un site de dialogue sur Internet ou revue du contenu de blogues. La documentation de ces activités (p. ex. courriel, note à votre calendrier) est une preuve que vous respectez la norme.

## 3. PRATIQUE CENTRÉE SUR LE PATIENT

Les audiologistes et les orthophonistes s'assurent que leurs patients sont traités avec respect et qu'ils se voient offrir suffisamment de renseignements et d'occasions de prendre des décisions éclairées concernant l'intervention. Au moment de prendre des décisions cliniques, l'intérêt du patient devrait prédominer.

3.1 Je prends des mesures raisonnables pour m'assurer que je suis et que l'organisme/établissement est au courant des exigences concernant l'obtention et la documentation du consentement à tous les plans d'intervention et d'action et à tout changement significatif qui est apporté par la suite.

- Politiques et procédures sur l'obtention du consentement au traitement
- Modèles de formulaires de consentement
- Communication avec les membres/étudiants concernant le consentement au traitement.

Les membres de l'Ordre et les étudiants doivent toujours obtenir le consentement éclairé au traitement des patients ou de leurs mandataires spéciaux conformément à *la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*.

Bien qu'il ne soit pas nécessaire que le patient signe un formulaire de consentement, vous devez documenter que vous avez eu une discussion sur le consentement éclairé à l'intervention. Si l'on détermine que le patient est incapable de donner son consentement, le membre ou l'étudiant doit alors obtenir le consentement éclairé du mandataire spécial du patient et le documenter.

L'Ordre exige que les membres obtiennent le consentement éclairé au dépistage, à l'évaluation et au traitement comme il est expliqué dans son [énoncé de position sur le consentement aux services de dépistage et d'évaluation, 2014](#).

Si votre recherche porte sur des sujets humains, vous devez vous assurer que le consentement a été obtenu, documenté et est conservé.

Il faut faire particulièrement attention quand l'on obtient le consentement à des pratiques d'intervention novatrices ou moins courantes (voir [l'énoncé de position, Approches non conventionnelles en matière d'intervention, 2002](#)). Il faut expliquer la raison du choix de l'approche au patient.

3.2 Je prends des mesures raisonnables pour m'assurer que je connais et que l'organisme/établissement connaît les exigences concernant l'obtention du consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la divulgation des renseignements personnels sur la santé et que les procédures en place respectent les lois.

- Politiques et procédures sur le consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la divulgation des renseignements personnels sur la santé
- Copies des formulaires de consentement et de l'information fournie aux patients
- Communication avec les membres/étudiants au sujet du consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la divulgation des renseignements personnels sur la santé
- Politique qui souligne les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Les patients/mandataires spéciaux doivent toujours donner leur consentement éclairé à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements personnels sur la santé. Cet indicateur permet de veiller à votre respect de la [Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#). Bien qu'il ne soit pas nécessaire que le patient/mandataire spécial signe un formulaire de consentement, la preuve de l'existence de politiques exigeant une discussion avec le patient/mandataire spécial au sujet des renseignements personnels sur la santé suffirait.

3.3 J'élabore et je suis des politiques afin de maintenir la confidentialité des renseignements des patients en tout temps.

- Politique et procédures en place sur le respect de la confidentialité
- Copies des formulaires de consentement et de l'information fournie aux patients ou aux participants et qui soulignent les mesures prises pour assurer la confidentialité
- Communication avec les membres/étudiants concernant la confidentialité des patients
- Preuve que les dossiers sont conservés dans un bureau verrouillé ou sont protégés pendant le transport
- Utilisation sécurisée des moyens de communication, p. ex. téléphone, courriel, textage, cryptage, etc.

Le respect de la confidentialité est essentiel à la confiance qui doit exister entre le membre, l'étudiant et le patient. Les membres et les étudiants doivent respecter les dispositions de la [Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé](#). Nous encourageons l'adoption d'une philosophie qui accorde la plus grande importance aux renseignements confidentiels du patient. Cela comprend encourager les membres et les étudiants à éviter les

conversations en public sur les renseignements personnels de patients; protéger les renseignements personnels par un moyen quelconque lors de leur transport et conserver les renseignements personnels sur la santé uniquement aux endroits où un accès approprié est possible. Tout type de preuve à l'appui de ces pratiques serait considéré comme un respect de la norme.

## 4. COMMUNICATION

Les audiologistes et les orthophonistes communiquent de façon efficace.

### 4.1 J'utilise un langage adapté aux capacités et à l'expérience culturelle et linguistique des personnes avec lesquelles je communique.

- ✓ Exemples de documents distribués aux patients
- ✓ Exemples de communications adaptées ou de matériel qui tient compte des capacités et des caractéristiques culturelles et linguistiques des personnes
- ✓ Échantillons de communications avec le personnel
- ✓ Documentation de l'utilisation d'un langage simple
- ✓ Utilisation d'interprètes et de traducteurs.

La relation thérapeutique entre le membre, l'étudiant et le patient repose sur une communication efficace, attentive et sensible. En tant que professionnel de la communication, vous devez vous assurer que la communication des membres et des étudiants avec le patient, dans le cadre thérapeutique, est efficace. Cette obligation s'étend également à la communication avec les mandataires spéciaux et les autres personnes qui participent aux soins du patient. La preuve du respect de la norme peut également comprendre toute mesure prise afin de réduire au minimum les barrières sensorielles ou physiques à la communication (comme fournir le matériel en gros caractères aux personnes âgées ou choisir une position assise qui permet au patient de mieux entendre). Toute preuve démontrant la compréhension des besoins et des capacités de communication du patient et l'utilisation de stratégies afin de favoriser la communication serait acceptable.

Vous devez vous assurer que les communications sont conformes aux recommandations du [Guide sur la prestation de services adaptés à la culture](#). Le but est de communiquer en tenant compte des besoins culturels et linguistiques des patients/mandataires spéciaux et d'utiliser des stratégies pour tenir compte de cette diversité linguistique et culturelle au moyen des ressources disponibles.

### 4.2 Je communique de façon efficace et concertée avec les membres de ma profession, les membres d'autres professions et mes collègues de travail.

- ✓ Collaboration à la création de processus interprofessionnels
- ✓ Preuve de la résolution des problèmes en collaboration
- ✓ Consignation au dossier des discussions avec d'autres professionnels ou des membres du public au sujet de l'intervention

- Preuve de relations interprofessionnelles positives en milieu de travail (p. ex. évaluations du rendement ou évaluations d'étudiants).

Les meilleurs intérêts du patient sont servis lorsque les professionnels collaborent, travaillent ensemble et entretiennent des relations professionnelles positives. Cet indicateur vous permet de démontrer vos habiletés en tant que membre non clinique, productif. Lorsque deux membres de l'OAOO offrent un service clinique parallèle à un même patient, il faut respecter les consignes de [l'énoncé de position sur l'intervention parallèle par plus d'un membre de l'OAOO \(2015\)](#). Dans les situations de désaccords entre professionnels de la santé au sujet des soins du patient, vous devez aussi vous conformer à [l'énoncé de position sur le règlement de désaccords entre fournisseurs de services, 2006](#).

#### 4.3 Je communique fidèlement mes titres professionnels.

- Utilisation du titre professionnel approprié (verbalement et par écrit)
- Preuve de la communication appropriée de la compétence, des études, de la formation et de l'expérience, notamment dans le curriculum vitae ou dans du matériel publicitaire
- Port d'un moyen d'identification approprié, comme un insigne d'identité
- Capacité de fournir la preuve de l'inscription auprès de l'OAOO (p. ex. affichage du certificat, présentation de la carte de membre ou patient ou employeur dirigé vers le Tableau public dans le site Web de l'Ordre).

Dans votre rôle non clinique, vous avez de nombreuses occasions d'interagir avec le public, d'autres professionnels, des membres du corps professoral, etc. et de défendre les intérêts des deux professions. Ce faisant, vous devez veiller à ce que l'information sur vos titres professionnels soit exacte et que vous respectez les exigences des règlements d'application de l'Ordre. Veuillez consulter le [Code de déontologie, 2011](#), le [Règlement proposé sur la publicité, 2013](#) et le [Règlement sur la faute professionnelle, 1993](#). Si vous avez un doctorat, vous devez vous assurer de respecter les consignes indiquées dans [l'énoncé de position sur l'utilisation du titre de « Docteur » \(2003\)](#).

## 5. Responsabilité professionnelle

Les audiologistes et les orthophonistes sont tenus responsables de leurs actes et respectent les lois, les règlements d'application, le code de déontologie, les règlements administratifs et normes de pratique.

### 5.1 J'ai lu en détail ou consulté les documents précis qui s'appliquent à mon rôle actuel.

Vous êtes tenu de connaître les lois, les règlements d'application, les normes et lignes directrices de pratique, les énoncés de position et le code de déontologie qui s'appliquent à votre rôle et à vos responsabilités. Le mandat de l'OAOO en matière de protection du public repose sur ces documents. Tous ces documents ne s'appliqueront pas forcément à tous les domaines de pratique.

Vous devrez étudier plus en détail certains documents liés à votre domaine de pratique actuel. L'Ordre pourrait aussi exiger la revue de documents dans le cadre de votre auto-évaluation

non clinique. Veuillez cocher les documents de la liste que vous avez étudiés au cours de la dernière année. Par exemple, vous avez peut-être lu un ou deux documents traitant d'une question en particulier, par exemple sur l'élaboration d'une politique traitant des situations où le mandataire spécial fournit le consentement. Veuillez cocher les documents de la liste que vous avez lus pendant la dernière année.

## 5) GUIDE SUR LES OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE POUR L'INSTRUMENT D'AUTO-ÉVALUATION NON CLINIQUE

### OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

Les objectifs d'apprentissage font partie intégrante du Programme d'assurance de la qualité. Ils permettent de définir l'étendue et le but de la formation continue. Chaque année, vous devez formuler au moins trois objectifs d'apprentissage qui ont un lien avec votre auto-évaluation et avec votre rôle et vos responsabilités. Vous pouvez élaborer plus de trois objectifs en lien avec votre planification de carrière et l'acquisition de compétences pertinentes, mais les objectifs d'apprentissage doivent porter sur la pratique clinique, l'enseignement, la recherche, les ventes ou la gestion de la pratique en orthophonie ou en audiologie.

Vous pouvez ajouter des objectifs à n'importe quel moment durant l'année, par exemple quand vous changez d'emploi ou de responsabilités dans votre emploi actuel. Vous pouvez également en profiter pour créer un nouvel objectif lorsqu'une occasion de formation continue se présente et ne correspond pas à vos objectifs existants.

L'objectif d'apprentissage doit inclure :

- un énoncé indiquant **ce que vous allez apprendre;**
- le but** de cet apprentissage.

L'Instrument d'auto-évaluation non clinique en ligne fournit un modèle qui permet de formuler rapidement et facilement les objectifs.

- Si vous avez identifié un problème ou une difficulté dans la section « **Description de la pratique** », créez un objectif d'apprentissage pour vous aider à régler la situation (voir les exemples d'objectifs d'apprentissage ci-dessous).
- Si vous avez déterminé que vous avez du **travail à faire pour respecter la norme** dans un des indicateurs, l'Instrument vous demandera automatiquement de formuler un objectif d'apprentissage pour vous aider à **respecter la norme**. Vous verrez « Texte à ajouter », puis à droite l'indicateur en question qui requiert un objectif d'apprentissage (voir les exemples d'objectifs ci-dessous).

**Texte à ajouter.** 1.6 J'élabore, je mets en place et je respecte les pratiques et procédures en santé et sécurité.

### PAR OÙ COMMENCER

Cliquez sur « Texte à ajouter » ou « Créer un nouvel objectif d'apprentissage ». Vous serez alors dirigé vers la page appropriée pour formuler un objectif. Le numéro d'objectif s'affiche automatiquement ainsi que l'indicateur de norme, s'il y a lieu, et l'objectif d'apprentissage.

## MÉTHODE DES OBJECTIFS « SMART »

L'Ordre recommande l'utilisation de la méthode SMART comme meilleure pratique pour créer les objectifs. Un objectif SMART est :

**S**pécifique

**M**esurable

**A**pproprié

**R**éaliste

**T**emporel (limité dans le temps).

### 1. OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Vous devez définir clairement ce que vous vous proposez d'apprendre et le but. Les menus déroulants donnent des choix pour vous aider à formuler un objectif spécifique qui définit ce que vous voulez apprendre et pourquoi :

En apprendre plus au sujet de ... afin de ...

Acquérir des connaissances sur ... afin d'offrir ...

Approfondir ma connaissance de ... pour m'assurer de ...

Me tenir à jour sur ... pour améliorer ...

#### Exemples d'objectifs d'apprentissage spécifiques

##### Vague :

En apprendre plus sur la gestion du personnel.

##### Spécifique :

Découvrir différentes méthodes d'évaluation du rendement afin de fournir une rétroaction plus appropriée et efficace au personnel.

##### Vague :

En apprendre plus sur l'enseignement.

##### Spécifique :

Approfondir ma connaissance des modes d'apprentissage des adultes afin d'utiliser la méthode la plus efficace pour communiquer l'information à mes étudiants.

### 2. ÉVALUATION DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Pour que votre formation continue soit efficace, il est essentiel de retourner voir vos objectifs régulièrement pour évaluer l'efficacité de votre apprentissage et de vos objectifs.

L'Instrument offre deux formes d'évaluation :

### PROGRÈS DANS L'ATTEINTE DE L'OBJECTIF et IMPACT SUR MA PRATIQUE

Réfléchissez à l'apprentissage que vous avez entrepris, puis déterminez votre progrès dans l'atteinte de l'objectif dans le menu déroulant suivant :

- Aucun
- Minime
- Modéré
- Important

Vous pouvez également évaluer l'impact de l'apprentissage sur votre rôle ou vos responsabilités :

- Aucun
- Minime
- Modéré
- Important

Après réflexion, vous pourriez décider qu'une autre forme d'apprentissage ou qu'un autre objectif serait peut-être plus efficace dans votre situation actuelle.

### 3. OBJECTIFS APPROPRIÉS

Un objectif est approprié s'il a un lien avec votre domaine de pratique. Il doit y avoir une relation claire entre vos objectifs et votre domaine de travail que ce soit l'enseignement, la recherche, les ventes ou la gestion ou une combinaison de ces derniers. Les objectifs qui sont axés sur la pratique amélioreront la qualité de vos services au public, de vos recherches et de votre supervision du personnel.

#### Exemples d'objectifs d'apprentissage appropriés

##### Vague :

En apprendre davantage sur la recherche.

##### Clair :

Améliorer ma connaissance de la statistique inférentielle afin de mesurer l'efficacité des interventions cliniques offertes aux groupes de traitement de l'aphasie.

##### Vague :

Améliorer mes ventes.

##### Clair :

Améliorer mes connaissances en recherche fondée sur des données probantes pour m'assurer que les renseignements que je donne aux clients sont à jour, pertinents et reposent sur des preuves.

#### 4. OBJECTIFS RÉALISTES

Pour déterminer si votre objectif est réaliste ou raisonnable, posez-vous les questions suivantes : Est-ce que cette activité améliore mon apprentissage? Est-ce qu'elle est dans mon domaine de pratique? Est-ce que je peux atteindre cet objectif? Pour améliorer vos connaissances et compétences, vous devrez peut-être diviser l'objectif en petites étapes plus raisonnables.

##### Exemples d'objectifs réalistes

###### Vague :

Me tenir au courant des recherches sur l'accident vasculaire cérébral (AVC).

**Clair :** En apprendre davantage sur les recherches fondées sur des données probantes les plus récentes sur le dépistage de la dysphagie afin de m'assurer que le Service d'orthophonie utilise l'outil de dépistage le plus efficace auprès des patients qui ont eu un AVC.

#### 5. OBJECTIFS TEMPORELS (DE DURÉE DÉTERMINÉE)

Dans le cadre du Programme d'assurance de la qualité, vous êtes tenu de faire une évaluation annuelle de vos objectifs d'apprentissage. Si vous jugez que vous devez continuer votre apprentissage pour atteindre votre objectif, vous pouvez reporter l'objectif à l'année suivante. Toutefois, nous ne recommandons pas le report des objectifs à une troisième année. Si, après la deuxième année, vous n'avez toujours pas atteint votre objectif, il est préférable de modifier votre énoncé d'objectif d'une manière qui vous permettra d'atteindre l'objectif.

#### OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE LORS D'UN CONGÉ

Il peut arriver que vous preniez un congé parental ou un autre type de congé du travail, et que vous choisissiez de conserver votre statut de membre titulaire ou de membre universitaire pendant votre congé. Dans ce cas, même si vous ne travaillez pas dans votre domaine de pratique, il est important de savoir que vous devez continuer à remplir les exigences du Programme d'assurance de la qualité, ce qui comprend faire votre auto-évaluation, élaborer des objectifs d'apprentissage et accumuler des crédits de formation continue. Pour vous aider à satisfaire aux exigences du Programme d'assurance de la qualité pendant votre congé, nous avons préparé des exemples d'objectifs d'apprentissage et de moyens d'accumuler des crédits de formation continue.

Exemples d'objectifs pendant les congés parentaux et autres types de congé :

Me tenir à jour sur les normes et les règlements de l'Ordre pour m'assurer qu'à mon retour, mes services ou mes fonctions seront à jour, éthiques et conformes aux lois.

En apprendre davantage sur la capacité des personnes à donner leur consentement afin de protéger les droits des patients quand j'obtiens le consentement éclairé à l'évaluation et au traitement.

**N'oubliez pas d'ENREGISTRER votre travail au fur et à mesure et avant de quitter cette section.**

## EXEMPLES D'OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

### 1. GESTION DE LA PRATIQUE

Les audiologistes et les orthophonistes gèrent leur pratique/rôle de manière responsable.

Me familiariser avec les ressources communautaires que les patients/mandataires spéciaux pourraient utiliser au congé afin d'en informer le personnel et d'élaborer des critères de mise en congé qui soient dans le meilleur intérêt des patients.

Me familiariser davantage avec les exigences de l'Ordre concernant la tenue des dossiers pour m'assurer que les pratiques de documentation des études de recherche sur des humains sont conformes aux exigences du Règlement de l'Ordre sur la tenue des dossiers.

Acquérir des habiletés de communication et de rétroaction (*feedback*) appropriées afin de faire une supervision efficace du personnel.

Me familiariser avec les nouvelles normes et procédures de prévention des infections en faisant une revue des ressources disponibles en ligne pour m'assurer que nos normes et politiques sont à jour.

### 2. PRATIQUE CLINIQUE

Les audiologistes et les orthophonistes possèdent et utilisent les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir des services cliniques de qualité dans leur champ de pratique et les mettent à jour de façon continue.

Approfondir ma connaissance des techniques fondées sur des données probantes pour la validation des prescriptions de prothèses auditives afin de veiller à ce que le personnel offre des services à jour et efficaces aux personnes malentendantes.

Améliorer ma connaissance des stratégies de gestion de la charge de travail pour que le personnel améliore son efficacité tout en répondant aux besoins des patients.

Me familiariser avec la façon dont on perçoit la perte auditive chez les enfants dans les cultures représentées dans la clinique afin de favoriser une intervention et un suivi efficaces et adaptés à la culture.

Acquérir des connaissances sur les préférences alimentaires de diverses cultures afin de m'assurer que les étudiants apprennent à en tenir compte dans la gestion de la dysphagie.

### 3. PRATIQUE CENTRÉE SUR LE PATIENT

Les membres de l'OAAO s'assurent que leurs patients sont traités avec respect et qu'ils se voient offrir suffisamment de renseignements et d'occasions de prendre des décisions éclairées concernant l'intervention. Au moment de prendre des décisions cliniques, l'intérêt du patient devrait prédominer.

Améliorer ma connaissance des exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* afin de protéger les droits des patients.

En apprendre davantage sur les exigences pour le consentement au traitement afin de faire la promotion de soins conformes à l'éthique.

Obtenir des connaissances sur les procédures de gestion des renseignements des patients dans les situations de traitement en milieu communautaire afin de mieux protéger ces renseignements.

### 4. COMMUNICATION

Les audiologistes et les orthophonistes communiquent de façon efficace.

En apprendre davantage sur les techniques de communication efficaces pour maximiser les communications avec les patients et les membres du public.

En apprendre davantage sur l'utilisation efficace des services d'interprètes afin de s'assurer de profiter au maximum de leurs services durant les séances d'évaluation.

Acquérir des connaissances sur la dynamique et le travail d'équipe pour veiller à ce que ma participation en tant que membre d'une équipe interdisciplinaire soit efficace.

Acquérir des connaissances sur les techniques de communication et de gestion afin d'apprendre à désamorcer les conflits et à offrir un milieu de travail positif.

## 5. RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Les audiologistes et les orthophonistes sont tenus responsables de leurs actes et respectent les lois.

Améliorer ma connaissance des différences entre le consentement au traitement et le consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements pour veiller au respect des exigences des lois dans la pratique.

En apprendre davantage sur le champ de pratique de la profession pour veiller à offrir des services appropriés et afin de diriger de façon appropriée les patients vers d'autres professionnels de la santé au besoin.

## 6) CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE (CAAC)

La formation continue permet de maintenir vos connaissances à jour dans votre rôle et vos responsabilités, votre domaine de recherche ou de pratique et d'offrir ainsi les services de qualité les plus appropriés et récents.

Vous accumulez des crédits pour les activités de formation continue auxquelles vous participez pour vous aider à atteindre vos objectifs d'apprentissage. Pour pouvoir être comptés, vos crédits doivent avoir un lien avec un de vos objectifs d'apprentissage.

Le programme des crédits de formation continue (CAAC) repose sur les principes mis en valeur dans les écrits sur l'apprentissage et la formation continue des adultes. Selon les écrits, l'efficacité augmente lorsque la formation continue :

- est autogérée (vous décidez ce que vous devez apprendre);
- est orientée vers un but (augmente les chances de modification du comportement);
- se déroule dans différents milieux au moyen d'activités variées;
- est interactive (la discussion entre pairs est particulièrement efficace);
- est évaluée (vous déterminez si l'apprentissage a eu un impact sur votre pratique);
- est évaluée à l'externe (pour aider à identifier les domaines que vous devriez améliorer).

## LES CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE (CAAC) – POINTS IMPORTANTS À RETENIR

- Vous devez obtenir au moins **15 crédits** par année civile.
- **Une heure** d'activité d'apprentissage équivaut **à un crédit**.
- Vous pouvez compter par tranches de **0.25** (p. ex. si vous lisez un article pendant 30 minutes, comptez 0.5 crédit).
- Vos crédits doivent avoir un lien avec un de vos objectifs d'apprentissage.

- ✓ Lorsque vous présentez votre Instrument d'auto-évaluation en ligne en janvier, vous devez avoir documenté et accumulé 15 crédits pour l'année qui vient de se terminer.
- ✓ Vous pouvez accumuler plus de 15 crédits dans une année, mais vous ne pouvez pas reporter à l'année suivante les crédits qui sont en plus des 15 exigés.
- ✓ On vous attribue automatiquement un crédit pour la revue de votre Instrument d'auto-évaluation chaque année et pour l'élaboration d'au moins trois objectifs d'apprentissage.

## COMMENT REMPLIR LA SECTION DES CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE

1. Cliquez sur « **Objectifs d'apprentissage** » en haut de la page ou sous « **Outils** » à gauche.
2. Sélectionnez et cliquez l'objectif d'apprentissage pour lequel vous avez obtenu des crédits.
3. Vous serez alors dirigé vers la **page de formulation des objectifs** pour cet objectif.
4. Sous l'objectif, vous verrez « **Détails sur les crédits de formation continue (CAAC)** ». Cliquez sur « **Ajouter nouvelle activité** » à gauche en bas de la page.
5. Rédigez un résumé de votre activité dans la case « **Résumé de l'activité d'apprentissage** ». Assurez-vous d'inclure les détails au sujet de l'activité tels que le **titre**, le **présentateur** ou le **titre et l'auteur de l'article** que vous avez lu, etc.
6. Ajoutez la date de votre activité.
7. Additionnez le nombre d'heures de crédits. Si vous avez passé **90 minutes** à votre activité d'apprentissage, inscrivez **1.5 CAAC**.
8. Dans le menu déroulant, sélectionnez soit « **Apprentissage en groupe** » ou « **Apprentissage autonome** » (pour déterminer la catégorie appropriée, voir ci-dessous).
9. Si vous voulez, vous pouvez télécharger de l'information sur vos crédits, par exemple une brochure de la conférence, un résumé descriptif du cours ou un article. Ce n'est pas obligatoire, sauf si vous êtes choisi pour une évaluation par les pairs.

**N'oubliez pas d'ENREGISTRER votre travail au fur et à mesure et avant de quitter cette tâche.**

## CATÉGORIES DE CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE (CAAC)

Vous pouvez choisir entre deux catégories pour décrire votre activité d'apprentissage : **Apprentissage en groupe** et **Apprentissage autonome**. Il n'y a **PAS de limite** au nombre de crédits que vous pouvez obtenir dans chaque catégorie. N'oubliez pas que vos crédits doivent avoir un lien avec un de vos objectifs d'apprentissage.

## APPRENTISSAGE EN GROUPE :

Comprend toute formation ou tout apprentissage orienté vers un but et qui se déroule dans un groupe, par exemple :

- ✓ conférences
- ✓ présentations
- ✓ ateliers
- ✓ séminaires
- ✓ webinaires
- ✓ conférenciers invités
- ✓ cours ou exposés
- ✓ dîner-causerie
- ✓ séances de formation
- ✓ discussion/observation de cas cliniques/du rendement/de l'enseignement de pairs ou d'autres professionnels
- ✓ rencontres de groupes d'intérêt spécial
- ✓ présentations de fournisseurs
- ✓ participation à des conseils/comités, etc. de l'association professionnelle ou de l'organisme de réglementation de la profession
- ✓ participation à un groupe de discussion de l'association professionnelle ou de l'organisme de réglementation de la profession.

## APPRENTISSAGE AUTONOME :

Comprend tout apprentissage autodidactique (autonome) orienté vers un but qui consiste à lire, à passer en revue ou à faire des recherches, par exemple :

- ✓ articles de revues professionnelles
- ✓ manuels de référence
- ✓ documents de l'OAAO
- ✓ recherche sur un cas clinique
- ✓ vidéos éducatives
- ✓ présentations ou cours que vous donnez
- ✓ cours suivis
- ✓ mentorat, supervision ou encadrement clinique

- travail pour un comité de l'Ordre ou de l'association professionnelle (contributions à la profession)
- technologies de communication
- mises à jour sur les technologies ou les produits de fabricants.

## SUPERVISION D'ÉTUDIANTS ET CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE

Certains d'entre vous supervisez des étudiants ou des adjoints à la recherche qui n'ont pas d'interactions avec les patients dans le cadre de l'intervention en audiologie ou en orthophonie. Par exemple, la supervision d'étudiants diplômés qui font des recherches et des méta-analyses ou qui font un stage dans un milieu de ventes. Vous pouvez accumuler des crédits de formation continue pour la supervision d'étudiants à condition qu'il y ait une partie « apprentissage » pour vous et un lien avec un de vos objectifs d'apprentissage.

**Objectif d'apprentissage :** Me tenir au courant des progrès sur les technologies des implants cochléaires afin d'appuyer l'apprentissage des étudiants dans le milieu des ventes.

**Objectif d'apprentissage :** En apprendre davantage sur les façons efficaces de donner une rétroaction (*feedback*) afin de favoriser l'apprentissage et une relation de supervision positive.

## ENSEIGNEMENT ET CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE

Certains d'entre vous font de l'enseignement ou donnent de la formation. Si la préparation de vos cours/exposés/leçons implique **un nouvel apprentissage**, et que cet apprentissage est lié à l'un de vos objectifs d'apprentissage, vous pouvez alors accumuler des crédits de formation continue. Toutefois, si vous avez donné le cours récemment et que vous n'avez pas l'intention de faire de recherche sur un nouvel aspect, vous ne pouvez pas compter les heures.

**Objectif d'apprentissage :** Me tenir à jour sur les recherches fondées sur des données probantes les plus récentes en alphabétisation des apprenants de langue seconde afin de veiller à ce que la matière de mon cours soit à jour et adaptée aux besoins des étudiants en orthophonie.

## AUTRES OCCASIONS D'APPRENTISSAGE ET DE FORMATION CONTINUE

Si une occasion d'apprentissage se présente et s'applique à votre rôle, vos responsabilités, votre domaine de recherche ou de pratique, mais qu'elle n'a pas de lien avec un de vos objectifs d'apprentissage actuels, rédigez un nouvel objectif et documentez les crédits. Par exemple, si votre lieu de travail offre un cours sur « l'enseignement à la génération Y » ou « l'évaluation du rendement d'employés anxieux », formulez un objectif d'apprentissage et accumulez les crédits associés.

## CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE PENDANT LES CONGÉS

Si vous êtes en congé parental ou autre pour une raison quelconque et que vous choisissez de demeurer membre titulaire ou universitaire de l'Ordre pendant votre congé, vous devez continuer de formuler des objectifs d'apprentissage et d'accumuler des crédits de formation continue. Pendant votre congé, donnez-vous un objectif d'apprentissage qui s'applique à votre rôle ou à vos responsabilités, mais que vous pourrez atteindre, par exemple :

« Me tenir à jour sur les normes et les règlements de l'Ordre pour m'assurer que les renseignements que je fournirai au personnel à mon retour à la fin de mon congé seront à jour, éthiques et conformes aux lois et règlements. »

### Crédits de formation continue (CAAC)

1.5 Lire le bulletin *ex.press*

0.5 Lire la section « Quoi de neuf? » dans le site Web de l'OAOO

1.0 Lire les diapositives PowerPoint dans le forum de l'OAOO.

## ACTIVITÉS NE POUVANT PAS ÊTRE COMPTÉES COMME CRÉDITS DE FORMATION CONTINUE

- Se familiariser avec le système de collecte de données de votre organisme;
- Mettre sur pied un bureau;
- Faire de la publicité sur votre bureau;
- Montrer à des bénévoles comment faire le classement et la gestion des dossiers;
- Participer à une réunion administrative du personnel ne comportant aucune composante éducative;
- Participer à des activités d'épanouissement personnel (p. ex. équitation, yoga).

Remarque : Les membres ne peuvent PAS compter des crédits pour des activités qui font partie d'une ordonnance de mesures correctives émise par l'Ordre, telle qu'un programme d'éducation permanente ou de recyclage précisé qui est imposé par le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports ou le Comité d'assurance de la qualité. Les programmes d'éducation permanente ou de recyclage précisé pourraient inclure des cours ou d'autres activités d'apprentissage.

## POUR EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec :

Alex Carling, directrice, Pratique professionnelle et Assurance de la qualité

Tél. : 416-975-5347; Numéro sans frais : 1 800-993-9459, poste 226, ou courriel :

[caslpo@caslpo.com](mailto:caslpo@caslpo.com) ou [acarling@caslpo.com](mailto:acarling@caslpo.com).