



Type de politique : Opérationnelle	Approuvée par : Registraire et chef de la direction
Date d'approbation : 29 avril 2025	Date de la prochaine révision : Avril 2028
Dates de modification :	

## Politique sur les mesures d'adaptation relatives aux plaintes et aux rapports

### Résumé

Parmi les participants au processus de plainte et de rapport figurent les plaignants, les déclarants, les témoins et les personnes inscrites. Cette politique énonce la façon dont l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario (OPAO) accorde des mesures d'adaptation aux participants en vertu des motifs protégés par les droits de la personne.

### Objectif

L'OPAO s'engage à être un organisme de réglementation inclusif et offre des mesures d'adaptation raisonnables sur demande afin de permettre aux plaignants, aux déclarants, aux témoins et aux personnes inscrites de participer pleinement et équitablement au processus de plainte et de rapport.

### Portée

Cette politique régit les relations entre l'OPAO et les participants au processus de plainte et de rapport. Les normes d'accessibilité globales de l'OPAO, qui s'appliquent aux membres du public, sont disponibles à <https://crpo.ca/fr/a-propos/accessibilite/>. L'OPAO dispose également pour les candidats et les inscrits d'une politique d'accessibilité sur ses autres processus.

### Politique

#### *Principes de base et objectifs*

Les participants qui demandent des mesures d'adaptation ne seront pas désavantagés dans les processus de l'OPAO.

L'OPAO protégera la confidentialité de tout renseignement médical ou personnel fourni dans le cadre d'une demande d'adaptation.

Les mesures d'adaptation visent à garantir une équité effective pour tous les participants.

Toutes les demandes raisonnables seront examinées en concertation avec le demandeur, l'OPAO et, le cas échéant, les tierces parties concernées, par exemple un enquêteur externe.

### Questions et commentaires

L'OPAO accueille favorablement les questions ou les commentaires concernant nos services et programmes accessibles à tous. Les particuliers peuvent soumettre leurs commentaires par courriel, par téléphone ou par courrier. Nous les utiliserons pour améliorer notre accessibilité. Nous pouvons répondre immédiatement à certains commentaires ou les utiliser pour élaborer de futures mesures d'accessibilité. Nous enverrons une

confirmation de réception des commentaires dans un délai de cinq jours ouvrables et une réponse à une plainte dans un délai de dix jours ouvrables. La réponse indiquera la façon dont nous traiterons la question. Nous assurerons le suivi de toute mesure requise dans le délai indiqué dans la réponse.

Veillez adresser vos questions ou commentaires par les moyens suivants :

Courriel : [accessibility@crpo.ca](mailto:accessibility@crpo.ca)

Téléphone : 416 479-4330 ou 1 844 712-1364

Courrier :

Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario

375, avenue University, bureau 800

Toronto (Ontario) M5G 2J5

### Exemples de mesures d'adaptation

Voici une liste non exhaustive d'exemples relatifs au processus de plainte et de rapport pour l'OPAO, qui accepte toutefois les demandes d'adaptation qui n'y figurent pas.

Les participants, y compris le public et les personnes inscrites à l'Ordre, peuvent demander des mesures d'adaptation liées au dépôt, à l'examen et à la réception des résultats des plaintes et des rapports.

Les demandes peuvent être adressées par téléphone (régional : 416 479-4330, sans frais : 1 844 712-1364) ou par courriel à [complaints@crpo.ca](mailto:complaints@crpo.ca).

#### *Déposer une plainte ou un rapport*

On soumet généralement les plaintes et les rapports en remplissant le formulaire de plainte ou le formulaire de rapport, disponibles sur le site Web de l'OPAO, par courriel, courrier ou télécopieur. Après le dépôt de la plainte ou du rapport, l'Ordre accusera réception du formulaire, obtiendra les précisions nécessaires et communiquera les informations relatives aux prochaines étapes du processus.

Les éléments suivants ne nécessitent ni demande ni préavis :

- Faire une présentation audio ou vidéo à la place d'une déclaration écrite ou en complément de celle-ci;
- Soumettre le formulaire dans une langue autre que le français ou l'anglais;
- Recourir à une personne de soutien pour déposer la plainte ou le rapport au nom du client.

Parmi les mesures d'adaptation possibles, on peut citer, sans s'y limiter, la suivante :

- Planifier une réunion virtuelle avec le personnel ou un entrepreneur désigné afin d'aider à organiser les idées et les préoccupations dans une déclaration écrite.

#### *Examen d'une plainte ou d'un rapport*

L'OPAO peut désigner un enquêteur recueillant des preuves supplémentaires. Son rôle est d'interroger les témoins pertinents et d'obtenir les documents nécessaires, qu'il remettra au Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports.

Les éléments suivants ne nécessitent ni demande d'adaptation ni préavis :

- Prendre des pauses pendant une entrevue;
- Assister à une entrevue avec une personne de soutien;

- Mettre fin à l'entrevue à tout moment (pour les plaignants, les déclarants et les témoins)<sup>1</sup>.

Parmi les mesures d'adaptation possibles, on peut citer, sans s'y limiter, les suivantes :

- Réaliser une entrevue dans la langue de choix ou en présence d'un interprète;
- Demander un enquêteur ou une enquêtrice;
- Répartir l'entrevue sur plusieurs jours ou séances;
- Répondre aux questions de l'enquêteur par écrit.

#### *Répondre à une plainte ou à un rapport*

Dès réception d'une plainte ou d'un rapport, l'OPAO communiquera avec la personne inscrite concernée afin de lui offrir la possibilité de répondre aux allégations. Parmi les mesures d'adaptation admissibles, mentionnons notamment :

- La possibilité de fournir une réponse audio ou vidéo à la place d'une déclaration écrite ou en complément de celle-ci.

#### *Résultats d'une plainte ou d'un rapport*

Les décisions relatives aux plaintes sont transmises par écrit au plaignant et à la personne inscrite. Pour ce qui est des rapports, seule la personne inscrite reçoit la décision, sauf si une mention est ajoutée au registre public, auquel cas le déclarant peut être informé.

Parmi les mesures d'adaptation admissibles, mentionnons notamment les suivantes :

- Prévoir des méthodes alternatives de transmission des décisions (p. ex., envoi d'une copie papier par la poste au lieu d'un courriel);
- Convenir avec le personnel d'un préavis concernant une décision imminente afin de mettre en place les soutiens nécessaires;
- Convenir avec le personnel de l'envoi de la décision écrite à un membre de l'équipe de soins de santé ou à une personne de confiance afin qu'ils puissent en discuter ensemble;
- Réserver un moment avec le personnel pour discuter des résultats (sous réserve des exigences en matière de confidentialité) ainsi que des prochaines étapes (p. ex., processus d'appel, surveillance de la conformité).

#### *Audiences disciplinaires ou d'aptitude à exercer*

Si une affaire est renvoyée pour une audience, on peut demander des mesures d'adaptation en communiquant avec le personnel agissant au nom du Tribunal de discipline des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario ou du comité d'aptitude professionnelle selon le cas. Les audiences se déroulent généralement virtuellement. Pour en savoir plus, consultez le site Web des [Tribunaux de discipline des professions de la santé](#).

---

<sup>1</sup> Dans certains cas, l'OPAO doit déterminer quand une entrevue avec une personne inscrite est considérée comme terminée. Les personnes inscrites sont tenues de coopérer aux enquêtes et peuvent demander des mesures d'adaptation raisonnables, même si elles ne sont pas autorisées à décider elles-mêmes du moment où l'entrevue prend fin.