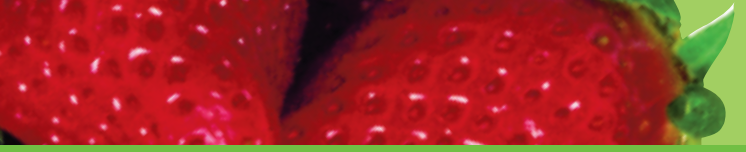

Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports

Richard Steinecke LL.B.

La Loi de 1991 sur les professions de santé réglementées *(« la LPSR »), la loi qui gouverne les organismes de réglementation des professions de la santé de l'Ontario, est sur le point de subir d'importantes modifications. Ces dernières, qui entreront en vigueur le 4 juin 2009, auront une incidence sur la façon dont l'Ordre traite les enquêtes relatives aux membres et sur les membres qui font l'objet d'une plainte ou d'une enquête formelle.*

Aux termes de la LPSR actuelle, les enquêtes au sujet des membres peuvent être traitées par trois instances internes : le Comité exécutif (qui s'occupe des enquêtes non liées à des plaintes), des commissions d'enquête (qui s'occupent des problèmes liés à l'incapacité) et le Comité des plaintes (qui s'occupe des plaintes formelles). En vertu de la nouvelle loi, ces fonctions d'enquête relèveront toutes d'un seul comité, le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (CEPR). Ainsi, le CEPR étudiera toutes les plaintes, y compris les rapports obligatoires et les enquêtes de la registratrice.

Bien que la création du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports entraîne un grand nombre de changements au niveau des procédures, quatre modifications présentent un intérêt particulier pour les membres :

1. les avis exigés relatives aux plaintes et les dispositions;
2. les décisions antérieures concernant un membre;
3. le règlement extrajudiciaire de différends;
4. les nouvelles mesures pour disposer des plaintes

1. LES AVIS

En vertu de la nouvelle loi, les membres recevront un avis de toute enquête soumise à la registratrice dans les 14 jours suivant la date à laquelle elle a été transmise au Comité et de toute plainte dans les 14 jours suivant la date à laquelle elle a été transmise à l'Ordre. En recevant un avis du dépôt d'une plainte aussi rapidement, les membres pourront mieux se préparer en vue de l'enquête à un moment où les détails d'une affaire sont encore frais dans leur mémoire. L'avis contiendra également un avis formel de leur droit de présenter un rapport écrit sur la question, les délais s'appliquant à l'enquête et le droit du membre à demander que la Commission d'appel et de révision des professions de la santé (la « commission ») procède à un examen indépendant de la décision du CEPR.

Le CEPR dispose d'un délai de 150 jours pour traiter la plainte (une augmentation par rapport au délai antérieur de 120 jours). Si le CEPR n'a pas rendu sa décision dans les 150 jours, il doit aviser le plaignant ou le membre que la question n'a pas encore été réglée et qu'il essaiera de le faire dans les 60 prochains jours. Après un délai de 210 jours, l'Ordre doit envoyer une lettre aux parties concernées et à la Commission tous les 30 jours expliquant les raisons pour lesquelles la plainte n'a pas encore été résolue. Le plaignant ou le membre peut ensuite demander à la Commission de rendre une ordonnance obligeant le CEPR à terminer son enquête sans tarder ou à transmettre le dossier à la Commission. Ces exigences en matière de délai signifient que les organismes de réglementation seront moins disposés à accepter les longs délais dans le processus d'enquête (même si la demande provient du membre - par exemple, dans les situations où une enquête criminelle est menée en parallèle).

2. LES DÉCISIONS ANTÉRIEURES

Le CEPR est tenu de prendre en compte et de passer en revue les décisions antérieures concernant un membre de l'Ordre lorsqu'il fait enquête sur de nouvelles plaintes. Les décisions antérieures comprennent toute décision antérieure prise par le Comité exécutif, le Comité des plaintes (à l'exception des plaintes frivoles et vexatoires), le Comité de discipline et le Comité de l'aptitude professionnelle. Même les décisions antérieures rejetant une plainte doivent être signalées au CEPR. La règle sur les décisions antérieures vise à s'assurer que le CEPR dispose du tableau le plus complet du cheminement professionnel du membre afin que les nouvelles plaintes ne soient pas traitées isolément. Par exemple, un membre pourrait avoir fait l'objet de plusieurs petites plaintes relativement aux normes d'exercice, dont aucune n'est troublante en soi, mais qui ensemble pourraient soulever de sérieuses questions au sujet de sa compétence.

La nouvelle loi exige également que les membres reçoivent une copie de leurs décisions antérieures pour qu'ils puissent y donner

suite. Par exemple, le membre peut présenter des observations écrites plaçant ses décisions antérieures en contexte (p. ex. si la nature de l'exercice du membre l'expose à un risque élevé d'insatisfaction) ou indiquant que ses décisions antérieures ont peu ou pas de pertinence dans l'affaire en cours.

Dans les questions relatives aux plaintes, il est possible que le plaignant prenne connaissance des décisions antérieures du membre. Cela peut se produire lorsque la soumission écrite du membre est remise au plaignant par le CEPR. Cela peut également se produire lorsque la question fait l'objet d'un appel devant la Commission, étant donné que celle-ci a tendance à divulguer le dossier au complet du CEPR au plaignant et au membre. Les membres qui ont fait l'objet de nombreuses décisions antérieures pourraient vouloir demander une aide professionnelle.

3. RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DE DIFFÉRENDS (PRED)

Bien que de nombreux organismes de réglementation aient régulièrement recours au processus de règlement extrajudiciaire de différends depuis un certain temps, il convient maintenant d'élaborer des règles formelles à cet égard. Ces règles s'appliquent uniquement aux situations où un processus de règlement des différends informel est utilisé pour régler une plainte formelle. Les enquêtes sur les questions autres que les plaintes et les plaintes qui sont déjà passées par le Comité de discipline peuvent encore être traitées avec souplesse par les processus internes choisis par l'organisme de réglementation en question. Les règles s'appliquant au PRED lorsqu'il est utilisé pour traiter une plainte formelle sont les suivantes :

1. La registratrice doit amorcer le processus.
2. Il faut obtenir le consentement des deux parties avant de pouvoir recourir au PRED.
3. Les plaintes concernant des mauvais traitements d'ordre sexuel ne peuvent être résolues en recourant au PRED.
4. Toutes les communications dans le cadre du PRED doivent être gardées sous le sceau de la confidentialité et ne peuvent être utilisées dans d'autres procédures, y compris celles qui sont liées à la discipline.
5. S'il n'est pas possible de résoudre un différend en recourant au PRED, le facilitateur ne peut participer au reste du processus du CEPR.
6. Toute résolution du problème doit être ratifiée par le CEPR pour s'assurer que la décision a été rendue dans l'intérêt du public.

NOUVELLES MESURES POUR DISPOSER DES PLAINTES

Lorsqu'il n'a pas été possible de régler le différend, le CEPR pourra se prévaloir de nouvelles mesures qu'il pourra appliquer pour régler les dossiers dont il est saisi.

- Le CEPR aura le pouvoir d'exiger que le membre entreprenne un programme de perfectionnement professionnel ou de rattrapage pour donner suite aux plaintes faites au sujet de l'exercice de sa profession, p. ex. terminer avec succès un cours d'éducation permanente ou un programme de mentorat. Il pourrait même exiger que le membre suive un programme autodidactique, comme p. ex. lui demander de lire et de résumer à la satisfaction de la registratrice certaines normes, lignes directrices et politiques de l'Ordre. Toutefois, ce nouveau pouvoir signifie que le CEPR ne peut plus transmettre le dossier au Comité de l'assurance de la qualité.
- Le CEPR aura le pouvoir d'exiger que le membre se présente devant lui pour qu'il puisse lui délivrer un avertissement oral, et ce dans n'importe quelle situation, pas simplement dans les cas de plaintes formelles.
- Le CEPR pourra également directement traiter les questions liées à l'incapacité d'un membre. Aux termes de la loi actuelle, le Comité exécutif traite les questions de l'incapacité en nommant une commission d'enquête. Les résultats de l'enquête sur la santé du membre sont alors transmis au Comité exécutif qui, selon les renseignements fournis dans le rapport de la Commission, décide si la tenue d'une audience formelle sur l'incapacité est nécessaire. En vertu de la nouvelle loi, toutefois, un sous-comité dont les membres auront été choisis par le président du CEPR assumera directement toutes ces fonctions.

Bien sûr, il est encore possible de recourir aux mesures prévues par le cadre législatif actuel - soit le rejet de la plainte, le renvoi au Comité de discipline et la négociation d'un engagement avec le membre.

Les modifications aux procédures liées aux enquêtes, aux plaintes et aux rapports simplifient le traitement des plaintes relatives aux membres et proposent de meilleures options pour protéger l'intérêt du public. De plus, elles exigent qu'une attention plus particulière soit portée aux délais et à la communication avec les plaignants et les membres.