

L'ENQUÊTE
DU BUREAU
DU SYNDIC



Ordre des orthophonistes
et audiologistes du Québec

LES PROFESSIONS D'ORTHOPHONISTE ET D'AUDILOGISTE

Au Québec, les titres « orthophoniste » et « audiologiste » sont des **titres réservés** aux **membres** de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec (« Ordre »). Seuls les membres de l'Ordre ont le droit d'utiliser le titre réservé et d'exercer les activités professionnelles qui y sont associées selon le Code des professions. Les orthophonistes et audiologistes exercent des professions réglementées et encadrées par l'Ordre et doivent alors répondre aux exigences de compétences requises. Le bureau du syndic est un des éléments clés au sein d'un ordre professionnel puisqu'il assure un contrôle de la profession.

Note: Ce document est inspiré de la « Brochure sur les droits et recours du public au sein du système professionnel » de l'Office des professions du Québec.

VOUS PENSEZ « PORTER PLAINTE » CONTRE UN ORTHOPHONISTE OU UN AUDIOLOGISTE ?

Vous avez des doutes concernant les services offerts par un des membres de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec (OOAQ) à propos de :

- » Sa compétence professionnelle;
- » Le respect de ses obligations déontologiques envers un ou plusieurs clients;
- » Le respect de ses obligations réglementaires;
- » La qualité des services;
- » Un comportement inapproprié.

Lorsque vous communiquez avec l'Ordre pour signaler la conduite professionnelle d'un orthophoniste ou d'un audiologiste, c'est au **bureau du syndic** que vous vous adressez.

Cette première étape s'appelle **une demande d'enquête**.

QUI EST LE SYNDIC ?

Nommé par le conseil d'administration de l'Ordre, le syndic est un employé et un membre de l'OOAQ. Son rôle consiste à recueillir les demandes d'enquête, à enquêter et, le cas échéant, à porter plainte devant le conseil de discipline.

LE SYNDIC POSSÈDE UNE INDÉPENDANCE TOTALE DANS L'EXERCICE DE SES FONCTIONS. SES POUVOIRS SONT DÉFINIS PAR LE CODE DES PROFESSIONS.

Le principe d'indépendance du syndic implique qu'il doit, en tout temps, être en mesure de mener son enquête sans subir d'influence de qui que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Ordre.

À l'OOAQ, le bureau du syndic est actuellement constitué de deux personnes : un syndic et une syndique adjointe. Les syndics et les syndics adjoints possèdent les mêmes pouvoirs.

QUI PEUT ADRESSER UNE DEMANDE D'ENQUÊTE AU SYNDIC ?

Toute personne qui est d'avis qu'un membre de l'Ordre a commis une infraction ou qui a des inquiétudes à propos de la conduite d'un membre peut demander une enquête du syndic.

Cela peut être :

- › Un collègue ou un autre membre de l'Ordre;
- › Un client ou un proche du membre;
- › Un gestionnaire, un employeur;
- › Le comité d'inspection professionnelle;
- › Le conseil d'administration de l'Ordre.

COMMENT PROCÉDER

Vous devez remplir le formulaire de demande d'enquête qui est disponible sur le site Web de l'OOAQ. Il est nécessaire de fournir le nom du membre qui fait l'objet de votre demande. Nous vous demanderons également de fournir le plus d'informations possible sur les motifs de votre demande d'enquête et de la documentation soutenant celle-ci, si vous en avez. Vous n'avez pas de délai pour déposer une demande d'enquête. Toutefois, il vaut mieux le faire dans les meilleurs délais afin de faciliter l'obtention des éléments de preuve.

Vous deviendrez alors « **le demandeur d'enquête** ».

Le syndic ouvrira une enquête à partir des allégations que vous lui aurez fournies.

L'ENQUÊTE EST-ELLE CONFIDENTIELLE ?

Le syndic est tenu à un serment de discrétion. Seuls les employés du bureau du syndic sont au courant de l'existence et du déroulement d'une enquête, ainsi que le membre visé par la demande d'enquête. Le syndic peut toutefois communiquer certaines informations au comité d'inspection professionnelle, ou demander l'avis d'un expert ou de toute autre personne pour l'assister au besoin. Dans chacun des cas, toutes les personnes impliquées sont soumises à des conditions strictes de confidentialité et de discrétion.

EST-CE QUE JE PEUX DEMEURER ANONYME ?

Le syndic fera son possible pour garder votre identité anonyme si cela est votre souhait. Il est important de noter que l'identité de la personne qui fait une demande d'enquête peut être déduite si vous êtes la personne qui a reçu les services du professionnel en cause.

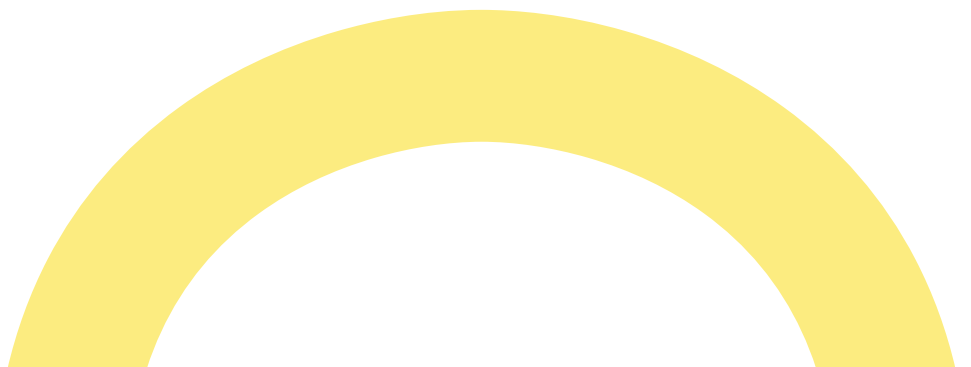
EST-CE QUE LE PROFESSIONNEL PEUT COMMUNIQUER AVEC MOI ?

Le professionnel sous enquête ne peut pas communiquer avec la personne qui a demandé l'enquête, sauf si cette dernière donne son accord. Une autorisation écrite sera alors envoyée par le syndic au professionnel en question.

À QUOI M'ATTENDRE APRÈS AVOIR ENVOYÉ MA DEMANDE D'ENQUÊTE ?

Le syndic accuse réception de votre demande d'enquête et analyse par la suite la nature de celle-ci. Pour qu'elle soit recevable, le professionnel nommé dans la demande d'enquête doit être membre de l'Ordre au moment des faits reprochés. Si tel est le cas, le syndic ouvrira une enquête.

Si le syndic juge que la demande n'est pas recevable, il n'y aura pas d'enquête et il vous fournira des explications.



COMMENT L'ENQUÊTE SE DÉROULE-T-ELLE ?

L'objectif de l'enquête est de vérifier l'exactitude des informations reçues et de récolter des preuves afin de déterminer si les reproches formulés dans votre demande d'enquête constituent des infractions déontologiques ou réglementaires.

Les étapes du processus d'enquête

- a Le syndic contactera le professionnel afin de l'informer de la demande d'enquête et des reproches formulés à son égard.
- b Le syndic peut ensuite utiliser plusieurs moyens pour permettre au professionnel de présenter sa version des faits. En fonction de la nature de l'enquête, le syndic peut :
 - i. Envoyer une communication écrite l'informant de la nature des allégations. Le professionnel sera alors invité à répondre par écrit afin de donner sa version des faits.
 - ii. Convoquer le professionnel à une rencontre en l'informant ou non au préalable de la nature des allégations qui le concernent. Ces allégations et sa version feront l'objet de discussions au moment de la rencontre.

Dans tous les cas, le professionnel est invité à fournir au syndic tout document ou information à l'appui de sa version des faits.

- c Après avoir reçu les différentes versions des faits, le syndic peut réclamer des informations supplémentaires auprès du demandeur d'enquête et du professionnel. De plus, le syndic peut demander une copie de dossier ou tout autre document jugé pertinent en lien avec l'enquête.
- d Le syndic peut interroger des tiers et demander l'avis d'un expert ou toute personne pouvant l'assister dans son enquête. Le syndic peut aussi exiger qu'un tiers lui fournisse des informations ou de la documentation.
- e Le syndic analyse ainsi l'ensemble des informations reçues et décide de la suite à donner à l'enquête.
- f Le syndic décide de porter plainte ou non devant le conseil de discipline.

QUELLE EST LA DURÉE DE L'ENQUÊTE ?

La durée d'une enquête varie selon plusieurs facteurs, notamment :

- › La nature et la complexité des allégations et des faits;
- › La collaboration des différentes personnes impliquées;
- › Le délai de transmission des documents;
- › Le besoin de l'avis d'un expert.

Certaines enquêtes peuvent se conclure en quelques semaines. D'autres peuvent prendre plusieurs mois. Il n'est pas possible de prédire la durée d'une enquête.

Le bureau du syndic doit vous informer de l'évolution de l'enquête 90 jours après la réception de votre demande et à tous les 60 jours par la suite, jusqu'à la fermeture de l'enquête.

QUELLES SONT LES CONCLUSIONS POSSIBLES DU SYNDIC ?

Au terme de son enquête, le syndic déterminera s'il y a eu un manquement ou une faute professionnelle. Il décidera s'il déposera ou non une plainte devant le conseil de discipline et cette décision vous sera communiquée par écrit.

LE SYNDIC DÉTERMINE QU'IL N'Y A PAS EU DE MANQUEMENT OU DE FAUTE PROFESSIONNELLE

Lorsqu'à la fin de son enquête, le syndic est d'avis qu'il n'y avait pas de manquement ou d'infraction au *Code de déontologie des orthophonistes et audiologistes du Québec* ou de tout autre règlements ou lois applicables, le dossier est alors fermé et aucune plainte n'est déposée au conseil de discipline.

2 LE SYNDIC DÉTERMINE QU'IL Y A EU MANQUEMENT OU FAUTE PROFESSIONNELLE

a Il décide de ne pas porter plainte au conseil de discipline.

D'autres mesures de redressement peuvent être prises pour s'assurer que la situation ne se reproduise plus, lorsque le syndic est d'avis qu'il y a eu une ou des infractions mais que la gravité de celle(s)-ci ne justifie(nt) pas de porter plainte au conseil de discipline et/ ou que les preuves à l'appui ne sont pas suffisantes.

- i. **La conciliation :** une entente est conclue entre vous et le professionnel, par l'intermédiaire du syndic.
- ii. **La mise en garde :** le syndic demande au professionnel que l'infraction qui lui est reprochée ne se reproduise plus. Cette mesure entraîne l'inscription d'une note au dossier du bureau du syndic du membre. S'il y a récurrence, le syndic pourrait porter plainte au conseil de discipline.
- iii. **Un engagement volontaire :** le syndic obtient un engagement formel du professionnel à suivre une formation ou un stage, à être supervisé dans une partie ou la totalité de son activité professionnelle, à limiter sa pratique, à corriger certaines lacunes, etc.
- iv. **La référence au comité d'inspection professionnelle :** lorsque le syndic a des motifs raisonnables de croire que l'exercice de la profession ou la compétence du professionnel doit faire l'objet d'une inspection.

Dans tous les cas, le syndic doit vous aviser par écrit de sa décision de ne pas porter plainte et il doit expliquer les motifs de sa décision.

JE SUIS EN DÉSACCORD AVEC LA DÉCISION DU SYNDIC DE NE PAS PORTER PLAINTÉ. QUELS SONT MES RECOURS ?

Lorsque vous êtes avisé d'une décision du syndic de **ne pas porter plainte devant le conseil de discipline**, vous avez 30 jours pour contester cette décision et demander la révision devant le comité de révision. Les instructions vous seront fournies à ce moment. Ce comité est indépendant et ne relève pas du syndic.

b Il décide de porter plainte au conseil de discipline.

Dans les cas où le syndic décide de s'adresser au conseil de discipline, on dit alors que le syndic dépose une **plainte** devant ce conseil.

Dans ses fonctions, le conseil de discipline est un tribunal indépendant de l'Ordre et du bureau du syndic. Il est composé d'un avocat, nommé par le gouvernement, et de deux membres de l'Ordre, nommés par le conseil d'administration. Il reçoit les plaintes formulées par le syndic.

Lorsqu'une plainte a été portée devant le conseil de discipline, le syndic doit vous aviser de la date, de l'heure et du lieu de l'audience.

Le conseil de discipline entendra la preuve des deux parties. À cette étape, le syndic devient le « plaignant » et vous devenez un « témoin ». Au terme de l'audition, le conseil de discipline déterminera s'il y a eu infraction.

Aurais-je à témoigner ?

Il est possible qu'à titre de **témoin**, vous soyez appelé à témoigner devant le conseil de discipline.

QUELLES SONT LES SANCTIONS POSSIBLES IMPOSÉES PAR LE CONSEIL DE DISCIPLINE ?

S'il détermine qu'il y a eu infraction, le conseil de discipline imposera une ou plusieurs sanctions prévues au Code des professions, par exemple :

- › La réprimande.
- › L'obligation de communiquer un document ou tout renseignement qui y est contenu et l'obligation de compléter, de supprimer, de mettre à jour ou de rectifier un tel document ou renseignement.
- › L'imposition d'une amende d'au moins 2500 \$ et d'au plus 62500 \$ par infraction.
- › La limitation ou la suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.
- › La révocation du permis.
- › La radiation temporaire ou permanente du tableau de l'Ordre. Cela implique que le membre ne pourra plus exercer sa profession de manière temporaire ou permanente.

Les sanctions peuvent être accompagnées de certaines modalités (cours ou stage de perfectionnement, paiement de frais encourus pour l'audition, etc.).

Le syndic devra alors communiquer à nouveau avec vous pour vous transmettre la décision du conseil de discipline et, s'il y a lieu, les sanctions qui sont imposées au professionnel. Si des informations sont liées par une ordonnance de non-divulgateion, de non-publication ou de non-diffusion, le syndic vous en informera à ce moment.

EST-CE QUE JE PEUX MOI-MÊME PORTER PLAINTÉ DEVANT LE CONSEIL DE DISCIPLINE?

Vous pouvez porter plainte vous-même directement auprès du conseil de discipline, sans passer par le processus de demande d'enquête auprès du syndic. Dans ce cas, vous êtes responsable de préparer le dossier et de présenter la preuve devant le conseil de discipline. Si vous décidez d'être assisté par un avocat, vous devrez assumer les honoraires.

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

Les recours

Lorsque le syndic est d'avis qu'il y a eu une ou des infractions et, peu importe s'il décide ou non de porter plainte devant le conseil de discipline au terme de son enquête, vous ne pouvez réclamer une somme d'argent pour les dommages ou inconvénients engendrés par le professionnel en cause. Pour obtenir une compensation monétaire pour les dommages causés par un professionnel, il est nécessaire de s'adresser aux **tribunaux civils** pour exercer un **recours en responsabilité**.

De plus, si vous croyez qu'un professionnel a commis un acte criminel, vous devez également porter plainte à la police.

NOTE : Si vous avez recours aux tribunaux civils ou criminels, vous pouvez, en tout temps, demander la tenue d'une enquête du syndic sur la conduite d'un professionnel (par exemple, en cas de fraude ou d'agression).

Conciliation de compte d'honoraires

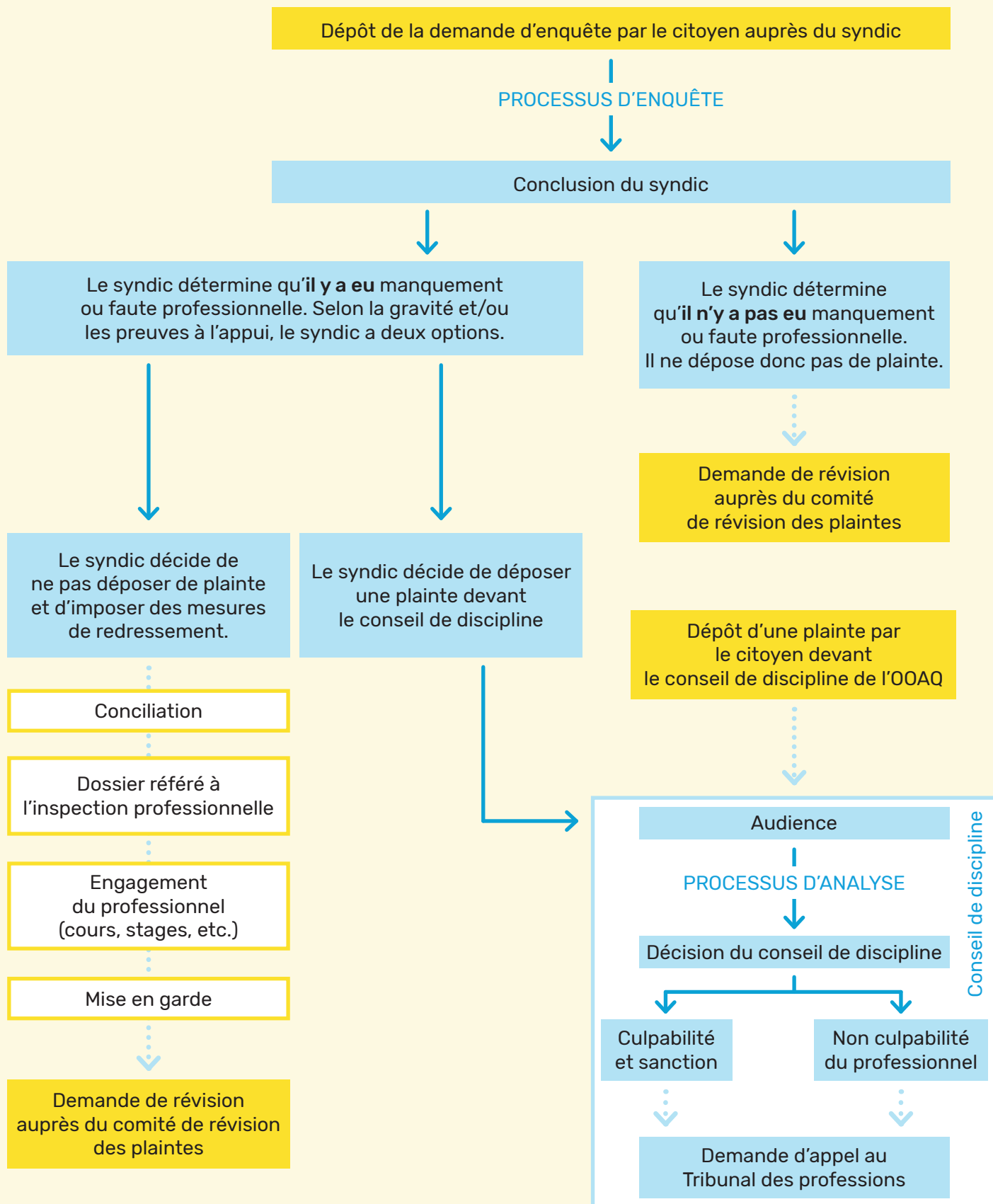
Si une décision est rendue par le conseil de discipline qui remet expressément en question la qualité ou la pertinence d'un acte professionnel pour lequel vous avez payé, une conciliation de compte d'honoraire, dans le but d'obtenir un remboursement partiel ou en totalité des honoraires professionnels, peut être demandée dans les 45 jours suivant cette décision, sauf si ce compte a déjà fait l'objet d'une conciliation ou d'un arbitrage. Lors de cette procédure, un médiateur fera des propositions qui pourraient convenir aux deux parties.

Si cette conciliation donne lieu à une entente, les honoraires seront ajustés, au besoin. S'il n'y a pas d'entente entre vous et le professionnel, vous pouvez demander l'arbitrage du compte d'honoraires par le conseil d'arbitrage.

Attention! Les dépenses effectuées par les parties pour la tenue de l'arbitrage sont supportées par chacune d'elles. (art. 25 du règlement)

Si vous avez des questions concernant la demande d'enquête vous pouvez communiquer avec le bureau du syndic de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec par téléphone au 514 282-9123 poste 312 ou par courriel au syndic@ooaq.qc.ca.

LE RECOURS DISCIPLINAIRE





Ordre des orthophonistes
et audiologistes du Québec

NOUS JOINDRE

630, rue Sherbrooke Ouest, bureau 800
Montréal (Québec) H3A 1E4

514 282-9123
Sans frais : 1 888 232-9123
info@OOAQ.qc.ca
OOAQ.qc.ca

Juillet 2020