College of Dietitians of Ontario

# Qu'arrive-t-il quand vous déposez une plainte concernant une diététiste?

La *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* exige que l'Ordre des diététistes de l'Ontario (l'Ordre) enquête sur les plaintes concernant la conduite, les compétences et l'aptitude professionnelle des diététistes. La réponse aux plaintes constitue un des moyens par lesquels l'Ordre s'acquitte de son mandat de protection du public.

Si vous avez besoin d'aide pour présenter une plainte ou désirez obtenir d'autres renseignements, communiquez avec la registratrice et directrice générale de l'Ordre des diététistes de l'Ontario au 416-598-1725, poste 228.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

- Adressez la plainte à la registratrice et directrice générale de l'Ordre. Elle doit être faite par écrit ou enregistrée dans un format audio ou vidéo.
- Donnez le nom de la diététiste.
- Décrivez le ou les incidents, notamment :
  a) ce qui s'est passé;
  b) le lieu de l'incident; et
  c) qui était impliqué.
- Incluez votre nom et vos coordonnées.
- Une plainte déposée par plusieurs personnes doit être signée par tous les plaignants.

### Le plaignant a le droit de :

- Recevoir un accusé de réception de sa plainte à l'Ordre.
- Participer à l'enquête en :
  - étant interviewé;
  - formulant des commentaires sur toute remarque que la plainte peut être frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
  - faisant des commentaires sur la réponse de la diététiste à la plainte.
- Recevoir une copie de la décision rendue par le groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports.
- Demander une révision de la décision à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé.
- Recevoir une compensation pour le traitement si la diététiste a commis des abus sexuels.

### La diététiste faisant l'objet d'une plainte a le droit de :

- Recevoir un avis de dépôt de plainte dans les 14 jours suivant sa réception à l'Ordre.
- Présenter des observations par écrit au Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports dans les 30 jours suivant l'avis.

- Retenir à ses frais un conseiller juridique.
- Présenter une demande à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé
  - Si la plainte n'est pas réglée dans un délai de 150 jours, ou
  - Si la décision du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports ne la satisfait pas, à condition que la décision n'inclue pas l'orientation vers le Comité de l'aptitude professionnelle ou le Comité de discipline.

## CE QUI ARRIVE QUAND L'ORDRE REÇOIT UNE PLAINTE

Les plaintes sont transmises au Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, qui est constitué de diététistes et de représentants du public nommés par le gouvernement provincial. Ce comité a la responsabilité de veiller à ce qu'un processus transparent et équitable soit utilisé pour enquêter sur chaque plainte et que, selon les résultats de son enquête, la décision appropriée soit prise pour protéger le public.

## RÈGLEMENT DES PLAINTES

Une plainte peut être réglée de deux façons :

1. Un groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut l'examiner et rendre une décision.
2. Elle peut faire l'objet d'un processus de règlement extrajudiciaire des différends entre le plaignant et la diététiste.

Dans l'un ou l'autre cas, la plainte est transmise à un groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports qui a le dernier mot sur la mesure la plus appropriée à prendre.

### 1. Examen par le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports

Un groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports examine la plainte, la réponse de la diététiste et tous autres commentaires du plaignant. Dans bien des cas, le groupe désigne un enquêteur pour obtenir des renseignements supplémentaires auprès de témoins et pour examiner des dossiers de santé avant de rendre sa décision.

Même si l'Ordre des diététistes de l'Ontario préserve la confidentialité des renseignements recueillis pendant l'enquête, ceux-ci sont en général fournis à la diététiste ou à son représentant afin qu'elle puisse répondre au plaignant.

Après avoir examiné le rapport des enquêteurs, le groupe d'experts peut décider de ne prendre aucune mesure ou de :

- transmettre au Comité de discipline les allégations de faute professionnelle ou d'incompétence;
- orienter la diététiste vers un autre groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports en vue de déterminer si elle possède ou non toutes ses capacités;
- demander à la diététiste de comparaître devant le groupe d'experts afin de recevoir un avertissement;

- prendre toute autre mesure conforme à la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* ou aux règlements et règlements administratifs de l'Ordre, comme demander à la diététiste de suivre un programme précis d'éducation permanente ou de rattrapage.

Le plaignant et la diététiste reçoivent par écrit la décision et les raisons du groupe d'experts, à moins que la décision ne soit de renvoyer l'affaire au Comité de discipline ou au Comité de l'aptitude professionnelle.

### 2. Règlement extrajudiciaire des différends concernant une plainte

Selon la nature de la plainte, il peut être possible de trouver une solution au cours d'un processus extrajudiciaire, comme la médiation. Au besoin, la registratrice et directrice générale ou un médiateur désigné travaille avec les parties pour trouver une solution. Toutes les communications qui ont lieu pendant ce processus, les notes du médiateur et tous les dossiers demeurent confidentiels.

Si le plaignant et la diététiste s'entendent sur une solution au cours de ce processus, le groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut :

a) cesser son enquête et adopter la solution proposée, ou

b) poursuivre son enquête sur la plainte.

### Appel d'une décision du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports

Si le plaignant ou la diététiste ne sont pas satisfaits de la décision du groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, ils peuvent demander une révision de la décision à la Commission d'appel et de révision des services de santé. Dans ce cas, l'Ordre doit fournir à la commission tous les renseignements recueillis pendant l'enquête. La commission divulgue ces renseignements aux deux parties mais peut aussi retenir des renseignements qui, à son avis, devraient demeurer confidentiels.

## ORIENTATION VERS LE COMITÉ DE DISCIPLINE

Le Comité de discipline a la responsabilité de tenir des audiences sur les allégations de faute professionnelle ou d'incompétence transmises par le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Il doit appliquer un processus équitable pour entendre les preuves, déterminer la conduite de la diététiste et la mesure la plus appropriée à prendre pour la conduite en cause et pour protéger le public.

Le processus d'audience et de prise de décision doit se conformer aux dispositions de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*. Les décisions disciplinaires doivent figurer dans le rapport annuel de l'Ordre et être résumées dans le tableau des diététistes quand il y a faute professionnelle ou incompétence.

### L'audience disciplinaire

Une audience disciplinaire est un processus officiel mené comme un procès au tribunal. Dans une audience, les avocats qui représentent respectivement l'Ordre et la diététiste exposent leur cas à un groupe d'experts du Comité de discipline. L'audience est généralement ouverte au public. Le groupe d'experts est composé d'au moins trois personnes dont deux doivent être des représentants du public.

Les témoins présentent les preuves sous serment et il est permis de faire un contre-interrogatoire. À la fin, le groupe d'experts délibère et détermine la pénalité s'il conclut à une faute professionnelle ou à l'incompétence.

En cas de faute professionnelle ou d'incompétence, le groupe peut ordonner n'importe laquelle des pénalités suivantes:

- Révoquer le certificat d'inscription de la diététiste;
- Suspendre le certificat d'inscription de la diététiste;
- Assortir ce certificat de conditions et de limitations;
- Réprimander la diététiste;
- Imposer une amende à payer au gouvernement de l'Ontario et/ou le remboursement d'une partie ou de la totalité des coûts de l'audience assumés par l'Ordre.

**Les décisions du Comité de discipline peuvent être portées en appel auprès de la Cour divisionnaire.**

## ENQUÊTES SUR L'INCAPACITÉ POTENTIELLE

Un groupe d'experts du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut rendre une ordonnance provisoire demandant à la registratrice et directrice générale de suspendre le certificat d'inscription d'une diététiste ou de l'assortir de conditions ou de limitations s'il saisit le Comité de l'aptitude professionnelle d'un cas potentiel d'incapacité. Pour ce faire, il doit estimer que l'état physique ou mental de la diététiste met ou pourrait mettre en danger le public (clients ou patients). Dans ce cas, la diététiste reçoit un avis d'intention de rendre l'ordonnance et a au moins 14 jours pour présenter des observations écrites au groupe d'experts.

Si le groupe d'experts a des motifs raisonnables et probables de penser que l'état physique ou mental de la diététiste exposera probablement ses clients ou patients à un préjudice et qu'une intervention urgente est nécessaire, l'ordonnance de suspendre ou d'imposer des conditions ou limitations sur un certificat peut être rendue sans informer la diététiste au préalable.

### Orientation vers le Comité de l'aptitude professionnelle pour une audience sur l'incapacité

Le Comité de l'aptitude professionnelle a la responsabilité d'effectuer un examen équitable de toutes les questions touchant l'incapacité potentielle de diététistes d'exercer en toute sécurité.

Une audience relative à l'aptitude professionnelle est une audience officielle tenue à huis clos à moins que la diététiste soupçonnée d'incapacité ne demande qu'elle soit publique. Si le groupe d'experts du Comité de l'aptitude professionnelle détermine que la diététiste n'a pas toutes ses capacités, il peut prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Révoquer le certificat d'inscription de la diététiste;
- Suspendre le certificat d'inscription de la diététiste;
- Assortir ce certificat de conditions et de limitations pour une période précise ou indéterminée.

**Les décisions du Comité de l'aptitude professionnelle peuvent être portées en appel auprès de la Cour divisionnaire.**