

# Plaintes à un Ordre : elles existent.

## Un bref aperçu de la procédure d'examen des plaintes en matière de réglementation

Les physiothérapeutes sont censés respecter toutes les obligations professionnelles, y compris les normes d'exercice et le code de déontologie. Cependant, des plaintes peuvent survenir même pour les praticiens les plus prudents et les plus diligents.

Toute personne, y compris un patient, un membre de la famille ou un ami d'un patient, un collègue, un employeur ou un assureur, peut déposer une plainte auprès de votre organisme de réglementation respectif (« Ordre ») si elle n'est pas satisfaite de vos soins ou de votre conduite. Les plaintes peuvent résulter d'interactions avec des patients, de conflits entre collègues ou concerner des activités non thérapeutiques. Ces activités peuvent être préoccupantes si elles portent atteinte à votre professionnalisme ou à votre aptitude à exercer.

Au Canada, les provinces disposent d'une législation qui régleme la pratique de la physiothérapie et la manière dont les plaintes sont traitées. L'objectif de cet article est de donner un aperçu général des étapes d'une plainte type déposée auprès de l'Ordre. Toutefois, cet article ne doit pas être considéré comme un aperçu complet de la procédure en vigueur dans votre province ou territoire. Si vous avez des questions concernant votre juridiction, nous vous recommandons vivement de consulter le site Web de l'organisme de réglementation de votre province ou territoire pour obtenir plus de détails sur la façon dont une plainte est traitée dans votre juridiction.

### NOTIFICATION D'UNE PLAINTÉ

La plupart des Ordres ont l'obligation statutaire de traiter toutes les plaintes déposées contre leurs membres. Dès réception d'une plainte, l'Ordre vous en informera par courrier électronique, par lettre ou par téléphone. Dans ce cas, vous devriez déterminer si l'Ordre vous demande de répondre. Si une réponse est requise, l'Ordre vous indiquera généralement comment et quand répondre, y compris les délais.

Dès que vous êtes informé d'une plainte déposée par l'Ordre, vous devriez contacter votre assureur en responsabilité civile, que vous pensiez ou non que la plainte soit fondée. En tant que participant au programme d'assurance responsabilité professionnelle de l'ACP, vous bénéficiez de la couverture d'un conseiller juridique formé et expérimenté qui peut vous aider tout au long de la procédure.

### PRÉPARER UNE RÉPONSE

Avant de répondre, vous devez déterminer l'identité du plaignant et la nature de la plainte. L'Ordre fournit généralement une copie de la lettre de plainte, mais il arrive qu'il se contente d'énumérer les questions soulevées dans la plainte.

Lorsque vous rédigez votre réponse, restez calme, ne vous précipitez pas et assurez-vous d'avoir accès à tous les documents pertinents. Votre réponse à l'Ordre doit refléter ce qui s'est passé, vos interactions avec le patient et la justification de vos soins ou de votre conduite. Le cas échéant (et si l'Ordre vous a donné le consentement nécessaire), vous devriez faire référence au dossier du patient et joindre tout autre document disponible pour étayer votre position. Il est important de conserver un ton respectueux tout au long de votre réponse et de faire preuve d'empathie, car l'Ordre attend de vous que vous restiez professionnel.

Votre réponse doit prendre en compte les questions clés soulevées par le plaignant et, le cas échéant, déterminer s'il est possible d'améliorer votre pratique afin de réduire les risques de récurrence. Vous pouvez aider l'Ordre en expliquant ce qui s'est passé et ce que vous comptez faire à l'avenir pour résoudre le problème.

Vous ne devriez en aucun cas modifier le dossier d'un patient après avoir pris connaissance d'une plainte ou d'une action en justice. Toute modification du dossier affectera votre crédibilité et pourrait entraîner des répercussions de la part de l'Ordre.

Vous devriez également interrompre tout traitement en cours avec un patient qui a déposé une plainte contre vous. Il est plus approprié de transférer les soins à une autre physiothérapeute ou de renvoyer le patient conformément aux politiques et aux lignes directrices de l'Ordre.

L'Ordre envoie généralement une copie de votre réponse au plaignant. Cela peut satisfaire le plaignant, mais certains plaignants fourniront une réponse, que l'Ordre transmettra à votre attention pour d'éventuels commentaires supplémentaires. Vous devriez fournir une deuxième réponse si des clarifications sont nécessaires ou si de nouvelles questions doivent être abordées.

### L'AUTORITÉ DE L'ORDRE POUR ENQUÊTER SUR UNE PLAINTÉ

La législation confère généralement à chaque Ordre des pouvoirs étendus pour enquêter sur les plaintes déposées contre ses membres. Au cours d'une enquête, l'Ordre peut se rendre sur votre lieu de travail, avec ou sans préavis, pour une entrevue, pour examiner, retirer et/ou copier le dossier du patient et tout autre document pertinent pour la plainte, y compris les informations relatives à la facturation. L'Ordre peut également demander des informations à des témoins tels que vos collègues et votre personnel. Le membre est tenu de coopérer pleinement. L'Ordre peut également procéder à une surveillance dans le cadre d'une enquête.

Si les questions sont complexes, l'Ordre peut demander l'avis d'expert de pair à un évaluateur indépendant. Vous devriez recevoir une copie de tout rapport préparé par l'évaluateur et avoir la possibilité d'y répondre (bien que l'Ordre ne soit pas tenu de partager ce rapport avec vous).

## EXAMEN DE LA PLAINTÉ

Toutes les informations recueillies au cours de l'enquête seront transmises à un comité chargé de délibérer sur la question. La composition de cette commission varie d'une juridiction à l'autre, mais elle implique généralement la participation d'au moins une physiothérapeute. Une fois que la commission a examiné l'affaire, vous recevrez une décision écrite, accompagnée des motifs de la décision.

## RÉSULTATS POSSIBLES

Dans de nombreux cas, les physiothérapeutes réussissent à démontrer que leurs soins et leur conduite étaient appropriés. Dans ce cas, l'Ordre rejette généralement la plainte et ne prend aucune autre mesure.

Lorsque des problèmes sont identifiés concernant l'exercice ou la conduite d'une physiothérapeute, chaque Ordre dispose d'un large pouvoir discrétionnaire pour traiter la plainte. Bien que les résultats potentiels varient d'une province à l'autre, certains des résultats les plus courants sont les suivants :

- Renvoi de l'affaire à un mode alternatif de règlement des litiges ;
- Conseiller le membre sur la manière d'améliorer sa pratique en lui faisant des recommandations ou en lui prodiguant des conseils ;
- Avertir le membre que des conséquences plus graves peuvent être envisagées si le problème se reproduit ;
- Exiger que la physiothérapeute participe à un programme spécifique de formation continue et de rattrapage ;
- Demander à la physiothérapeute de conclure avec l'Ordre un contrat imposant certaines restrictions, limitations, directives ou exigences sur le certificat d'inscription du membre (souvent appelé engagement).

Dans les cas où l'Ordre craint qu'une physiothérapeute souffre d'un problème de santé ou d'un trouble, y compris d'un problème de toxicomanie, l'Ordre peut soumettre la question à un comité chargé d'évaluer l'aptitude à l'exercice de la physiothérapeute.

Lorsque la conduite ou la pratique d'un membre suscite de graves préoccupations, l'affaire est renvoyée à un comité chargé d'évaluer les fautes professionnelles et les compétences. Une audience est nécessaire, au cours de laquelle il incombe à l'Ordre de prouver ce qu'il avance à l'encontre du membre. La procédure est similaire à celle d'un procès criminel. La décision du panel présidant l'audience peut aller du rejet des accusations à la révocation du permis d'exercice du membre.

Toute décision rendue par un Ordre peut faire l'objet d'un recours. Chaque compétence dispose de sa propre législation régissant la procédure d'appel.

## IMPACT D'UNE PLAINTÉ À UN ORDRE SUR VOTRE LICENCE ET VOTRE ENREGISTREMENT

En règle générale, le dépôt d'une plainte n'affecte pas votre statut de personne inscrite, à moins qu'une faute professionnelle, une incompétence ou une incapacité n'ait été constatée. Le fait qu'une plainte ait été reçue n'apparaît pas dans le registre public de l'Ordre. Toutefois, si le panel chargé d'examiner la plainte rend une décision assortie d'un avertissement, d'un programme de rattrapage ou d'un engagement, cette information peut figurer dans le registre public de l'Ordre. Même si aucune information concernant la plainte n'apparaît dans le registre public, l'existence de la plainte reste dans le dossier et sera prise en compte par l'Ordre si une plainte ultérieure est reçue contre le même membre.

*Veillez noter que ce commentaire n'est pas, et ne doit pas être considéré comme, un avis juridique et ne doit pas être invoqué comme tel.*

*Cet article a été préparé et rédigé par l'équipe juridique de BMS Group Healthcare Professionals Insurance Alliance (l'Alliance d'assurance collective des professionnels de la santé de BMS) chez Gowling WLG (Canada) LLP (Gowlings), l'un des cabinets juridiques les plus importants et les plus reconnus au Canada dans le domaine de la défense médicale et de la responsabilité professionnelle. En cas de réclamation réelle ou potentielle en responsabilité professionnelle, les membres de l'ACP qui participent au programme d'assurance responsabilité professionnelle ont droit à des services de défense juridique gratuits et inclusifs d'une durée de 30 minutes de la part de Gowlings.*