



FICHE D'INFORMATION

Règlement extrajudiciaire des différends

Autorité

Le Code de procédure des professions de santé (le « Code ») autorise le recours à des règlement extrajudiciaire des différends (RAD) pour traiter certaines plaintes.

Le RAD est une alternative à la procédure de plainte formelle. Le RAD implique que le plaignant et le titulaire travaillent ensemble avec un facilitateur afin de trouver une solution satisfaisante pour tous.

Objectif

Le RAD offre la possibilité de résoudre les plaintes à faible risque d'une manière qui sert et protège l'intérêt public tout en permettant au plaignant et au titulaire de l'enregistrement de participer activement à l'élaboration de la décision finale.

Éligibilité

Le Code n'autorise pas le recours au RAD dans les plaintes alléguant des abus sexuels ou dans les affaires qui ont déjà été renvoyées devant le comité de discipline.

La politique de l'Ordre sur le RAD précise d'autres restrictions quant aux cas pouvant faire l'objet d'un recours au RAD.

Lancer une procédure RAD

Lorsque l'Ordre reçoit une plainte, son personnel examine la question afin de déterminer si elle est admissible au RAD conformément aux critères d'admissibilité au RAD. Si la plainte est initialement admissible au RAD, le personnel d'Ordre communique avec le plaignant et le membre inscrit afin d'étudier la possibilité de recourir au RAD. Le plaignant et le membre inscrit doivent tous deux accepter le RAD pour que celle-ci puisse être utilisée.

Lorsque les deux parties acceptent le RAD, l'affaire est soumise au directeur général afin qu'il se prononce sur son admissibilité. Si elle est jugée admissible, le RAD est engagé. Si elle est jugée inadmissible, les motifs de cette décision sont communiqués à la partie plaignante et à la partie mise en cause, et l'ICRC procède à l'examen de la plainte.

Processus

Une fois qu'une affaire est renvoyée au RAD, l'Ordre nommera un facilitateur indépendant. Le facilitateur rencontrera le plaignant et le membre inscrit. Le facilitateur est une personne neutre, formée à la médiation et au RAD, qui n'est en aucune façon impliquée dans la plainte

et qui n'est pas membre du personnel de l'Ordre.

Le facilitateur animera les discussions de manière respectueuse, soit avec chaque partie séparément, soit avec les parties ensemble.

Le RAD se déroulera généralement sous la forme d'une conférence virtuelle.

Résolutions

Les résultats du RAD peuvent varier en fonction des circonstances propres à chaque affaire. Un résultat peut comprendre un ou plusieurs des éléments suivants (cette liste n'est pas exhaustive) :

- Une lettre de reconnaissance de la part de la personne inscrite concernant l'incident et son impact sur le plaignant. Un accord conclu par la personne inscrite visant à mettre en place des initiatives ou à apporter des changements afin d'améliorer un aspect particulier des soins.
- Une lettre d'excuses du titulaire du nom de domaine à l'intention du plaignant.
- Un accord par lequel le déclarant s'engage à suivre un cours de rattrapage ou de formation sur le sujet identifié dans la plainte.
- Un Accord de la part du plaignant indiquant qu'aucune autre mesure n'est requise.

- Un accord par lequel le titulaire du nom de domaine s'engage à rembourser intégralement ou partiellement les sommes versées par le plaignant pour les services ou produits fournis.
- Un accord visant à publier toute information relative à la plainte, qui n'est pas soumise à des restrictions de publication en vertu de la LPRPS ou de la LPRPS, et/ou tout ou partie des résolutions convenues par les parties, dans le registre public de l'Ordre ou dans toute publication de l'Ordre.

Le plaignant et le titulaire du nom de domaine doivent tous deux signer tout accord décrivant la résolution. Une copie de l'accord sera fournie aux deux parties. L'accord doit être examiné et ratifié par le directeur général ou un comité de l'ICRC afin de s'assurer qu'il est conforme à l'intérêt public.

Une fois qu'un accord a été accepté par le directeur général ou un comité du ICRC, il est considéré comme une résolution complète et définitive de l'affaire.

Par conséquent, le plaignant ne peut pas déposer à nouveau la même plainte.

Calendrier

La durée du RAD dépend d'un certain nombre de facteurs, notamment le nombre de questions en jeu, la complexité du dossier et la disponibilité de toutes les parties. Toutefois, le Code exige qu'une résolution soit trouvée dans un délai maximal de 120 jours.

Interrompu ou échec

Le RAD peut être interrompu ou échouer pour de nombreuses raisons, notamment, mais sans s'y limiter :

- Le plaignant et/ou le titulaire du nom de domaine se retirent du processus à tout moment ;
- Le facilitateur met fin au processus (par exemple, s'il apparaît clairement que l'une des parties abuse du processus et/ou n'agit pas de bonne foi) ;
- Les délais ne sont pas respectés ;
- Le directeur général ou l'ICRC n'accepte pas l'accord conclu.

Dans ces cas, la plainte sera traitée conformément à la procédure de plainte de l'Ordre.

Tous les documents créés au cours du RAD restent confidentiels et ne sont pas utilisés par l'ICRC dans le cadre de l'enquête officielle. En outre, le plaignant ou le membre inscrit ne peut se prévaloir de ces communications (ou de tout aveu fait au cours du RAD).

Confidentialité

Le Code exige que toutes les communications et discussions pendant le processus du RAD, y compris les notes et les dossiers du facilitateur, restent confidentielles. Une copie de la plainte initiale, des accords acceptés et de toute information relative à l'exécution des termes de l'accord est conservée dans les dossiers de l'Ordre.

Plus d'informations

Pour plus d'informations sur le RAD, vous pouvez contacter le service de déontologie professionnelle de l'Ordre.

Dernière mise à jour : 2 juillet 2021