

Procédure relative aux plaintes

Introduction

L'Ordre des hygiénistes dentaires de l'Ontario (OHDO) est un organisme de réglementation pour les hygiénistes dentaires de l'Ontario. Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (ICRC) de l'Ordre répond aux plaintes présentées à l'Ordre contre les hygiénistes dentaires autorisées qui sont membres actuels ou antérieurs de l'Ordre.

Vous avez le droit de déposer une plainte

Si vous avez des préoccupations à l'égard d'une hygiéniste dentaire, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'OHDO. Bien qu'il n'y ait pas de délai prescrit pour déposer votre plainte, il est préférable d'aviser l'OHDO de vos préoccupations dès que possible.

Pour nous aviser de votre plainte

Si vous avez une plainte contre une hygiéniste dentaire, veuillez la faire parvenir à l'OHDO sous forme écrite ou enregistrée, par exemple, par écrit ou par enregistrement sur bande magnétique ou vidéo.

Plus vos renseignements sont précis, plus il sera facile d'examiner votre plainte. La plainte doit inclure :

- le nom de l'hygiéniste dentaire en cause (si vous connaissez le nom);
- la date et l'heure à laquelle l'incident est survenu;
- l'endroit où l'incident est survenu (p. ex. le nom et l'adresse du cabinet dentaire ou de la pratique de l'hygiéniste dentaire);
- vos nom, adresse et numéro de téléphone;
- autant de renseignements que possible au sujet de l'incident; et
- les noms et adresses de toute autre personne qui peut donner des renseignements concernant votre plainte.

Si vous désirez déposer une plainte, mais vous avez de la difficulté à la formuler par écrit, vous pouvez vous adresser à l'OHDO pour obtenir de l'aide.

Enquête sur votre plainte

Une enquête est entreprise dès que l'Ordre reçoit votre plainte. L'Ordre peut vous contacter pour obtenir de plus amples détails. Dans la majorité des cas, une copie de votre plainte est envoyée à l'hygiéniste dentaire qui a 30 jours pour y répondre. Généralement, une copie de la réponse de l'hygiéniste dentaire vous est envoyée pour vous donner l'occasion de faire parvenir d'autres détails ou commentaires à l'Ordre. L'explication de l'hygiéniste dentaire peut suffire à répondre à toutes les questions que vous pouvez avoir et peut résoudre votre plainte.

Si la réponse de l'hygiéniste dentaire ne résout pas votre plainte, le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports poursuit son enquête. Si vous êtes le client, l'Ordre peut vous demander de signer un formulaire d'autorisation pour aider à obtenir vos dossiers de santé buccodentaire. De plus, si la plainte est déposée par

une personne autre que le client, le consentement du client est requis avant que l'Ordre puisse mener une enquête. L'Ordre ne peut pas recueillir des renseignements sur le client qui fait l'objet de la plainte sans que ce dernier n'en soit informé.

Même si la réponse de l'hygiéniste dentaire vous donne satisfaction, le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut décider de poursuivre son enquête s'il est d'avis qu'il est dans l'intérêt public d'agir ainsi. L'Ordre vous tient au courant des progrès de l'enquête.

Bien que le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports enquête sur la plupart des plaintes reçues, la loi l'autorise à refuser d'enquêter sur les plaintes qu'il juge futiles, vexatoires, sans objet, faites de mauvaise foi ou un abus de procédure. Cette décision incombe au comité. Avant que cette décision soit prise, vous et l'hygiéniste dentaire avez le droit de présenter des observations au comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Si le comité est d'avis qu'entre autres la plainte est futile ou vexatoire, il ne mènera pas d'enquête. Seul un très faible pourcentage de plaintes répond aux exigences de cette exception.

Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports comprend des membres du public et des hygiénistes dentaires. Pour savoir qui siège au comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, veuillez cliquer [ici](#).

Ni vous ni l'hygiéniste dentaire n'assistez aux réunions du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Un groupe du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (sous-comité) examine l'information que vous et l'hygiéniste dentaire lui avez envoyée et décide s'il requiert d'autres renseignements avant de rendre sa décision. Pour ce faire, il peut s'adresser à un membre du personnel pour obtenir des détails sur la nature de la plainte, demander l'opinion d'un expert ou demander qu'un enquêteur rencontre différentes personnes pour l'aider à mieux comprendre ce qui s'est passé. Si un enquêteur est désigné, il ou elle voudra probablement vous rencontrer, ainsi que l'hygiéniste dentaire et toute autre personne qui peut avoir des renseignements concernant votre plainte. Toute la documentation recueillie au cours des enquêtes est confidentielle et ne peut pas être utilisée contre l'hygiéniste dentaire dans une procédure civile.

Que se passe-t-il ensuite?

Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports examine tout ce qui a été recueilli au cours de l'enquête. Après cet examen, le comité peut prendre une ou plusieurs des mesures suivantes :

- Ne prendre aucune autre mesure.
- Exiger que l'hygiéniste dentaire se présente devant le sous-comité pour recevoir un avertissement concernant sa pratique ou son comportement.
- Exiger que l'hygiéniste dentaire suive une formation continue particulière ou un programme de remédiation pour améliorer ses connaissances, ses capacités, son jugement ou son comportement.
- Prendre une autre mesure, qu'il juge appropriée, qui ne va pas à l'encontre de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (LPSR)*, y compris entre autres vous demander de conclure un engagement (une entente) avec l'Ordre, qui stipule que le membre autorisé consent à faire (ou à ne pas faire) certaines choses.
- Renvoyer les allégations d'inconduite ou d'incompétence professionnelle au comité de discipline aux fins d'une audience officielle. Le processus de discipline est entièrement distinct de la procédure relative aux plaintes. L'Ordre poursuit l'hygiéniste dentaire contre laquelle des allégations ont été portées. En tant que plaignant ou plaignante, vous ne participez pas à ces procédures. Cependant, vous pourriez être appelé à comparaître en qualité de témoin.
- Renvoyer la question au comité d'aptitude professionnelle s'il existe des préoccupations suggérant que l'hygiéniste dentaire souffre d'une incapacité physique ou mentale qui peut l'empêcher d'exercer sa profession de façon sécuritaire et éthique.

Certains renseignements concernant les décisions du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports sont publiés dans le registre public de l'Ordre (qui est la fonction « Trouver un hygiéniste dentaire autorisée » sur le site Web de l'Ordre. En tant que plaignant ou plaignante, votre nom ou tout renseignement personnel n'apparaît pas dans le registre; toutefois, lorsque le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports décide de convoquer un hygiéniste dentaire pour l'avertir en personne ou lui imposer une formation continue particulière ou un programme de remédiation ou de signer un engagement, la date et le résumé de cette décision seront publiés. Pour savoir quelle information relative aux hygiénistes dentaires autorisées de l'Ordre est disponible dans le registre, veuillez cliquer [ici](#).

Le sous-comité n'évalue pas la crédibilité des parties ou ne décide pas si la personne est coupable ou non. Son rôle consiste à déterminer si la pratique ou la conduite de l'hygiéniste dentaire satisfait les normes de la profession.

Vous et l'hygiéniste dentaire recevez par écrit les raisons de la décision du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, à moins que la question ait été renvoyée au comité de discipline ou aux fins de poursuites pour incapacité. Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports vise à communiquer la décision et les motifs écrits 8 semaines après avoir rendu la décision. Tout renseignement relatif aux décisions exigeant que le membre autorisé apparaisse devant le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports pour recevoir un avertissement ou complète une formation continue particulière ou un programme de remédiation ou tout cas où un membre autorisé a signé un engagement avec l'Ordre sera affiché dans le registre public (consultez l'article 15.6 du règlement n° 5 de l'Ordre). Tout renvoi au comité de discipline apparaît également dans le registre public.

L'information suivante provenant de plaintes ou de rapports soumis à compter du 31 décembre 2015 apparaît dans le registre public :

- Les décisions exigeant que le membre autorisé apparaisse devant le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports pour recevoir un avertissement ou complète une formation continue particulière ou un programme de remédiation,
- Les décisions lorsqu'un membre autorisé signe un engagement avec l'Ordre pour se conformer à certaines exigences.

Délai prescrit

L'objectif de l'Ordre est de terminer l'enquête de toute plainte dans les 150 jours suivant son dépôt auprès de l'Ordre. Toutefois, s'il faut plus de 150 jours pour régler la question, le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports doit vous aviser ainsi que l'hygiéniste dentaire qu'il n'est pas en mesure de respecter le délai prescrit et fournir la date à laquelle il prévoit de rendre la décision. Si la question n'est pas conclue après 210 jours, une lettre vous est envoyée ainsi qu'à l'hygiéniste dentaire et à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé, qui explique pourquoi le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports n'a pas été capable de régler la question et qui fournit la date prévue pour rendre la décision. La Commission d'appel et de révision des professions de la santé est un organisme indépendant institué par le gouvernement provincial pour examiner les décisions rendues par le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports associé de chaque ordre professionnel de la santé en Ontario. Vous ou l'hygiéniste dentaire peut présenter une demande à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé afin d'être exemptée du retard de l'enquête.

Si vous avez des questions ou des préoccupations à tout moment pendant cette procédure, nous vous invitons à communiquer avec la gestionnaire des plaintes et enquêtes. Veuillez noter que la gestionnaire ne peut pas exprimer son point de vue sur le comportement ou la pratique de l'hygiéniste dentaire ou sur les options qu'envisage le sous-comité des enquêtes, des plaintes et des rapports.

Que se passe-t-il si la décision rendue par le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports ne me satisfait pas?

Sauf si la décision est un renvoi au comité de discipline ou à des poursuites pour incapacité, vous et l'hygiéniste dentaire avez le droit de demander une révision de la décision (interjeter appel) par la Commission d'appel et de révision des professions de la santé dans les 30 jours de la réception de la décision du comité des enquêtes, des plaintes et des rapports. Les révisions de la Commission sont effectuées par un sous-comité dont les membres ne sont pas des professionnels de la santé. Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports de l'Ordre ne peut pas réviser sa propre décision.

L'Ordre n'a pas le pouvoir d'ordonner à l'hygiéniste dentaire de vous verser le paiement d'une indemnité pécuniaire. Ceci ne peut être effectué que par des poursuites civiles.

Comment communiquer avec l'Ordre

Votre lettre de plainte devrait être adressée à :

Gestionnaire des plaintes et des enquêtes
a/s de l'Ordre des hygiénistes dentaires de l'Ontario
175, rue Bloor Est, tour Nord, bureau 601
Toronto (Ontario) M4W 3R8

Tél. : 416-961-6234, poste 240
Sans frais : 1-800-268-2346, poste 240
Télec. : 416-961-6028
Courriel : complaints@cdho.org

Juin 2016