



CANADIAN COUNSELLING AND
PSYCHOTHERAPY ASSOCIATION

L'ASSOCIATION CANADIENNE DE
COUNSELING ET DE PSYCHOTHÉRAPIE

Procédures de l'ACCP pour le traitement des demandes et des plaintes en déontologie

Approuvées par le Conseil d'administration de l'ACCP, le 24 mai 2003
Révisées par le Conseil d'administration de l'ACCP, le 27 novembre 2004
Révisées par le Conseil d'administration de l'ACCP, le 12 janvier 2006
Révisées par le Conseil d'administration de l'ACCP, le 4 novembre 2007
Révisées par le Conseil d'administration de l'ACCP, le 22 juillet 2011
Révisées par le Conseil d'administration de l'ACCP le 24 novembre 2019

Le présent document a pour but de définir les procédures adoptées par l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie (ACCP) pour présenter et traiter les plaintes en déontologie déposées à l'encontre des membres de l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie.

Veuillez noter que les mots « conseiller » et « counseling » sont couramment utilisés en tant que termes génériques pour couvrir l'éventail des différents titres professionnels et activités de soutien professionnel offerts au Canada se rapportant à l'ACCP. Ces termes témoignent d'une diversité de rôles particuliers liés au counseling tels que conseiller d'orientation professionnelle, conseiller clinique, conseiller d'orientation, conseiller-thérapeute, thérapeute en santé mentale, psychothérapeute, conseiller scolaire, etc. Ce document s'applique au traitement des plaintes à l'encontre de tout membre de l'ACCP.

Table des matières

A. LE COMITÉ DE DÉONTOLOGIE.....	3
B. DEMANDES EN DÉONTOLOGIE	3
QUI PEUT PRÉSENTER UNE DEMANDE EN DÉONTOLOGIE?	3
QUELLES MESURES DOIT-ON PRENDRE AVANT DE PRÉSENTER UNE DEMANDE EN DÉONTOLOGIE?	3
QUELLE EST LA MARCHÉ À SUIVRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE EN DÉONTOLOGIE?.	3
C. PLAINTES EN DÉONTOLOGIE.....	4
QUI PEUT DÉPOSER UNE PLAINTÉ EN DÉONTOLOGIE?	4
QUI PEUT ÊTRE VISÉ PAR UNE PLAINTÉ EN DÉONTOLOGIE?	4
QUEL EST LE DÉLAI POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ EN DÉONTOLOGIE?	4
QUELLE EST LA MARCHÉ À SUIVRE POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ EN DÉONTOLOGIE?	5
QUELLE EST LA MARCHÉ À SUIVRE ET QUELS SONT LES DÉLAIS POUR TRAITER UNE PLAINTÉ EN DÉONTOLOGIE?.....	5
STRUCTURE DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE DE L'ACCP – DIVISION DES PLAINTES	9
PROCESSUS DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE DE L'ACCP – DIVISION DES PLAINTES.....	10
EXAMEN NON SOUS TOUTES RÉSERVES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE	10
EXAMEN DU DOSSIER DE PLAINTÉ EN DÉONTOLOGIE	11
CONSIDÉRATIONS JURIDIQUES POUR LE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ EN DÉONTOLOGIE.....	11
PARAMÈTRES DE CONFIDENTIALITÉ.....	11
PHILOSOPHIE ET VALEURS DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE.....	11
D. APPEL.....	12
QUAND UNE DÉCISION EST PORTÉE EN APPEL	12
E. TENUE DES DOSSIERS	13
F. SOMMAIRE DU PROCESSUS ET DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES	13
G. VÉRIFICATION DU CASIER JUDICIAIRE.....	15
H. ANNEXE.....	16

A. Le Comité de déontologie

L'Association canadienne de counseling et de psychothérapie (ACCP) préconise des pratiques de conduite professionnelle conformes à son *Code de déontologie* et à ses *Normes d'exercice*. En vertu de ses Règlements généraux, l'ACCP a mis en place un Comité de déontologie composé de deux divisions. La Division d'éducation et des questions répond aux demandes de renseignements des membres au sujet de la déontologie et la Division des plaintes gère les plaintes formulées par des tiers. Les procédures de traitement des plaintes en déontologie sont fondées sur les principes de justice naturelle.

B. Demandes en déontologie

Qui peut présenter une demande en déontologie?

Les demandes en déontologie peuvent être présentées par des membres de l'ACCP et par des membres du public qui souhaitent approfondir leurs connaissances sur la déontologie du counseling. Il peut s'agir d'un éclaircissement ou d'une explication plus détaillée sur un article du Code de déontologie ou une norme d'exercice particulière. Cette démarche n'a pas pour objet l'examen de plaintes en déontologie actuelles ou potentielles.

Quelles mesures doit-on prendre avant de présenter une demande en déontologie?

Les membres du public et les membres de l'ACCP qui souhaitent obtenir des précisions sur une question de nature déontologique devraient d'abord consulter les ressources suivantes pour voir si la question a déjà été traitée. Les membres de l'ACCP sont aussi encouragés à consulter des collègues professionnels dans leur recherche d'une explication ou d'une interprétation de l'application du *Code de déontologie* ou des *Normes d'exercice* de l'ACCP à un cas particulier.

Code de déontologie de l'ACCP

https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2014/11/CodeofEthics_fr.pdf

Normes d'exercice de l'ACCP

https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2015/08/StandardsOfPractice_fr_Aug2015.pdf

Page Web de la foire aux questions de l'ACCP

<https://www.ccpa-accp.ca/fr/foire-aux-questions/>

Aide-mémoire sur la déontologie

<https://www.ccpa-accp.ca/fr/ccpa-publications/>

Quelle est la marche à suivre pour présenter une demande en déontologie?

Si après examen des ressources susmentionnées ou consultation de collègues professionnels, la question reste toujours sans réponse, alors une demande par écrit précisant la question d'ordre déontologique peut être envoyée à la présidente de la Division d'éducation et des questions du Comité de déontologie de l'ACCP à l'adresse suivante :

Présidente

Comité de déontologie de l'ACCP – Division d'éducation et des questions

Association canadienne de counseling et de psychothérapie

202-245, place Menten

Ottawa, ON K2H 9E8

La Division d'éducation et des questions du Comité de déontologie formulera et acheminera une réponse à la question.

C. Plaintes en déontologie

Qui peut déposer une plainte en déontologie?

Une plainte en déontologie peut être déposée par toute personne (client actuel, ancien client, collègue, employeur ou membre du public préoccupé) ayant des motifs raisonnables de soupçonner qu'un membre de l'ACCP n'a pas agi en conformité avec le Code de déontologie https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2014/11/CodeofEthics_fr.pdf) et les *Normes d'exercice* de l'ACCP https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2015/08/StandardsOfPractice_fr_Aug2015.pdf).

Qui peut être visé par une plainte en déontologie?

On peut déposer une plainte en déontologie à l'encontre d'une personne qui est membre de l'ACCP au moment de l'infraction alléguée. On peut aussi déposer une plainte en déontologie si la personne n'était pas membre de l'ACCP au moment de l'infraction alléguée, mais qu'elle est actuellement un membre de l'ACCP.

Veillez noter que la Division des plaintes du Comité de déontologie de l'ACCP ne peut traiter que des plaintes en déontologie se rapportant à des membres de l'ACCP. L'ACCP n'a aucune compétence à l'égard de membres d'autres associations professionnelles ou organismes de réglementation, sauf si la personne citée dans la plainte était membre de l'ACCP au moment de l'infraction alléguée ou qu'elle en est membre actuellement et que la plainte respecte les délais fixés pour déposer une plainte, indiqués ci-dessous dans la prochaine section. Si le Comité de déontologie apprend, après avoir commencé à traiter une plainte, que cette plainte fait aussi l'objet d'une enquête ou d'une procédure judiciaire en cours menée par une autre association ou un autre organisme, il peut, à sa discrétion, surseoir au traitement de la plainte jusqu'à la conclusion de l'enquête judiciaire ou de toute autre procédure judiciaire s'y rapportant.

Quel est le délai pour déposer une plainte en déontologie?

Une plainte doit être déposée dans les trois (3) ans suivant l'événement le plus récent associé à l'inconduite ou infraction alléguée. Si les circonstances le justifient, ce délai pour déposer une plainte pourra être prolongé à la discrétion du président de la Division des plaintes du Comité de déontologie.

Quelle est la marche à suivre pour déposer une plainte en déontologie?

S'il est possible et indiqué de le faire, on encourage le plaignant à communiquer directement avec le défendeur pour tenter de régler les problèmes d'ordre déontologique. Si une tentative de collaboration pour régler le problème échoue ou qu'elle n'est pas recommandée en raison de la disposition du client ou de la nature de la plainte, alors le plaignant doit déposer une plainte formelle.

La personne qui formule la plainte doit remplir, dater et signer un [formulaire de plainte en déontologie de l'ACCP](#) (sauf s'il s'agit d'un signalement fait par un membre du public qui souhaite seulement attirer l'attention sur quelque chose qui relève du domaine public). Il existe quatre types de formulaires selon que le plaignant est :

- un membre du public ou de la profession de counseling
- un membre de l'ACCP qui signale son propre comportement en vertu de la déclaration déontologique de l'ACCP
- un membre du personnel de l'ACCP qui rapporte de l'information ou de la documentation reçue dans le cadre de son emploi (en plus de toute obligation de rapport réglementaire)
- le Comité de déontologie - Division des plaintes de l'ACCP dépose lui-même une plainte sans réserves en raison d'une information supplémentaire obtenue durant l'enquête ou le processus de délibération

Le formulaire de plainte en déontologie officiel doit inclure les renseignements suivants :

- nom du membre de l'ACCP visé par la plainte
- détails sur la nature et la chronologie de l'inconduite alléguée, y compris l'ensemble des preuves et documents justificatifs dans des annexes distinctes. Cette information permettra de prendre une décision éclairée quant au traitement de la plainte
- toute tentative antérieure pour discuter et régler le problème, le cas échéant
- le résultat escompté par le plaignant (c.-à-d. quel pourrait être un règlement satisfaisant?)
- la signature du plaignant

Le formulaire de plainte en déontologie de l'ACCP doit porter la mention « confidentiel » et être envoyé par la poste au coordonnateur des plaintes en déontologie à l'adresse suivante ou transmis par voie électronique accompagné d'une signature numérique :

Coordonnateur des plaintes en déontologie
Comité de déontologie de l'ACCP – Division des plaintes
Association canadienne de counseling et de psychothérapie
202-245, place Menten
Ottawa, ON K2H 9E8
complaints@ccpa-accp.ca

Quelle est la marche à suivre et quels sont les délais pour traiter une plainte en déontologie?

Quand le bureau national de l'ACCP reçoit une plainte en déontologie, le coordonnateur des plaintes en déontologie communique avec le plaignant pour accuser réception de la plainte et l'informer de la façon dont l'ACCP traite les plaintes en déontologie. On porte à l'attention du plaignant le document de l'ACCP qui décrit les procédures de traitement des plaintes en déontologie.

Le coordonnateur des plaintes en déontologie fera parvenir la plainte au président du Comité de déontologie – Division des plaintes dans les dix (10) jours ouvrables. Le président et deux autres membres du Comité au maximum, si nécessaire, examineront la plainte initiale dans les dix (10) jours ouvrables. Cet examen initial permettra de déterminer si la plainte (a) relève de la compétence du Comité de déontologie, (b) répond aux critères de recevabilité et (c) justifie une enquête.

L'examen initial aura pour résultat le rejet de la plainte ou l'autorisation de saisir le Comité de déontologie – Division des plaintes de la plainte à des fins d'examen.

Le président peut rejeter la plainte si elle ne relève pas de la compétence du Comité de déontologie, ne répond pas aux critères de recevabilité ou ne justifie pas une enquête (p. ex. la personne n'est pas membre de l'ACCP, plus de trois ans se sont écoulés depuis l'inconduite alléguée, les problèmes soulevés ne constitue pas une infraction déontologique, etc.). Le plaignant sera informé de la décision par écrit. Les motifs d'appel d'une décision relative à une plainte en déontologie se limite aux trois circonstances énoncées à la section D – Appel.

Si le président autorise la plainte et estime qu'une investigation supplémentaire est justifiée, le plaignant et la personne visée par la plainte (le défendeur) seront informés de la décision par écrit. Généralement, le défendeur reçoit (a) un appel téléphonique qui l'informe de la plainte en déontologie, (b) une lettre de notification officielle de la plainte en déontologie et (c) une copie du formulaire de plainte en déontologie officiel présenté par le plaignant. Le défendeur recevra également une copie de toutes les pièces jointes et des documents justificatifs ainsi qu'une notification de l'identité de la personne qui a déposé la plainte. Cette lettre de notification officielle exigera que le défendeur réponde par écrit au contenu de la plainte dans les quarante-cinq (45) jours civils suivant la date à laquelle la lettre a été postée, ou à la discrétion du président.

Sur réception de la lettre de réponse du défendeur, le Comité de déontologie – Division des plaintes l'examinera. Le Comité déterminera si l'une ou l'autre des mesures supplémentaires suivantes doivent être prises pour garantir un processus d'investigation éclairé et équitable :

- téléconférence entre les membres du Comité
- téléconférence entre le plaignant et le Comité ou un ou plusieurs représentants
- téléconférence entre le défendeur et le Comité ou un ou plusieurs représentants
- téléconférence entre le plaignant, le défendeur et le Comité de déontologie ou un ou plusieurs représentants
- recherche d'information pertinente supplémentaire auprès d'autres parties ou sources
- collecte de renseignements supplémentaires confiée au coordonnateur des plaintes en déontologie de l'ACCP pour examen par le Comité

*Par « un ou plusieurs représentants », on entend une ou plusieurs personnes choisies parmi les membres du Comité de déontologie ou le coordonnateur des plaintes en déontologie.

Dans les cent vingt (120) jours civils suivant la réception de la lettre de réponse de la personne visée par la plainte, le Comité rédigera une lettre de décision qui résume les conclusions relatives à la plainte et les motifs étayant ces conclusions. Cette lettre sera envoyée au défendeur et au plaignant. La lettre précisera les mesures recommandées ou exigées qui peuvent être de nature pédagogique ou réparatrice. Des sanctions peuvent aussi être imposées. Le Comité de déontologie peut choisir d'appliquer l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- ordonnance de cessation et d'abstention
- avertissement formel
- réprimande formelle
- restriction d'exercice
- obligation de suivre avec succès une formation continue ou un cours de cycle supérieur spécifique approuvé par l'ACCP
- obligation d'exécuter de manière satisfaisante des travaux de nature pédagogique ou réparatrice (p. ex. un texte de réflexion, un rapport de recherche, une lettre d'excuse)
- obligation de se soumettre à une supervision clinique approuvée pendant une période déterminée, comprenant la présentation d'un ou de plusieurs rapports de supervision clinique au Comité de déontologie
- obligation pour le défendeur de suivre un traitement médical ou de santé mentale et d'autoriser le fournisseur du traitement à produire un rapport confidentiel sur l'aptitude du défendeur à exercer sa profession
- période de probation jusqu'à ce que les exigences de nature pédagogique, réparatrice, ou en matière de supervision ou de traitement soient respectées
- suspension du statut de membre ou de la certification pour une période déterminée
- révocation du statut de membre ou de la certification

À l'occasion, il arrive qu'au cours de la délibération ou de l'enquête en déontologie, on découvre d'autres problèmes d'ordre déontologique que n'avaient pas soulevés le plaignant. Dans un tel cas, une plainte secondaire sera formulée à l'encontre du membre au nom du Comité de déontologie – Division des plaintes. Dans ce cas, une deuxième lettre de notification et une deuxième lettre de décision seront envoyées à la personne visée par la plainte d'origine (mais pas au plaignant). La seconde lettre de décision, semblable à la lettre de décision découlant de la plainte d'origine, fera état des conclusions, de la justification, des mesures recommandées ou exigées et de toute sanction éventuelle.

Le défendeur devra répondre par écrit à la lettre ou aux lettres de décision du Comité de déontologie, en indiquant s'il (a) accepte les conclusions du Comité de déontologie, (b) prendra sérieusement en considération les mesures recommandées, (c) s'engage à adopter toute mesure requise conformément à l'échéancier proposé et (d) acceptera et respectera toute sanction imposée.

Si le défendeur indique son intention de se conformer à la lettre ou aux lettres de décision du Comité de déontologie, le respect des engagements fera l'objet d'un suivi. Une fois que les mesures et sanctions auront été exécutées de manière satisfaisantes, le plaignant et le défendeur seront avisés par écrit que la plainte est réglée et on fermera le dossier.

Si le plaignant ou le défendeur n'est pas satisfait de l'issue de l'enquête du Comité de déontologie, il peut s'adresser au Comité d'appel si l'argument invoqué satisfait les critères d'appel requis (se reporter aux pages 11 et 12).

Si le Comité de déontologie reçoit une plainte dans les trois (3) ans suivant l'incident le plus récent d'inconduite ou d'infraction alléguée, mais qu'il ne parvient pas à entrer en contact avec le défendeur (p. ex. en raison d'un changement ou d'une erreur dans les coordonnées, de la résiliation de l'adhésion du membre, de la décision du membre de ne pas répondre, etc.), le dossier de la plainte à l'encontre du membre restera ouvert indéfiniment jusqu'à ce que l'affaire soit réglée. Le défendeur ne pourra pas renouveler son adhésion à l'ACCP tant que la plainte restera en vigueur.

Structure du Comité de déontologie de l'ACCP – Division des plaintes

- Le président du Comité de déontologie et les membres bénévoles du Comité, appuyés par un coordonnateur des plaintes en déontologie, un expert-conseil adjoint au Comité de déontologie (expert-conseil en déontologie de l'ACCP) et un conseiller juridique lorsque cela est justifié (seulement par l'expert-conseil au comité de déontologie ou le président) participent au traitement des plaintes.
- Tous sont des membres en règle de l'ACCP et possèdent au moins trois (3) ans d'expérience professionnelle en counseling.
- Président du Comité de déontologie – Division des plaintes
 - Nommé par le bureau national de l'ACCP.
- Membres bénévoles du Comité
 - Le président du Comité de déontologie étudie les demandes et transmet des invitations à siéger au comité.
 - Le nombre de membres bénévoles du Comité varie; cependant, l'objectif consiste à avoir au sein du Comité un minimum de quatre (4) membres et un maximum de dix (10) membres en plus du président.
 - Au moment de sélectionner les membres bénévoles du Comité, on accordera la priorité à une représentation géographique équilibrée et à une diversité d'expérience professionnelle (p. ex. praticiens, superviseurs cliniques, formateurs de conseillers, etc.).
 - Les membres bénévoles du Comité recevront une formation appropriée pour apporter leur concours dans les enquêtes et les délibérations sur les plaintes en déontologie.
- Coordonnateur des plaintes en déontologie

- Un membre du bureau national de l'ACCP sera désigné pour assumer ce rôle et cette responsabilité.
- Le coordonnateur des plaintes en déontologie appuie le travail du Comité de déontologie – Division des plaintes.
- Le coordonnateur des plaintes en déontologie procède à un examen initial des plaintes en déontologie avant de les acheminer au président du Comité de déontologie et il exécute des tâches administratives que lui assigne le président.
- Le coordonnateur des plaintes en déontologie recevra une formation sur les méthodes d'enquête afin de collaborer à la collecte de données pour le Comité de déontologie selon les directives reçues.
- Expert-conseil adjoint au Comité de déontologie
 - Assume le rôle d'expert-conseil auprès du président du Comité de déontologie ou du président du Comité d'appel.
 - Nommé par le bureau national de l'ACCP.

Dans un souci de confidentialité et d'impartialité, l'expert-conseil adjoint au Comité de déontologie n'a accès à aucun renseignement identificatoire associé à une plainte.

Processus du Comité en déontologie de l'ACCP – Division des plaintes

- Un formulaire de plainte en déontologie rempli et signé est acheminé par le bureau national de l'ACCP au président du Comité de déontologie de l'ACCP – Division des plaintes ainsi qu'une confirmation du statut actuel de membre de l'ACCP (ou du statut de membre au moment de l'inconduite alléguée de la personne visée par la plainte).
- Si le président estime que la plainte satisfait les critères de recevabilité (statut de membre, délais, compétence), il achemine l'information aux membres du Comité de déontologie, envoie une lettre de notification au membre (accompagnée du formulaire de plainte en déontologie) et demande que la personne visée par la plainte soumette une lettre de réponse (à la plainte) dans les quarante-cinq (45) jours.
- Le Comité de déontologie se réunit une fois qu'il a reçu la lettre de réponse et accomplit les actions suivantes :
 - il examine le formulaire de plainte en déontologie rempli et signé et toute pièce justificative présentée avec la plainte;
 - il détermine s'il est nécessaire de demander au plaignant de fournir de la documentation supplémentaire, d'élaborer ou d'éclaircir sa plainte;
 - il détermine s'il est justifié de procéder à une téléconférence avec l'une des parties ou les deux parties;
 - si une téléconférence doit avoir lieu avec le plaignant ou le défendeur, ou avec les deux parties, il détermine si le coordonnateur des plaintes en déontologie ou un ou plusieurs membres du Comité de déontologie prendront part à l'appel et précise qui animera l'appel, y participera ou en consignera le contenu;
 - il s'assure que les copies finales des documents fournis par le plaignant, la personne visée par la plainte et tout autre document ou renseignement obtenu au

moyen d'entrevues sont téléversés dans la bibliothèque de fichiers dans l'espace de travail sécuritaire et confidentiel du Comité de déontologie à des fins d'examen par le Comité de déontologie;

- il considérera si un autre mode de règlement du litige constitue une meilleure option.
- Une fois que toute la documentation nécessaire pour la délibération a été recueillie et téléversée dans l'espace de travail sécuritaire et confidentiel, le Comité de déontologie procède aux activités suivantes :
 - il examine toute la documentation réunie ou établie durant l'enquête, y compris le formulaire de plainte en déontologie, les pièces justificatives, la lettre de notification de la plainte, la lettre de réponse de la personne visée par la plainte et tout enregistrement de téléconférences tenues subséquemment;
 - il délibère par vidéoconférence ou téléconférence;
 - il rédige une lettre de décision qui indique si une ou plusieurs infractions ont eu lieu.
- Si une ou plusieurs infractions sont confirmées, le Comité de déontologie détermine la meilleure approche pour aider la personne visée par la plainte (a) à corriger toute lacune (b) à se conformer aux droits, besoins et demandes du plaignant et (c) à garantir la protection du public à l'avenir.
 - L'issue de la délibération peut comprendre des mesures exigées ou recommandées de nature pédagogique ou réparatrice et des sanctions disciplinaires.
- Le Comité de déontologie rédige la lettre de décision à envoyer à la personne visée par la plainte (et en copie conforme au plaignant) et téléverse la lettre dans l'espace de travail sécuritaire et confidentiel.
- Toute la correspondance à expédier est passée en revue et approuvée par le président qui la signe et l'envoie.

Veillez noter que les versions de travail de toutes les lettres (c.-à-d. les versions préliminaires) seront téléversées dans la bibliothèque de fichiers dans l'espace de travail sécuritaire et confidentiel du Comité de déontologie pendant une période déterminée à des fins de rétroaction et révision collectives. Toutes les versions de travail seront supprimées une fois que les versions finales auront été téléversées par le président du Comité.

Examen non sous toutes réserves du Comité de déontologie

Quand le Comité de déontologie apprend qu'un membre de l'ACCP actuel, ancien ou futur a été (a) trouvé coupable d'une infraction au Code criminel ou d'une semblable loi pénale d'un autre pays ou (b) suspendu ou exclu par un organisme professionnel pour inconduite professionnelle, pour conduite inconvenante ou pour incompétence professionnelle, le Comité de déontologie ouvrira une plainte non sous toutes réserves à l'encontre du membre. De même, le Comité de déontologie procédera « sua sponte » (d'office) ou « suo motu » (de sa propre initiative) quand une information relative à un problème d'ordre déontologique est signalée dans le domaine public (p. ex. dans des sites Web personnels et professionnels, reportages médiatiques, dossiers

publics). Comme la protection du public est de première importance, le lancement d'enquêtes liées aux cas mentionnés ci-dessus n'est soumis à aucun délai de prescription.

Examen du dossier de plainte en déontologie

Quand il procède au traitement d'une plainte formelle ou d'un examen non sous toutes réserves, le Comité de déontologie passe soigneusement en revue tous les documents qui sont pertinents et favoriseront une issue éclairée et équitable. En plus de la correspondance et des documents présentés par la personne visée par la plainte, on pourra obtenir des documents auprès de clients, de membres de la famille de clients, de collègues d'employeurs, de superviseurs, de collègues professionnels et d'associations professionnelles ou d'organismes de réglementation. Le Comité de déontologie peut aussi demander et réviser les documents liés au statut de membre et à l'accréditation au sein de l'ACCP, aux études supérieures et à la formation continue, aux dossiers de pratique professionnelle, aux antécédents de plaintes en déontologie et aux antécédents judiciaires.

Considérations juridiques liées au traitement d'une plainte en déontologie

Il est important de noter que le traitement des plaintes en déontologie par le Comité en déontologie de l'ACCP n'est pas une démarche juridique ou judiciaire. Le processus se conforme plutôt aux principes de la justice naturelle et repose sur une évaluation par les pairs réalisée par des collègues professionnels pour assurer que l'engagement à l'égard du *Code de déontologie* et des *Normes d'exercice* de l'ACCP est respecté. Le Comité de déontologie n'entretient pas de correspondance avec les représentants légaux retenus par les parties dans une plainte en déontologie.

Si l'objet d'une plainte en déontologie fait partie d'une enquête ou d'une procédure, ou en devient partie intégrante, le Comité de déontologie de l'ACCP peut exercer son pouvoir discrétionnaire pour choisir de ne pas entreprendre le traitement d'une plainte ou de le suspendre jusqu'à la conclusion d'une enquête judiciaire et de toute procédure qui s'y rapporte.

Paramètres de confidentialité

L'information relative au traitement d'une plainte en déontologie est partagée avec aussi peu de personnes qu'il est nécessaire pour garantir une enquête éclairée et impartiale. À tout le moins, l'information devrait être partagée avec le plaignant, le défendeur, le président du Comité de déontologie et les membres du Comité de déontologie. Le président et les membres du Comité de déontologie exerceront un discernement déontologique pour déterminer s'il est nécessaire de rehausser la confidentialité de certains détails afin de prévenir tout tort indirect ou indirect associé à la plainte. En dernier ressort, toutes les décisions relatives aux paramètres de confidentialité doivent mettre au premier plan la protection des clients et du grand public.

Philosophie et valeurs du Comité de déontologie

Le Comité de déontologie de l'ACCP privilégie une démarche pédagogique, réparatrice et fondée sur les relations plutôt qu'une approche punitive pour le traitement de plaintes en déontologie. Le Comité de déontologie s'efforce de traiter les problèmes déontologiques d'une manière qui

favorise le rétablissement des relations et favorise un sentiment mutuel de résolution pour toutes les parties concernées.

D. Appel

Quand une décision est portée en appel

Une décision du Comité de déontologie de l'ACCP peut être portée en appel dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils ou à la discrétion du président du Comité d'appel. Le plaignant ou le défendeur peut porter en appel la décision tant et aussi longtemps que la justification fournie satisfait les motifs d'appel. La demande de pourvoi en appel et les détails des motifs invoqués doivent être soumis par écrit au coordonnateur des plaintes en déontologie qui les acheminera au président du Comité d'appel dans les dix (10) jours ouvrables.

Quand une demande de pourvoi en appel est reçue, elle est d'abord examinée par le président du Comité d'appel, en consultation avec l'expert-conseil adjoint au Comité de déontologie ou des membres du Comité d'appel à la discrétion du président. Le Comité d'appel prendra la décision de rejeter ou d'autoriser l'appel dans les dix (10) jours ouvrables. Le plaignant sera avisé par écrit si la demande de pourvoi en appel est rejetée. Le plaignant et le défendeur seront avisés par écrit si l'appel est autorisé à des fins d'examen par le Comité d'appel.

Un appel autorisé est entendu par un Comité d'appel composé de trois (3) membres, à savoir du président de l'ACCP, du président élu de l'ACCP et du président sortant de l'ACCP ou d'un remplaçant désigné pour, au maximum, l'un de ces membres.

Veillez noter que les motifs d'appel se limitent à ce qui suit :

- 1. une erreur de fait qui, manifestement à la lecture du dossier, aurait une incidence sur le résultat;**
- 2. une erreur d'interprétation ou d'application du *Code de déontologie* ou des *Normes d'exercice* de l'ACCP qui aurait une incidence sur le résultat;**
- 3. tout défaut d'assurer un traitement équitable***

***On entend par traitement équitable des procédures justes et transparentes qui respectent les droits de toutes les parties concernées (respect des procédures de l'ACCP, possibilité d'être entendu, accès à la documentation utilisée pour rendre les décisions et justification des jugements).**

Le processus d'appel comporte une révision du dossier de la procédure de traitement par le Comité de déontologie dont la décision est portée en appel. Le Comité d'appel peut aussi, à sa discrétion, interroger le plaignant ou le défendeur avant de prendre une décision.

Le Comité d'appel rédige une décision qui est acheminée au coordonnateur des plaintes en déontologie dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils. Des copies de cette décision sont ensuite envoyées au plaignant, au défendeur et au Comité de déontologie dont la décision a été portée en appel.

Au moment de prendre sa décision, le Comité d'appel peut soit :

1. confirmer la décision d'origine du Comité de déontologie de l'ACCP;
2. renverser la décision d'origine du Comité de déontologie de l'ACCP et imposer une disposition ou un règlement différent;
3. charger le Comité de déontologie – Division des plaintes de réexaminer la plainte et de la prendre en délibéré si on a reçu de l'information supplémentaire qui n'était pas disponible au moment de la délibération initiale.

La décision du Comité d'appel est définitive et elle ne peut faire l'objet d'une contestation ou d'une révision dans une cour de justice.

E. Tenue des dossiers

Tous les documents relatifs à une plainte en déontologie seront stockés indéfiniment de manière sécuritaire et confidentielle au bureau national de l'ACCP. Seuls le Comité de déontologie – Division des plaintes, le coordonnateur des plaintes en déontologie et le supérieur du coordonnateur y auront accès.

F. Sommaire du processus et des délais de traitement des plaintes

Admissibilité de la plainte – Personne visée par la plainte	Le Comité de déontologie peut seulement traiter les plaintes à l'encontre de personnes qui étaient membres de l'ACCP au moment de l'infraction alléguée ou qui sont membres de l'ACCP actuellement (sous réserve délais ci-dessous).
Admissibilité de la plainte – Plaignant	Toute personne ayant des motifs raisonnables de soupçonner qu'un membre de l'ACCP a commis une infraction d'ordre déontologique doit soumettre par écrit un formulaire de plainte en déontologie daté et signé (voir page 5).
Admissibilité de la plainte – Temps écoulé	Une plainte doit être déposée dans les trois (3) ans suivant l'incident qui en constitue la matière (ou le plus récent incident s'il s'agit d'incidents répétés ou de problèmes continus). Ce délai peut être prolongé à la discrétion du président du Comité de déontologie.
Notification du président	La plainte, accompagnée de la vérification du statut du membre visé par la plainte, est acheminée au président du Comité de déontologie dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception par le bureau national de l'ACCP.
Examen de la plainte en déontologie par le président et notification du Comité de déontologie	Dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception de la plainte par le président, celui-ci examinera si la plainte relève de la compétence du Comité de déontologie, satisfait les critères de recevabilité et justifie l'enquête et avisera les membres du Comité de déontologie. Selon la nature et la complexité de la plainte, le président peut consulter un ou deux membres du Comité de déontologie avant de rendre une décision.
Réponse initiale au plaignant	Une fois une plainte reçue et examinée, le président du Comité de déontologie accuse réception, avise le plaignant de la marche à suivre de l'ACCP pour traiter les plaintes et lui indique si la plainte fera l'objet d'une enquête ou sera rejetée.

Notification de la personne visée par la plainte	<p>Si une décision est prise de procéder à l'enquête d'une plainte, le président du Comité de déontologie supervise généralement la mise en œuvre des activités suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. communiquer avec le défendeur par téléphone pour l'informer qu'une plainte a été reçue; 2. envoyer par la poste une lettre de notification de la plainte indiquant la nature et les détails de la plainte et l'identité de la personne qui a formulé la plainte; 3. envoyer une copie du formulaire de plainte en déontologie au défendeur.
Demande de réponse	<p>S'il est déterminé qu'une enquête de la plainte est justifiée, le président du Comité de déontologie demande que le défendeur soumette une réponse écrite à la plainte dans les quarante-cinq (45) jours civils.</p>
Réception de la réponse du membre de l'ACCP et de de la décision du Comité	<p>Dans les cent vingt (120) jours civils suivant la réception de la lettre de réponse de la personne visée par la plainte, le Comité rédigera une lettre de décision qui résume les conclusions associées à la plainte et les motifs étayant ces conclusions. Cette lettre sera envoyée au défendeur et au plaignant. La lettre précisera les mesures recommandées ou exigées qui peuvent être de nature pédagogique ou réparatrice ainsi que les sanctions.</p>
Téléconférence	<p>Si cela est jugé utile pour le processus d'enquête, on pourra tenir des téléconférences entre</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. les membres du Comité de déontologie; 2. le plaignant et le Comité de déontologie ou le coordonnateur des plaintes en déontologie; 3. le défendeur et le Comité de déontologie ou le coordonnateur des plaintes en déontologie; 4. le plaignant, le défendeur et le Comité de déontologie ou le coordonnateur des plaintes en déontologie ou 5. le Comité de déontologie ou le coordonnateur des plaintes en déontologie et d'autres parties qui peuvent fournir de l'information pertinente qui favorisera une prise de décision éclairée et équitable.
Appel – Demande	<p>Les décisions du Comité de déontologie de l'ACCP peuvent être portées en appel dans les quatre-vingt-dix (90) jours civils par le plaignant ou le défendeur.</p> <p>Les motifs d'appel se limitent à ce qui suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. une erreur de fait qui, manifestement à la lecture du dossier, aurait une incidence sur le résultat; 2. une erreur d'interprétation ou d'application du <i>Code de déontologie</i> ou des <i>Normes d'exercice</i> de l'ACCP qui aurait une incidence sur le résultat; 3. tout défaut d'assurer un traitement équitable.
Appel – Décision	<p>Le Comité d'appel rédigera une décision et l'enverra au bureau national de l'ACCP dans les soixante à quatre-vingt-dix (90) jours civils suivant la réception de la demande de pourvoi en appel. Des copies de la lettre de décision sont envoyées au plaignant, au défendeur et au Comité de déontologie dont la décision a été portée en appel.</p>

Tenue des dossiers	Tous les documents officiels relatifs à une plainte en déontologie seront stockés indéfiniment de manière sécuritaire et confidentielle au bureau national de l'ACCP.
---------------------------	---

G. Vérification du casier judiciaire

Les candidats au titre de conseiller canadien certifié (CCC) de l'ACCP doivent présenter une version originale de la vérification du casier judiciaire assorti d'une enquête du secteur des personnes vulnérables et des cas de maltraitances délivré dans les 12 derniers mois. Si le document confirme certaines constatations, le statut de membre et l'admissibilité du candidat à la certification de l'ACCP seront examinés par le Comité de déontologie de l'ACCP – Division des plaintes avant que soit traitée la demande en certification. Le président du Comité de déontologie – Division des plaintes passera en revue les constatations et déterminera si la situation justifie la tenue d'un examen approfondi par le Comité de déontologie – Division des plaintes (selon la nature et la gravité des constatations).

Si un examen approfondi par le Comité de déontologie est jugé nécessaire, le candidat devra rédiger et présenter une lettre faisant état de ses antécédents judiciaires. La lettre et les constatations de la vérification du casier judiciaire seront passées en revue par le Comité de déontologie – Division des plaintes. Cette lettre devrait comprendre les renseignements suivants :

- description de l'incident ou des incidents ayant mené au casier judiciaire (p. ex. chronologie, nature des événements);
- description des circonstances et raisons ayant conduit à l'incident ou aux incidents (p. ex toute circonstance et condition de vie pertinente);
- observation sur les répercussions actuelles et potentielles de l'incident ou des incidents;
- considération sur les effets et retombées de cette expérience sur les attitudes, les croyances, les valeurs, la connaissance de soi, la connaissance des autres et la vision du monde;
- discussion sur la manière dont l'expérience influencera la conduite personnelle et professionnelle à l'avenir;
- mesures pour garantir un comportement conforme à la loi et à la déontologie à l'avenir.

Le Comité de déontologie pourrait aussi demander au candidat de participer à une téléconférence avec un membre ou des membres du Comité afin de guider leur examen avant qu'ils fassent une recommandation au registraire au sujet du statut du membre et de son admissibilité à la certification. Au moment de formuler la recommandation, on accordera la priorité à la protection du public.

H. Annexe

Graphique des procédures de plaintes

