

# Processus de traitement des plaintes publiques

## Examen initial

Accusé de réception de la plainte par l'Ordre à la personne plaignante.

L'Ordre détermine :

- si un(e) EPEI est impliqué(e);
- si la plainte est liée à des préoccupations qui peuvent être gérées par le comité des plaintes, comme la faute professionnelle, l'incompétence et/ou l'incapacité;
- s'il y a un risque pour le public et le niveau de risque. Cette évaluation des risques permet à l'Ordre de repérer et de gérer d'abord les plaintes les plus graves.

L'Ordre est tenu de répondre à **toutes les plaintes du public** reçues au sujet d'un(e) EPEI. Toutefois, dans certains cas, le comité des plaintes a le pouvoir de refuser d'examiner une plainte et de faire enquête si, à son avis, la plainte est frivole, vexatoire ou constitue un abus de procédure.

## Enquête

Comprend une variété d'avis et de possibilités de réponse pour la personne plaignante et l'EPEI.

Les enquêteur(trice)s de l'Ordre recueillent des renseignements pertinents sur les questions soulevées dans la plainte du public. Ils servent d'agent(e)s d'enquête **neutres** qui ne participent pas à la décision dans une affaire.

Cette partie du processus peut comprendre :

- l'interrogation de témoins comme :
  - d'autres professionnel(le)s du milieu d'exercice,
  - des employeurs et des parents et/ou tuteur(trice)s.
- Il peut aussi s'agir d'obtenir des documents clés de l'employeur, du ministère de l'Éducation ou de la Société d'aide à l'enfance.

L'EPEI est informé(e) de la réception d'une plainte.

Un résumé de la plainte et des renseignements obtenus dans le cadre de l'enquête est fourni à l'EPEI.

L'EPEI peut soumettre une réponse par écrit dans les 60 jours.

Selon les réponses, l'enquêteur(trice) de l'Ordre peut mener une enquête plus approfondie.

L'EPEI peut répondre de nouveau face aux résultats complets de l'enquête avant que la plainte soit examinée par le comité des plaintes.

La personne plaignante peut examiner la réponse écrite de l'EPEI et y répondre.

## Examen par le sous-comité des plaintes

Comprend un examen approfondi des renseignements recueillis par l'enquêteur(trice) de l'Ordre et de la réponse du ou de la membre pour décider d'un résultat et d'une mesure appropriés.

Lorsqu'il décide d'un résultat approprié, le comité des plaintes tient compte de ce qui suit :

- son évaluation du risque pour le public;
- la gravité des préoccupations soulevées et le contexte dans lequel elles l'ont été;
- les réponses de l'EPEI et son point de vue sur sa pratique;
- toute décision antérieure du comité des plaintes concernant l'EPEI.

Le comité des plaintes peut prendre les mesures suivantes :

- Renvoyer l'affaire, en tout ou en partie, au comité de discipline ou au comité d'aptitude professionnelle;
- Exiger du ou de la membre qu'il ou elle se présente devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement ou une sanction;
- Ne prendre aucune autre mesure.

## Décision du comité des plaintes

Le comité remet une copie écrite de la décision à la personne plaignante, à l'EPEI et à l'employeur actuel de l'EPEI.

Dans les cas où aucune autre mesure n'est prise et en l'absence d'avertissement verbal, le comité des plaintes doit motiver sa décision.

Pour en savoir plus sur les résultats possibles d'une plainte soumise au comité des plaintes, lisez [notre premier article](#).

Pour les cas les plus graves impliquant un renvoi au comité de discipline ou au comité d'aptitude professionnelle, les décisions du comité des plaintes sont affichées au **tableau public** de l'Ordre. Toutes les autres décisions du comité des plaintes demeurent confidentielles et ne font pas partie de l'information accessible au public concernant un(e) EPEI.