



Procédure à suivre pour porter plainte

Introduction

Le présent document décrit la procédure à suivre pour porter plainte à la Commission du consentement et de la capacité (ci-après la « CCC ») relativement à la conduite d'un membre du personnel ou du conseil d'administration, du vice-président ou du président de la CCC. On y explique la façon dont la plainte sera traitée.

Qu'est-ce qu'une plainte?

La plainte peut se rapporter à la qualité du service obtenu en lien avec les pratiques, les politiques, les procédures ou les lois de la CCC. Il peut s'agir, en outre, d'une présomption de mauvaise conduite de la part d'un membre du personnel ou du conseil d'administration de la CCC.

L'insatisfaction relative à une décision résultant d'une audience ne constitue pas une plainte. La procédure à suivre pour porter plainte ne consiste pas en une tribune où on demande le réexamen ou le contrôle judiciaire d'une décision prise par la CCC.

De fait, la présente procédure n'a pas trait aux plaintes d'ordre général quant aux politiques ou aux procédures de la CCC. Il convient d'acheminer de telles plaintes au registraire, au chef ou au président de la CCC, après quoi elles seront examinées en conséquence.

Par ailleurs, la présente procédure n'influe en rien sur le droit du public à faire part de ses préoccupations au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

Formuler une plainte

La plainte peut être présentée par écrit ou enregistrée sous une autre forme (p. ex., un enregistrement numérique). Sauf en de rares circonstances, où il faut accommoder le plaignant par la réception d'une plainte présentée verbalement, seules les plaintes formulées par écrit (y compris celles acheminées par courriel) seront traitées au moyen de la présente procédure. Dans les cas où une plainte présentée verbalement est reçue aux termes de la présente procédure, le représentant de la CCC doit en consigner par écrit les particularités.

Les plaignants doivent être disposés à divulguer leur nom, leur adresse, leur numéro de téléphone et leur lien avec l'affaire sur laquelle est fondée la plainte. Ils doivent inclure dans leur plainte la date, l'heure et l'endroit où s'est déroulé l'incident (s'il y a lieu), ainsi que le plus grand nombre possible de détails pour expliquer pourquoi, à leur sens, il y a eu piètre prestation de service ou mauvaise conduite de la part d'un membre du personnel ou du conseil d'administration de la CCC. Si possible, la plainte doit faire état de l'identité du membre du personnel ou du conseil d'administration.

La CCC doit recevoir la plainte dans les 60 jours suivant l'incident présumé ou la découverte dans un délai raisonnable de l'incident présumé.



De quelle façon la plainte sera-t-elle traitée?

Toutes les plaintes seront traitées selon l'une des trois façons suivantes :

(1) Rejet sommaire :

Si la plainte suscite une question qui ne se rapporte pas en bonne et due forme à l'objet d'une plainte à traiter au titre de la présente procédure, ou si l'évaluateur en vient à la conclusion qu'aucune enquête ou mesure n'est justifiée, la plainte sera rejetée et les motifs parviendront par écrit au plaignant de même qu'au membre du personnel ou du conseil d'administration contre qui la plainte avait été formulée.

(2) Règlement informel :

On tentera de régler la plainte de façon informelle s'il est établi par l'évaluateur que cette façon de faire est possible. Cependant, s'il est impossible de la régler ainsi, la plainte fera alors l'objet d'une enquête en bonne et due forme.

(3) Enquête et recommandation :

Dans les cas où la plainte n'est ni rejetée, ni réglée de façon informelle, il se peut qu'une enquête soit jugée nécessaire. Cette enquête peut comporter les étapes suivantes, en tout ou en partie :

- avoir un entretien avec le plaignant, le membre du personnel ou conseil d'administration, ou l'une et l'autre des parties en cause;
- interroger d'autres personnes qui ont pu assister à l'incident en question ou qui peuvent révéler des renseignements pertinents;
- recueillir les renseignements pertinents, puis les passer en revue;
- consulter les autres membres du personnel, les autres membres du conseil d'administration, ou l'avocat de la CCC.

Une fois l'enquête menée à bien, des recommandations seront transmises par écrit au registraire ou au chef (si la plainte a trait à un membre du personnel), ou au président (si la plainte a trait à un membre du conseil d'administration). Le plaignant et le membre du personnel et du conseil d'administration recevront par écrit les conclusions et les recommandations de l'enquête. Le fait de composer avec ces recommandations sera laissé à la discrétion du registraire, du chef ou du président, qui déterminera si des mesures subséquentes sont justifiées ou non.

Qui se penchera sur la plainte?

Si la plainte a trait à un membre du personnel de la CCC, il convient de l'acheminer vers le registraire ou le chef. Dans les cas où il est nécessaire d'enquêter sur la plainte, le registraire ou le chef fournira, à sa discrétion, au membre du personnel une copie de la plainte et l'occasion d'y donner suite. Le registraire ou le chef remettra au plaignant et au membre du personnel les conclusions et les recommandations par écrit, s'il y a lieu.

Si la plainte a trait à un membre du conseil d'administration de la CCC, il convient de l'acheminer vers le président. Ce dernier nommera, à sa discrétion, une personne ou plus pour enquêter sur la plainte et formuler des recommandations à ce sujet. Dans la plupart des cas, cette fonction sera déléguée à un membre de la CCC ou plus, mais il est possible que le président nomme un membre indépendant du public pour se pencher sur la plainte s'il estime opportun de procéder ainsi. On remettra au membre du conseil d'administration une copie de la plainte, après quoi il



disposera de 30 jours pour y donner suite par écrit. La (ou les) personne(s) nommée(s) par le président présentera (présenteront) une recommandation écrite à ce dernier, puis le président décidera des mesures à prendre. Le président remettra au plaignant et au membre du conseil d'administration les conclusions et les recommandations par écrit. La décision prise par le président est définitive.

Pour protéger l'intégrité du processus de prise de décision, le membre de la CCC sera informé de la réception de la plainte à propos de sa conduite et faisant intervenir une audience seulement après que la décision aura été rendue et que la participation du membre à cette affaire aura pris fin. Cette règle pourra faire l'objet d'une exception si le président estime qu'une tierce partie risque de subir un préjudice grave, faute d'une intervention précoce.

Si la préoccupation suscitée par la conduite du membre est liée à une question de partialité ou à un conflit d'intérêts, et que l'audience durant laquelle ladite préoccupation est soulevée n'a pas encore pris fin, on conseillera alors au plaignant de faire part de cette question au cours de l'audience, puis de demander au groupe d'experts de trancher la question.

Si la plainte a trait au registrateur ou au chef, il convient de l'acheminer vers le directeur de la Direction de la gestion centrale du ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Bien que la procédure à suivre pour porter plainte continue de s'appliquer dans ce cas-ci, il se peut que l'examen soit mené par le directeur.

Si la plainte a trait au président, il convient de l'acheminer vers le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Bien que la procédure à suivre pour porter plainte continue de s'appliquer dans ce cas-ci, il se peut que l'examen soit mené par le Ministre ou son délégué.

Combien de temps faudra-t-il pour résoudre la plainte?

Dans chaque cas, les plaintes seront traitées le plus rapidement possible.

Retrait de la plainte

La plainte ne peut être retirée sans le consentement du registrateur, du chef ou du président. En règle générale, il est prévu qu'un tel consentement sera accordé, sauf si la plainte suscite une question d'intérêt public ou un enjeu en lien avec l'administration en bonne et due forme de la CCC, auquel cas cette plainte continuera d'être prise en considération.