

1. Qui peut déposer une plainte auprès de l'Ordre?

Tout le monde peut déposer une plainte contre un audiologiste ou un orthophoniste (aussi appelés « membres inscrits » ou « membres » de l'Ordre). Cela comprend les patients, la famille, les amis, les proches aidants, les collègues, le public, les employeurs, les compagnies d'assurance et d'autres professionnels de la santé. L'Ordre étudie toutes les plaintes, peu importe de qui elles proviennent.

2. Quels types de plaintes peuvent être examinés par l'Ordre?

Beaucoup de plaintes sont examinées. En voici des exemples :

- problèmes de communication;
- honoraires et facturation;
- normes de soins;
- pertinence des services;
- supervision du personnel de soutien comme les assistants en troubles de communication et les stagiaires;
- publicité;
- limites dans les relations et mauvais traitements d'ordre sexuel;
- confidentialité;
- divulgation de renseignements.

L'Ordre a le devoir de protéger l'intérêt du public. L'Ordre doit s'assurer que ses membres inscrits exercent leur profession en se conformant à un cadre légal et réglementaire qui régit les exigences de l'Ordre. Si vous préférez d'abord vérifier si votre plainte est recevable, vous pouvez communiquer avec l'Ordre pour obtenir plus de renseignements.

3. Comment puis-je porter plainte?

Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Ordre par écrit ou à l'aide d'un enregistrement audio ou vidéo. Vous pouvez transmettre votre plainte par la poste, par télécopie ou par courriel.

4. Puis-je déposer une plainte par téléphone?

L'Ordre ne peut accepter de plaintes par téléphone. Cependant, les plaintes déposées par écrit, par enregistrement ou par courrier sont acceptées. Veuillez vous reporter à la question 3.

5. Puis-je déposer une plainte sans donner mon nom?

Non. Si vous avez l'intention de porter plainte, vous devez vous identifier pour que la plainte puisse être traitée.

6. Puis-je déposer une plainte contre l'employeur d'un membre inscrit?

Non. L'Ordre établit la réglementation qui régit la pratique des membres inscrits et non de l'endroit où ils exercent leur profession. Toutefois, si l'employeur est un membre inscrit, l'Ordre pourrait être en mesure d'examiner sa pratique.

7. Puis-je déposer une plainte contre une personne qui fournit des services d'audiologie ou d'orthophonie, mais qui n'est pas membre de l'Ordre?

L'Ordre examinera si vos préoccupations concernent des services fournis sous la supervision d'un membre inscrit, comme les services offerts par un assistant en troubles de communication supervisé par un membre inscrit. De tels services relèvent de la responsabilité du membre chargé de la supervision. L'examen mené par l'Ordre portera alors sur le membre inscrit et non sur l'assistant qui a fourni les services.

8. Y a-t-il un délai à respecter pour déposer une plainte?

Non. Cependant, nous vous conseillons de déposer votre plainte le plus tôt possible après l'événement sur lequel repose la plainte. Plus le temps passe et plus il peut s'avérer difficile de se souvenir de ce qui s'est passé; cela rendrait la tâche plus difficile au moment de fournir des détails précis. De cette façon, l'Ordre peut aussi s'occuper de tout problème pouvant présenter un risque pour d'autres patients.

9. Qu'arrive-t-il après avoir déposé une plainte?

- Vous pouvez vous rendre sur le site Web de l'Ordre pour obtenir plus d'information sur le [processus de plainte de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario \(OAOO\)](#), ce qui inclut la façon dont une plainte peut être réglée grâce à un processus de règlement informel connu sous le nom de règlement à l'amiable.
- Le personnel de l'Ordre est toujours disponible pour répondre à toutes vos questions au cours du processus de plainte.

10. Puis-je assister à la réunion du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports?

Non. Cette réunion n'est pas accessible au public. Le comité ne vous rencontrera pas et ne rencontrera pas le membre. Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports examine tous les renseignements reçus dans des dossiers en format papier ou électronique. Le personnel vous avisera de la décision rendue par le comité.

11. Puis-je retirer une plainte?

Vous pouvez en tout temps transmettre une demande par écrit pour retirer votre plainte. Cependant, si les questions soulevées dans votre plainte sont sérieuses et susceptibles de représenter un risque pour le public, l'Ordre peut décider de poursuivre l'enquête concernant la plainte même si vous ne participez plus au processus.

12. Puis-je me servir de la décision du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports dans le cadre d'une procédure judiciaire?

Non. La section 36 (3) de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* ne permet pas que l'information découlant d'une procédure d'un ordre professionnel soit utilisée dans un tribunal civil.

13. Qu'arrive-t-il si je décide de ne pas participer au processus de traitement de la plainte?

Vous n'avez pas l'obligation de participer à l'enquête menée par l'Ordre. Après le dépôt de votre plainte, l'Ordre mènera une enquête complète au sujet de la plainte et vous fournira une copie de la décision du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Si vous faites rapport, votre participation se limitera à prendre part à un entretien mené par l'enquêteur si l'Ordre décide de faire enquête en se basant sur vos préoccupations.

14. Puis-je obtenir le règlement d'une plainte sans avoir recours au processus de traitement des plaintes?

Dans certains cas, l'Ordre peut être en mesure de vous proposer un moyen de régler votre plainte sans passer par le processus de traitement des plaintes. Cela est possible grâce au processus de règlement à l'amiable de l'Ordre dans le cadre duquel un médiateur travaille avec vous et le membre inscrit afin de trouver des solutions qui conviennent aux deux parties. Le processus de règlement à l'amiable est confidentiel et si l'on parvient à une entente approuvée par l'Ordre, la question est considérée comme réglée.

Pour obtenir plus d'information, veuillez consulter la page sur le [règlement à l'amiable de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario \(OAOO\)](#). Vous pouvez aussi communiquer avec l'Ordre pour obtenir d'autres renseignements sur ce processus.

15. Que se passe-t-il si l'Ordre ne peut pas faire enquête au sujet de la plainte?

L'Ordre tentera de vous acheminer vers un autre organisme de réglementation qui pourra peut-être vous aider.

16. L'enquête entourant une plainte est-elle rendue publique?

Non. L'Ordre a le devoir strict d'assurer la confidentialité et ne partagera aucune information relative à la plainte, ce qui inclut votre nom et celui du membre inscrit, sauf avec le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Toutefois, la question pourrait devenir publique si elle est renvoyée au comité de discipline. Dans un tel cas, le comité de discipline pourra interdire de publier tout renseignement pouvant permettre de vous identifier.

L'Ordre a l'obligation d'afficher certains renseignements relatifs au membre inscrit dans le tableau public, en fonction de la décision rendue par le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Cela peut comprendre ce qui suit :

- engagement pris;
- un avertissement verbal;
- une formation complémentaire;
- le renvoi de toute allégation particulière au comité de discipline;
- l'issue d'une procédure disciplinaire;
- l'issue d'une procédure du comité d'aptitude professionnelle;
- l'information sur toute accusation ou condamnation criminelle du membre inscrit;
- l'information sur une ordonnance provisoire en vigueur.

17. Quels types de décisions peuvent être rendus par le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports au sujet d'une plainte?

L'audiologiste ou l'orthophoniste pourrait :

- recevoir des conseils ou des rappels au sujet de ses obligations professionnelles;
- devoir se présenter devant un sous-comité pour recevoir un avertissement verbal;
- devoir effectuer une formation complémentaire pour s'améliorer dans un champ de pratique;

- être renvoyé au comité de discipline de l'Ordre;
- être renvoyé à un sous-comité du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports pour un examen approfondi s'il apparaît qu'il est frappé d'incapacité. « Frappé d'incapacité » se dit d'un membre atteint d'une affection physique ou mentale qui interfère avec sa capacité de pratiquer en toute sécurité.

Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut aussi décider qu'aucune autre mesure ne doit être prise contre l'audiologiste ou l'orthophoniste.

18. Quels types de décisions ne peuvent pas être rendus au sujet de la plainte?

- Accorder une compensation financière au plaignant ou exiger que le membre rembourse les frais.
- Exiger que le membre s'excuse auprès du plaignant.
- Exiger qu'une autre entité administrative ou qu'un autre organisme change une décision relative à l'objet de la plainte (p. ex. modifier la décision d'une compagnie d'assurance concernant les prestations ou la décision de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail).
- Exiger qu'un employeur prenne des mesures disciplinaires à l'égard d'un membre.

19. Qu'arrive-t-il si je ne suis pas satisfait de la décision du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports?

Le membre et vous avez le droit de demander que la décision du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports soit examinée par la Commission d'appel et de révision des professions de la santé si l'une des parties n'est pas satisfaite de la décision. La Commission est un conseil indépendant nommé par le gouvernement de l'Ontario et elle examine les décisions rendues par l'Ordre. L'Ordre ne fait pas partie de la Commission et ne participe pas au processus. Cependant, l'Ordre fournira à la Commission les éléments d'information recueillis pendant l'enquête relative à votre plainte.