

# PROCESSUS DE PLAINTE

## DE

### L'ALLIANCE CANADIENNE DE MÉDECINE ALTERNATIVE (ACMA)

En vertu du code d'éthique de l'Alliance Canadienne de Médecine Alternative (ACMA), en tant qu'organisme de réglementation des professions d'ostéopathie, naturopathie, massothérapie et kinésiologie, l'ACMA a le pouvoir légal d'établir, de mettre à jour et de promouvoir des normes d'exercice auprès de ses membres. L'ACMA est chargée de régir et de réglementer ses membres d'une manière qui protège le public. En vertu de la réglementation, les professions et ses membres sont tenus de rendre compte au public de l'exercice des professionnels suivant : l'ostéopathe, le naturopathe, le massothérapeute et le kinésologue; d'une manière sûre, compétente et éthique.

#### Plainte officielle

Une plainte officielle est toute allégation ou tout rapport écrit et signé par un plaignant portant sur la conduite, la compétence ou la santé d'un membre de l'ACMA. Le plaignant peut être n'importe qui, y compris un superviseur, un collègue de travail, un autre professionnel de la santé ou un membre du public comme un patient ou un membre de la famille. Les plaintes présentées à l'ACMA sont généralement de nature très sérieuse et elles ont trait aux sujets suivants :

- Mauvaise conduite professionnelle
- Incompétence
- Malhonnêteté
- Incapacité

#### Déclaration obligatoire

Un membre qui emploie un autre membre doit aviser, sans délai, l'ACMA s'il a mis fin à l'emploi de cette personne en raison de malhonnêteté, d'incompétence ou d'incapacité dans les circonstances suivantes :

- le congédiement d'un membre pour des raisons d'incompétence, d'incapacité ou de mauvaise conduite professionnelle;

- lorsqu'un membre démissionne ou prend sa retraite, pendant que l'employeur fait enquête sur le travail de ce membre pour des raisons d'incompétence ou d'incapacité ou si l'employeur a établi un plan de redressement qui n'a pas été réalisé;
- après l'épuisement de toutes les possibilités appropriées de l'organisation, tout membre qui a raison de croire qu'un autre membre est incapable de travailler en toute sécurité à tel point que le mieux-être des patients est compromis;
- le fait de ne pas déclarer les circonstances susmentionnées est considéré comme une mauvaise conduite professionnelle en elle-même.

D'autres plaintes touchant la conduite, la compétence ou la santé de tout membre peuvent être soumises à la discrétion du plaignant.

### Étape 1 : Plainte

Le dépôt d'une plainte auprès de l'ACMA est une mesure de dernier recours, une fois qu'on a épuisé toutes les autres solutions. En général, il faut tout mettre en œuvre pour régler le problème avant de porter plainte.

Lorsque vous portez plainte, présentez le plus grand nombre des renseignements suivants à l'ACMA :

- Une description de vos préoccupations
- La date (ou les dates) de l'événement (ou des événements)
- Le nom du membre en cause
- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de toute autre personne susceptible d'avoir de l'information sur votre plainte
- Copie des documents pertinents que vous possédez concernant votre plainte

Pour déposer une plainte, vous pouvez utiliser le formulaire situé sur notre site Web : [www.acma-association.com](http://www.acma-association.com)

**Attention : Les plaintes anonymes seront refusées!**

### Étape 2 : Enquête

Une fois votre plainte reçue, l'ACMA ouvrira un dossier et transmettra un accusé de réception à la fois au plaignant et au membre. Le Comité de discipline amorcera ensuite une enquête. Tous les renseignements personnels liés à l'enquête et à la résolution de la plainte sont tenus confidentiels par le Comité de discipline et toutes les personnes en cause.

Le Comité de discipline comprend au moins trois personnes nommées par le Conseil d'administration de l'ACMA, l'une d'elles pouvant être un représentant du public et la majorité des membres étant des membres qui y travaillent. Le jury recueillera plus d'information sur la

plainte. Cela peut comprendre une entrevue auprès du plaignant, du membre et de toute autre personne susceptible d'avoir de l'information sur la plainte. Tous les renseignements personnels liés à l'enquête et à la résolution de la plainte sont tenus confidentiels par le Comité de discipline. Le processus d'enquête consiste à examiner les documents écrits seulement. La représentation juridique à ce stade du processus est limitée. On divulgue ensuite toute l'information en transmettant la plainte et les documents connexes au défendeur, au membre et au jury.

Une fois l'enquête terminée, le Comité de discipline dispose de trois options :

1. Déterminer que la plainte n'est pas fondée et la rejeter.
2. Tenter d'obtenir par médiation le règlement à l'amiable de la plainte.
3. Déférer la plainte au Comité de discipline qui entendra et tranchera la plainte dans le cadre d'un processus d'audience officiel. Le plaignant pourrait être appelé à témoigner à cette audience.

Si la question est différée au Comité de discipline, une tierce partie formée dans ce domaine pourrait être nommée pour faciliter les audiences.

**ATTENTION : À la fois le plaignant et le membre seront informés de la décision du Comité de discipline!**

### Étape 3 : Audience

Le Comité de discipline comprend au moins trois personnes nommées par le Conseil d'administration, l'une d'elles pouvant être un représentant du public et la majorité des membres étant des membres qui y travaillent. Le jury recueillera plus d'information sur la plainte.

Au moins 14 jours avant une audience, une copie de la plainte est transmise au membre faisant l'objet de l'audience de discipline. Elle comprend également un avis d'audience indiquant la date, l'heure et le lieu de l'audience.

L'audience de discipline est un processus semblable, mais moins officiel qu'une autre comparution en cour. Par exemple :

- l'audience peut accepter toutes les preuves jugées comme appropriées, pertinentes et admissibles;
- toutes les parties en cause peuvent être représentées par un conseiller juridique à leurs propres frais;
- le témoignage des témoins se fait sous serment;
- toutes les parties en cause bénéficient de pleins droits en matière d'interrogatoire, de contre-interrogatoire et de réinterrogatoire;
- l'omission de comparaître du membre ne retarde ni n'annule l'audience.

## Droits du membre

- Assister à une audience dans la langue de son choix suivante: français ou anglais
- Être représenté par un conseiller juridique à ses propres frais
- Recevoir une copie de tous les documents
- Recevoir un avis écrit de la première audience quatorze jours avant
- Recevoir promptement les avis concernant toute décision prise par le Comité de discipline

## Étape 4 : Décision

Lorsque le Comité de discipline a déterminé qu'un membre a fait preuve d'incompétence professionnelle ou de mauvaise conduite professionnelle, il peut :

- ordonner la suspension du membre de l'association pour un certain temps;
- ordonner la suspension du membre de l'association jusqu'à ce que certaines conditions aient été remplies;
- ordonner la révocation du membre et sa radiation du registre;
- ordonner que le membre puisse continuer de travailler en vertu de conditions particulières qui peuvent comprendre les suivantes, sans toutefois s'y limiter :
  - éviter d'exécuter certains types de travail;
  - suivre avec succès des cours particuliers;
  - obtenir un traitement médical ou autre ou du counseling ou les deux;
  - avoir une réprimande dans son dossier;
  - faire l'objet de toute autre ordonnance jugée comme équitable;
  - accepter volontairement de démissionner ou de remettre son permis d'exercice.

De plus, le Comité de discipline peut ordonner que le membre verse à l'Association (dans un délai fixe) une amende ou un montant précisé pour couvrir les frais de l'enquête et de l'audience.

Une copie desdites ordonnances est transmise au membre en cause et à l'auteur de la plainte.

## Étape 5 : Appel

Tout membre qui a été reconnu coupable par le Comité de discipline peut interjeter appel de la décision du Comité dans le délai de 30 jours suivant la décision. L'appel est présenté au Conseil d'administration.

## Transparence

Comme l'ACMA est l'organisme de réglementation chargé d'assurer la sécurité du public des professions d'ostéopathie, naturopathie, massothérapie et kinésiologie, les rapports sur le verdict

final de culpabilité et le résumé des délibérations sont affichés sur le site de l'ACMA, publiés dans le rapport annuel et versés au dossier permanent du membre.

## Définitions

### Qu'est-ce que l'incapacité ?

État ou trouble physique ou mental qui ne permettent plus de continuer d'exercer sa profession. L'exercice du membre est suspendu ou assorti de conditions, de limitations et de restrictions.

### Qu'est-ce que l'incompétence professionnelle ?

L'incompétence professionnelle est une question de fait, qui se manifeste chez le membre de la manière suivante :

- un manque de connaissances, d'aptitude, de jugement; ou
- une insouciance à l'égard des intérêts des membres du public servis par la profession;

dont la nature et l'importance sont telles qu'ils ont rendu le membre inapte à continuer d'exercer sa profession selon la définition donnée de l'incompétence professionnelle dans la Loi.

### Qu'est-ce que la mauvaise conduite professionnelle ?

La mauvaise conduite professionnelle est une question de fait, mais toute question, conduite ou chose ignoble ou déshonorante est considérée comme une mauvaise conduite professionnelle selon le sens défini par le code d'éthique de l'ACMA.

- conduite qui porte atteinte à l'intérêt supérieur du public ou des membres;
- conduite qui a tendance à porter atteinte à la réputation de la profession pratiquée par le membre;
- conduite qui enfreint la Loi ou les règlements;
- non-respect d'une ordonnance du Comité de discipline ou du Conseil d'administration.