



CANADIAN COUNSELLING AND
PSYCHOTHERAPY ASSOCIATION

L'ASSOCIATION CANADIENNE DE
COUNSELING ET DE PSYCHOTHÉRAPIE

Procédures de l'ACCP pour le traitement des demandes de renseignements et des plaintes concernant la déontologie

Approuvé par le conseil d'administration de l'ACCP le 24 mai 2003
Révisé par le conseil d'administration de l'ACCP, 27 novembre 2004
Révisé par le conseil d'administration de l'ACCP, 12 janvier 2006
Révisé par le conseil d'administration de l'ACCP, 4 novembre 2007
Révisé par le conseil d'administration de l'ACCP, 22 juillet 2011
Révisé par le conseil d'administration de l'ACCP, 24 novembre 2019
Révisions approuvées par le conseil d'administration de l'ACCP, xxxx

Le présent document définit les procédures adoptées par l'Association canadienne de counseling et de psychothérapie (ACCP) pour la soumission et le traitement de demandes de renseignements et de plaintes concernant la déontologie.

Veillez noter que les termes « conseiller » et « counseling » sont couramment utilisés comme termes génériques couvrant tout l'éventail des différents titres et activités de soutien professionnel rencontrés dans tout le Canada qui relèvent de à l'ACCP. Ces termes témoignent d'une diversité de rôles particuliers liés au counseling, comme conseiller d'orientation, conseiller clinicien, thérapeute en counseling, conseiller d'orientation professionnelle, thérapeute en santé mentale, psychothérapeute, conseiller scolaire, etc. Ce document s'applique au traitement des plaintes déposées contre tout membre de l'ACCP.

Table des matières

A. LE COMITÉ DE DÉONTOLOGIE.....	3
B. DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE.....	3
QUI PEUT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?	3
QUELLES MESURES DOIT-ON PRENDRE AVANT DE PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?	3
QUELLE EST LA MARCHÉ À SUIVRE POUR PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?.....	
C. PLAINTES CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE.....	
QUI PEUT PRÉSENTER UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?.....	
CONTRE QUI PEUT-ON DÉPOSER UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?.....	
QUELS SONT LES DÉLAIS POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?	
QUELLE EST LA MARCHÉ À SUIVRE POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?	
QUELLE EST LA MARCHÉ À SUIVRE ET QUELS SONT LES DÉLAIS POUR TRAITER UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE?.....	
STRUCTURE DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE – DIVISION DES PLAINTES DE L’ACCP	
PROCESSUS DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE – DIVISION DES PLAINTES DE L’ACCP	
EXAMEN SANS RÉSERVES DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE.....	
EXAMEN DU DOSSIER DE PLAINTÉ CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE.....	
CONSIDÉRATIONS JURIDIQUES DANS LE TRAITEMENT D’UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA DÉONTOLOGIE.....	
PARAMÈTRES DE CONFIDENTIALITÉ.....	
PHILOSOPHIE ET VALEURS DU COMITÉ DE DÉONTOLOGIE.....	
D. ACCÈS PUBLIC ET ORGANISATIONNEL AUX RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX PLAINTES.....	
E. APPEL.....	
QUAND IL EST FAIT APPEL D’UNE DÉCISION.....	

F. TENUE DES DOSSIERS.....

G. RÉSUMÉ DU PROCESSUS ET DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....

H. VÉRIFICATION DE CASIER JUDICIAIRE.....

ANNEXE.....

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 concernant la déontologie reposent sur les principes de justice naturelle.

B. Demandes de renseignements concernant la déontologie

Qui peut présenter une demande de renseignements concernant la déontologie?

Les demandes de renseignements concernant la déontologie peuvent être présentées par des membres de l'ACCP et par des membres du public qui souhaitent approfondir leur connaissance de la déontologie du counseling. Ils peuvent souhaiter un éclaircissement ou une explication plus détaillée sur un article du *Code de déontologie* ou une norme d'exercice particulière. Il peut s'agir d'une demande de clarification afin de mieux comprendre un article du *Code de déontologie* ou une norme d'exercice en particulier. Cette démarche n'a pas pour objet l'examen de plaintes actuelles ou potentielles concernant la déontologie.

Quelles mesures doit-on prendre avant de présenter une demande de renseignements concernant la déontologie?

Il est demandé aux membres du public et aux membres de l'ACCP qui souhaitent obtenir des précisions sur une question de nature déontologique de commencer par 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* et/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/2020/12/CCPA-2020-Code-of-Ethics-E-Book-FR.pdf>

Normes d'exercice de l'ACCP

<https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2021/10/CCPA-Standards-of-Practice-FRENCH-Sept-29-Web-file.pdf>

Page Web de la Foire aux questions de l'ACCP

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

Aide-mémoire de l'ACCP sur la déontologie

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

Quelle est la marche à suivre pour présenter une demande de renseignements concernant la déontologie?

Si après examen des ressources en déontologie susmentionnées ou consultation de collègues professionnels, la question reste toujours sans réponse, une demande de renseignements par écrit exposant en détail la question relative à la déontologie peut être envoyée à la présidente de la Division d'éducation et des questions du Comité de déontologie de l'ACCP, par l'intermédiaire du coordonnateur des plaintes déontologiques 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 répondra par écrit à la question.

C. Plaintes concernant la déontologie

Qui peut déposer une plainte concernant la déontologie?

Une plainte concernant la déontologie peut être déposée par toute personne (p. ex. client actuel, ancien client, superviseur, supervisé, collègue, employeur ou membre de l'ACCP ou membre du public concerné) ayant des motifs raisonnables de soupçonner ou des preuves directes qu'un membre de l'ACCP n'a pas agi conformément au *Code de déontologie* de l'ACCP (<https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2020/12/CCPA-2020-Code-of-Ethics-E-Book-FR.pdf>) et aux *Normes d'exercice* (<https://www.ccpa-accp.ca/wp-content/uploads/2021/10/CCPA-Standards-of-Practice-FRENCH-Sept-29-Web-file.pdf>) dans son travail de conseiller, de superviseur dans le cadre de services de counseling professionnels ou, dans certains cas, dans le cadre d'une relation entre un conseiller-éducateur et un étudiant en counseling. Une plainte peut également être déposée par un membre de l'équipe de direction de l'ACCP ou par le Comité de déontologie – Division des plaintes si l'information est obtenue par d'autres moyens (p. ex. dans le cadre d'une enquête en cours sur une plainte, par des renseignements trouvés dans l'espace public, par des renseignements fournis par une autre association ou par un autre organisme de réglementation).

Contre qui peut-on déposer une plainte concernant la déontologie?

On peut déposer une plainte concernant la déontologie contre une personne qui était membre de l'ACCP au moment de l'infraction d'ordre déontologique alléguée. On peut aussi déposer une plainte concernant la déontologie si la personne n'était pas membre de l'ACCP au moment de l'infraction d'ordre déontologique alléguée, mais qu'elle est actuellement membre de l'ACCP.

Veillez noter que le Comité de déontologie – Division des plaintes de l’ACCP ne peut traiter que des plaintes concernant la déontologie qui visent des membres de l’ACCP. L’ACCP n’a aucune compétence à l’égard des membres d’autres associations professionnelles ou organismes de réglementation, sauf si la personne nommée dans la plainte était membre de l’ACCP au moment de l’infraction alléguée ou si elle en est membre actuellement et que la plainte respecte les délais pour déposer une plainte indiqués ci-dessous dans la section suivante. 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 user de son pouvoir discrétionnaire pour suspendre le traitement de la plainte jusqu’à la conclusion de l’enquête et de toute procédure s’y rapportant.

Quels sont les délais pour déposer une plainte concernant la déontologie?

Une plainte doit être déposée dans un délai de trois ans à compter de l’incident le plus récent d’inconduite ou d’infraction d’ordre déontologique alléguée. Si les circonstances le justifient, ce délai pour déposer une plainte peut être prolongé à la discrétion du président du Comité de déontologie – Division des plaintes (p. ex. dans les cas d’agression sexuelle, etc.).

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

Lorsque cela est possible et approprié, le plaignant est encouragé à communiquer directement avec le défendeur pour tenter de résoudre les problèmes déontologiques. Si une tentative de collaboration pour résoudre le problème échoue ou qu’elle n’est pas recommandée en raison de la disposition du client ou de la nature de la plainte, une plainte officielle doit être déposée.

La personne qui porte plainte doit remplir, dater et signer le [formulaire officiel de plaintes 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 est du domaine public que le Comité de déontologie ou le personnel de direction de l’ACCP pourra ensuite utiliser pour déposer une plainte). Il existe quatre types de formulaires pour différents types de plaintes, 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 légale de signalement);
- le Comité de déontologie – Division des plaintes de l’ACCP dépose lui-même une plainte en préjudice en raison d’une information supplémentaire qui découle de l’enquête ou du processus de délibération ou dont elle prend connaissance par

d'autres moyens (p. ex. information du domaine public, information fournie par un organisme de réglementation ou une association).

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 d'ordre déontologique alléguée, y compris l'ensemble des preuves et documents justificatifs dans des annexes séparées. 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 recherché 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 – Division des plaintes de l'ACCP
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 concernant la déontologie?

Quand le siège social de l'ACCP reçoit une plainte concernant la déontologie, le coordonnateur des plaintes en déontologie communique avec le plaignant afin d'accuser réception de la plainte et de l'informer de la façon dont l'ACCP traite ce type de plaintes. Le plaignant est informé du document de l'ACCP qui décrit les procédures de traitement des plaintes concernant la déontologie.

Le coordonnateur des plaintes en déontologie transmet la plainte au président du Comité de déontologie – Division des plaintes dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Le président, ou le président et deux autres membres du Comité au maximum, s'il y a lieu, examinent la plainte initiale dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Cet examen initial permet 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 a 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 ou n'était pas membre de l'ACCP, plus de trois ans se sont écoulés depuis l'inconduite d'ordre déontologique alléguée, les problèmes exposés ne constituent pas une infraction d'ordre déontologique, les problèmes exposés ne concernent pas une relation professionnelle éducative en counseling, en supervision ou de conseiller, ou un tiers dépose la plainte sans avoir de preuves directes dont il est personnellement témoin). Ce délai peut être prolongé à la discrétion du président du Comité de déontologie (p. ex. dans les cas d'agression sexuelle). Le plaignant sera informé de la décision par écrit. Les motifs d'appel d'une décision relative à une plainte concernant la déontologie se limitent aux trois circonstances énoncées à la section D – Appel.

Si le président autorise la plainte et estime qu'une enquête supplémentaire est justifiée, le plaignant et la personne visée par la plainte (le défendeur) en seront informés par écrit. Généralement, le défendeur reçoit (a) une lettre officielle d'avis de plainte concernant la déontologie, (b) une copie du formulaire de plainte en déontologie officiel présenté par le plaignant et peut-être (c) un appel téléphonique du coordonnateur des plaintes en déontologie l'informant de la plainte. Le défendeur reçoit 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 d'avis officielle demande que le défendeur réponde par écrit au contenu de la plainte dans un délai de trente (30) jours ouvrables après la date à laquelle la lettre a été postée (environ six semaines), ou dans un délai fixé à la discrétion du président.

Si le Comité de déontologie – Division des plaintes décide que l'allégation est suffisamment grave pour qu'il existe un risque potentiel pour le public, des sanctions intérimaires peuvent être imposées à tout moment pendant le processus d'enquête et de délibération. Ces sanctions intérimaires peuvent inclure (sans s'y limiter) :

- des restrictions temporaires à l'exercice de sa profession par le membre;
- Une suspension temporaire de la certification et/ou du statut de membre.

Une fois la lettre de réponse du défendeur reçue, le Comité de déontologie – Division des plaintes l'examine. Le Comité décide si l'une ou l'autre des mesures supplémentaires suivantes doivent être prises pour garantir un processus d'enquête éclairé et équitable :

- vidéoconférence ou téléconférence entre les membres du Comité;
- vidéoconférence ou téléconférence entre le plaignant et le Comité ou un ou plusieurs représentants;
- vidéoconférence ou téléconférence entre le défendeur et le Comité ou un ou plusieurs représentants;
- vidéoconférence ou 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;

- information supplémentaire demandée au plaignant en réponse à la déclaration du défendeur et aux éléments de preuve qu'il a présentés.

*Le représentant est généralement le coordonnateur des plaintes en déontologie.

Cependant, il peut aussi s'agir d'une ou plusieurs personnes choisies au sein du Comité de déontologie, si le Comité le juge nécessaire.

Dans un délai de cent (100) jours ouvrables (environ quatre mois) suivant la réception de la lettre de réponse de la personne visée par la plainte, le Comité rédige une lettre de décision qui résume les conclusions relatives à la plainte et les motifs de ces conclusions. Cette lettre est envoyée au défendeur et au plaignant. Elle précise 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 officiel;
- réprimande officielle;
- restrictions à l'exercice de la profession;
- 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, avec présentation par le superviseur d'un ou de plusieurs rapports au Comité de déontologie;
- obligation pour le défendeur de suivre un traitement médical ou de santé mentale et d'autoriser le ou les fournisseurs 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 ou réparatrice ou encore 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 et/ou de la certification.

Il arrive parfois qu'au cours de la délibération ou de l'enquête concernant la déontologie, on découvre d'autres problèmes d'ordre déontologique que le plaignant n'avait pas mentionnés. Dans un tel cas, une plainte secondaire est formulée contre le membre au nom du Comité de déontologie – Division des plaintes. Une deuxième lettre d'avis et une deuxième lettre de décision sont envoyées à la personne visée par la plainte originale (mais pas au plaignant). La deuxième lettre de décision, semblable à la lettre de décision découlant de la plainte originale, mentionne les conclusions, les motifs, les mesures recommandées ou exigées et toute sanction éventuelle.

Il est demandé au défendeur de répondre par écrit à la lettre ou aux lettres de décision du Comité de déontologie, en indiquant (a) s'il prend sérieusement en considération les

mesures recommandées, (b) s'il s'engage à adopter toute mesure requise conformément à l'échéancier proposé et (c) s'il accepte toute sanction imposée et s'y plie.

Si le défendeur indique son intention de se conformer à la ou aux lettres de décision du Comité de déontologie, le respect des engagements fait l'objet d'un suivi. Une fois que les mesures et sanctions ont été exécutées de manière satisfaisante, le plaignant et le défendeur sont avisés par écrit que la plainte est réglée et le dossier est clos.

Si le plaignant ou le défendeur ne sont pas satisfaits de l'issue de l'enquête du Comité de déontologie, ils peuvent s'adresser au Comité d'appel, si la justification invoquée satisfait aux critères d'appel requis (voir les [pages 11 et 12](#)).

Si le Comité de déontologie reçoit une plainte dans les trois ans suivant l'incident le plus récent d'inconduite ou d'infraction d'ordre déontologie 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 visant le membre reste ouvert indéfiniment jusqu'à ce que l'affaire soit réglée. Le défendeur ne peut pas renouveler son adhésion à l'ACCP tant que la plainte reste en vigueur.

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

- Le président du Comité de déontologie et des membres bénévoles du Comité, appuyés par le coordonnateur des plaintes en déontologie, l'expert-conseil en déontologie de l'ACCP et un conseiller juridique lorsque cela est justifié (seulement par l'expert-conseil en 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.
- Le président du Comité de déontologie – Division des plaintes :
 - est nommé par le siège social de l'ACCP.
- Les membres du Comité bénévoles :
 - Le président du Comité de déontologie étudie les demandes et transmet des invitations à siéger au comité.
 - Le nombre de membres du Comité bénévoles varie, mais l'objectif est de toujours avoir un comité d'au moins quatre (4) et au plus dix (10) membres en plus du président.
 - Le choix des membres du Comité bénévoles se fait en priorité de manière avoir une représentation géographique équilibrée et une diversité dans l'expérience professionnelle (p. ex. praticiens, superviseurs cliniques, formateurs de conseillers, etc.).

- Les membres du Comité bénévoles reçoivent une formation appropriée pour apporter leur concours aux enquêtes et aux délibérations sur les plaintes concernant la déontologie.
- Le coordonnateur des plaintes en déontologie :
 - Ce rôle et cette responsabilité sont confiés à un membre du siège social de l'ACCP.
 - 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 concernant la déontologie avant de les transmettre au président du Comité de déontologie et il exécute des tâches administratives que lui assigne le président.
 - Le coordonnateur des plaintes en déontologie reçoit une formation aux méthodes d'enquête appropriées afin d'aider à recueillir des données pour le Comité de déontologie selon les instructions reçues.
 - Le coordonnateur des plaintes en déontologie est généralement la personne qui réalise les entrevues et est en contact direct avec le plaignant pour recueillir l'information nécessaire à la délibération du Comité de déontologie.
- L'expert-conseil en déontologie :
 - assure cette fonction auprès du président du Comité de déontologie ou du président du Comité d'appel;
 - est nommé par le siège social de l'ACCP.

Dans un souci de confidentialité et d'impartialité, l'expert-conseil auprès du Comité de déontologie n'a accès à aucun renseignement identificateur contenu dans une plainte.

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

- Un formulaire de plainte en déontologie rempli et signé est transmis par le siège social de l'ACCP au président du Comité de déontologie de l'ACCP – Division des plaintes avec 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 aux critères de recevabilité (p. ex. statut de membre, délais, compétence), il communique l'information aux membres du Comité de déontologie, envoie une lettre d'avis 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 un délai de trente (30) jours ouvrables ou dans un délai fixé à la discrétion du président.
- Le président du Comité de déontologie, et potentiellement un autre membre du Comité de déontologie, examine la lettre de réponse une fois qu'elle a été reçue et il prend les mesures 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 une documentation supplémentaire, de préciser ou de clarifier sa plainte;
- il détermine s'il est justifié d'organiser une téléconférence avec l'une des parties ou avec les deux parties;
- si une téléconférence doit avoir lieu avec le plaignant et/ou le défendeur, il détermine si le coordonnateur des plaintes en déontologie ou un ou plusieurs membres du Comité de déontologie y prendront part et précise qui organisera l'appel, y participera et 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 cours 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 détermine si un autre mode de règlement du différend constitue une option possible.
- Une fois que toute la documentation nécessaire à 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 préparée pendant l'enquête, y compris le formulaire de plainte en déontologie, les pièces justificatives, la lettre d'avis concernant la plainte, la lettre de réponse de la personne visée par la plainte et l'enregistrement de toute téléconférence tenue ensuite;
 - il délibère par vidéoconférence ou téléconférence;
 - il prépare une lettre de décision qui conclut s'il y a eu une ou plusieurs infractions.
- 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 respecter les droits, les besoins et les demandes du plaignant et (c) à garantir la protection du public à l'avenir.
 - L'issue de la délibération peut comprendre des mesures nécessaires ou recommandées de nature pédagogique ou réparatrice et/ou des sanctions disciplinaires.
- Le Comité de déontologie rédige la lettre de décision à envoyer à la personne visée par la plainte (avec copie au plaignant) et il téléverse la lettre dans l'espace de travail sécuritaire et confidentiel.
- Toute la correspondance sortante est examinée et approuvée par le président et elle est expédiée avec sa signature.

Veillez noter que les versions de travail de toutes les lettres (c.-à-d. les versions préliminaires) sont téléversées dans la bibliothèque de fichiers dans l'espace de travail

sécuritaire et confidentiel du Comité de déontologie pour une période déterminée à des fins de rétroaction et de révision collectives. Toutes les versions de travail sont effacées une fois que les versions finales ont été téléversées par le président du Comité.

Examen sans réserves du Comité de déontologie

Quand le Comité de déontologie apprend qu'un membre de l'ACCP actuel, ancien ou futur a été (a) accusé ou déclaré coupable d'une infraction au *Code criminel* ou à une loi pénale similaire d'un autre pays ou (b) suspendu ou exclu par un organisme professionnel pour inconduite professionnelle, pour conduite inconvenante ou pour incompétence professionnelle, il ouvre un dossier de plainte sans réserves contre le membre. De même, le Comité de déontologie procède « sua sponte » (de son propre chef) ou « suo motu » (de sa propre initiative) quand une information problématique sur le plan déontologique est trouvée dans le domaine public (p. ex. dans des sites Web personnels et professionnels, des articles de médias, des dossiers publics, des listes d'enquêtes d'organismes de réglementation ou d'associations). Comme il est primordial de protéger le public, il n'y a pas de limite dans le temps pour lancer des enquêtes sur les cas susmentionnés. Si un membre est visé par une enquête d'un autre organisme de réglementation ou d'une autre association professionnelle, le Comité de déontologie peut retarder une enquête approfondie jusqu'à la conclusion de l'autre enquête, ce qui peut influencer sur les délais mentionnés dans ce document. Il est à noter que le processus d'enquête et de délibération du Comité de déontologie n'est pas assujéti aux résultats d'une autre enquête ou d'une autre délibération, quelles qu'elles soient, d'un autre organisme de réglementation (ordre ou association).

Examen du dossier de plainte en déontologie

Quand il procède au traitement d'une plainte officielle ou à un examen sans réserves, le Comité de déontologie passe soigneusement en revue tous les documents qui sont pertinents et qui favoriseront une issue éclairée et équitable. En plus de la correspondance et des documents présentés par la personne visée par la plainte, il est possible d'obtenir des documents auprès de clients, de membres de la famille de clients, de collègues d'employeurs, de superviseurs, de pairs professionnels et d'associations professionnelles ou d'organismes de réglementation. Le Comité de déontologie peut aussi demander et examiner 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 concernant la déontologie, ainsi que le casier judiciaire.

Considérations juridiques dans le traitement d'une plainte concernant la déontologie

Il est à noter que le traitement des plaintes concernant la déontologie par le Comité de déontologie de l'ACCP n'est pas de nature juridique ou judiciaire. En fait, le processus respecte les principes de justice naturelle et repose sur une évaluation par les pairs réalisée par des collègues professionnels afin de garantir le respect de l'engagement à l'égard du *Code de déontologie* et des *Normes d'exercice* de l'ACCP. En cas de plainte concernant la déontologie, le Comité de déontologie n'entretient pas de correspondance avec les avocats

engagés par les parties.

Si l'objet d'une plainte concernant la déontologie fait partie d'une enquête ou d'une procédure, ou vient à en faire partie intégrante, le Comité de déontologie de l'ACCP peut exercer son pouvoir discrétionnaire pour choisir de ne pas traiter la plainte ou de suspendre son traitement jusqu'à la conclusion de l'enquête judiciaire et de toute procédure qui s'y rapporte. Cette décision revient entièrement au Comité de déontologie.

Paramètres de confidentialité

L'information relative au traitement d'une plainte concernant la déontologie est partagée avec aussi peu de personnes qu'il est nécessaire afin de garantir une enquête éclairée et impartiale. À tout le moins, l'information est 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 font preuve de discernement éthique pour décider s'il est nécessaire de renforcer la confidentialité de certains détails afin d'éviter de porter préjudice à toute personne directement ou indirectement associée à la plainte. Toutes les décisions relatives aux paramètres de confidentialité doivent, en fin de compte, viser en priorité à protéger les clients et le public en général.

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 concernant la déontologie. Le Comité de déontologie s'efforce de traiter les problèmes déontologiques d'une manière qui favorise le rétablissement des relations et donne à toutes les parties concernées un sentiment mutuel de résolution.

D. Accès public et organisationnel aux renseignements relatifs aux plaintes

L'information accessible au public au sujet des plaintes concernant la déontologie et le processus de traitement de ces plaintes une fois qu'elles ont été déposées est limitée. L'ACCP étant une association privée, sans aucun pouvoir législatif, il est important que toutes les parties concernées comprennent clairement la gestion de cette information pour garantir le respect de la vie privée des membres de l'ACCP et la protection du public. L'ACCP ne rend public aucun renseignement relatif à des plaintes actives (une plainte active est une plainte se trouvant à n'importe quelle étape du processus de traitement des plaintes – examen initial, enquête, délibération, processus de mise en œuvre de toutes les mesures requises après la décision (s'il y a lieu) et processus d'appel) de quelque manière que ce soit.

Tant qu'une plainte concernant la déontologie reste ouverte et active, toute lettre d'attestation envoyée par l'ACCP, sur demande, à d'autres associations professionnelles, à des organismes de réglementation ou à des sociétés d'assurances indiquera que « ce membre de l'ACCP est visé par une plainte active ». Aucune précision sur la plainte ne sera communiquée aux organisations qui demandent des lettres d'attestation. Aucun

renseignement sur les plaintes classées (ce qui veut dire que toutes les sanctions/exigences sont terminées et que le Comité de déontologie clôt le dossier) ne sera communiqué à des organisations (y compris des associations professionnelles, des organismes de réglementation ou des sociétés d'assurances).

Si des restrictions sont imposées à l'exercice de la profession ou qu'un membre reconnu coupable d'une infraction ayant des répercussions sur le public en général doit prendre des mesures, la communication de cette information fera partie des mesures nécessaires imposées par le Comité de déontologie – Division des plaintes, se fera et le membre la rendra lui-même publique. L'ACCP ne rendra publique sur son site Web aucune information de ce type.

E. Appel

Quand il est fait appel d'une décision

Il est possible de faire appel d'une décision du Comité de déontologie de l'ACCP dans les soixante-dix (70) jours ouvrables suivant la décision ou dans un délai fixé à la discrétion du président du Comité d'appel. Le plaignant ou le défendeur peuvent faire appel de la décision à condition que la justification fournie satisfasse aux motifs d'appel. La demande et les détails des motifs de l'appel doivent être soumis par écrit au coordonnateur des plaintes en déontologie qui les transmettra au président du Comité d'appel dans un délai de dix (10) jours ouvrables.

Quand une demande d'introduction d'un recours est reçue, elle est d'abord examinée par le président du Comité d'appel, en consultation avec l'expert-conseil auprès du Comité de déontologie ou des membres du Comité d'appel à la discrétion du président. Le Comité d'appel prend la décision de rejeter ou d'autoriser l'appel dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Le requérant et le président du Comité de déontologie – Division des plaintes sont avisés par écrit en cas de rejet de la demande d'introduction d'un recours. Le requérant, l'autre partie (le plaignant ou le défendeur) et le président du Comité de déontologie – Division des plaintes sont avisés par écrit si l'appel est autorisé afin qu'il soit examiné par le Comité d'appel.

Un appel autorisé est entendu par un Comité d'appel composé de trois (3) membres, à savoir le président de l'ACCP, le président élu de l'ACCP et le président sortant de l'ACCP ou un remplaçant désigné pour un au plus 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. un manque d'équité procédurale contraire au common law.**

Le processus d'appel comprend un examen du compte rendu de la procédure du Comité de déontologie dont la décision fait l'objet d'un appel. Le Comité d'appel peut aussi, à sa discrétion, interroger le plaignant et/ou le défendeur avant de prendre une décision.

Le Comité d'appel prépare une décision qui est transmise au coordonnateur des plaintes en déontologie dans un délai de soixante-dix (70) jours ouvrables. Des copies de cette décision sont ensuite communiquées au plaignant, au défendeur et au Comité de déontologie dont la décision a été portée en appel.

Dans sa décision, le Comité d'appel peut :

1. confirmer la décision originale du Comité de déontologie de l'ACCP;
2. annuler la décision originale du Comité de déontologie de l'ACCP et imposer une décision ou un règlement différent;
3. charger le Comité de déontologie – Division des plaintes de rouvrir le dossier et de réexaminer la plainte si des renseignements supplémentaires qui n'étaient pas disponibles au moment de sa délibération ont été reçus.

La décision du Comité d'appel est définitive et elle ne peut faire l'objet d'une contestation ou d'un réexamen judiciaire.

F. Tenue des dossiers

Tous les documents relatifs à une plainte concernant la déontologie sont conservés indéfiniment de manière sécuritaire et confidentielle au siège social de l'ACCP. Seuls le Comité de déontologie – Division des plaintes, le coordonnateur des plaintes en déontologie et le gestionnaire du coordonnateur y auront accès.

G. Résumé du processus et des délais de traitement des plaintes

Recevabilité de la plainte – Personne visée par la plainte	Le Comité de déontologie peut seulement traiter les plaintes visant des personnes qui étaient membres de l'ACCP au moment du manquement allégué à la déontologie et/ou qui sont membres de l'ACCP actuellement, même s'ils n'en étaient pas membres au moment où la plainte relative à leur travail de conseiller et/ou de superviseur ou de formateur de conseillers est déposée (sous réserve des délais ci-dessous).
Recevabilité de la plainte – Plaignant	Toute personne (ou le Comité de déontologie – Division des plaintes de son propre chef) ayant des motifs raisonnables de soupçonner qu'un membre de l'ACCP a commis une infraction d'ordre déontologique, et a des preuves à cet égard, peut soumettre par écrit un formulaire de plainte en déontologie daté et signé (voir page 5).
Recevabilité de la plainte – Temps écoulé	Une plainte doit être déposée dans un délai de trois (3) ans à compter de l'incident d'ordre déontologique (ou du 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 (p. ex. dans les cas d'agression sexuelle).
Notification du président	La plainte, accompagnée de la vérification du statut du membre visé par la plainte, est transmise au président du Comité de déontologie dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de sa réception par le siège social de l'ACCP.
Examen de la plainte concernant la déontologie par le président et notification du Comité de déontologie	Dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la réception de la plainte par le président, celui-ci l'examine et avise les membres du Comité de déontologie s'il conclut que la plainte relève de la compétence du Comité de déontologie, satisfait aux critères de recevabilité et justifie une enquête. Selon la nature et la complexité de la plainte, le président peut consulter un ou deux membres du Comité de déontologie avant de prendre une décision.
Réponse initiale au plaignant	Une fois qu'une plainte a été reçue et examinée, le président du Comité de déontologie en accuse réception, informe le plaignant des procédures de traitement des plaintes de l'ACCP et lui dit si la plainte fera l'objet d'une enquête ou si elle est rejetée.
Notification de la personne visée par la plainte	S'il est décidé d'enquêter sur une plainte, le président du Comité de déontologie donne généralement les instructions suivantes : <ol style="list-style-type: none"> 1. contacter le défendeur par téléphone pour l'informer qu'une plainte a été reçue; 2. envoyer par la poste une lettre d'avis de plainte exposant la nature et les détails de la plainte et donnant l'identité de l'auteur de la plainte; 3. envoyer au défendeur une copie du formulaire de plainte en déontologie.
Demande de réponse	S'il est déterminé qu'une enquête sur la plainte est justifiée, le président du Comité de déontologie demande que le défendeur soumette par écrit une réponse à la plainte dans un délai de trente (30) jours ouvrables.
Réception de la réponse du membre de l'ACCP et de la décision du Comité	Dans un délai de cent (100) jours ouvrables à compter de la réception de la lettre de réponse de la personne visée par la plainte, le Comité de déontologie prépare une lettre de décision qui est transmise au plaignant et au défendeur. La lettre de décision énonce les résultats de l'enquête et comprend les mesures recommandées ou exigées (p. ex. de nature pédagogique ou réparatrice) et/ou les sanctions.
Vidéoconférence / téléconférence	Lorsque le Comité de déontologie le juge utile pour le processus d'enquête, il peut organiser des vidéoconférences ou des téléconférences entre : <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; 5. le Comité de déontologie ou le coordonnateur des plaintes en déontologie et d'autres parties qui peuvent fournir des renseignements pertinents qui favoriseront une prise de décision éclairée et équitable.

Appel – Demande	Le plaignant ou le défendeur peuvent faire appel de la décision du Comité de déontologie de l'ACCP dans un délai de soixante-dix (70) jours ouvrables. Les motifs d'appel se limitent aux suivants : 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. une absence de traitement équitable.
Appel – Décision	Le Comité d'appel rédige une décision et la transmet au siège social de l'ACCP dans un délai de soixante-dix (70) jours ouvrables à compter de la réception de la demande de recours. Des copies de la lettre de décision sont transmises à l'appelant, à l'autre partie (le défendeur ou le plaignant) et au Comité de déontologie dont la décision fait l'objet d'un appel.
Tenue des dossiers	Tous les documents officiels relatifs à une plainte concernant la déontologie sont conservés indéfiniment de manière sécuritaire et confidentielle au siège social de l'ACCP.

H. Vérification du casier judiciaire

Les candidats au titre de conseiller canadien certifié (CCC) de l'ACCP doivent présenter une copie originale d'une vérification du casier judiciaire effectuée dans les 12 derniers mois. Si le document confirme l'existence d'un casier judiciaire, le statut de membre et l'admissibilité du candidat à la certification de l'ACCP sont examinés par le président du Comité de déontologie de l'ACCP – Division des plaintes avant le traitement de la demande de certification. Le président du Comité de déontologie – Division des plaintes examine le contenu du casier judiciaire et détermine un examen approfondi par le Comité de déontologie – Division des plaintes se justifie (selon la nature et la gravité du contenu du casier judiciaire) et si une vérification auprès du secteur des personnes vulnérables est nécessaire.

Si un examen approfondi par le Comité de déontologie est jugé nécessaire, il est demandé au candidat de rédiger et présenter une lettre expliquant 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. Le Comité de déontologie de l'ACCP – Division des plaintes examine la lettre et la vérification du casier judiciaire. La lettre doit comprendre ce qui suit :

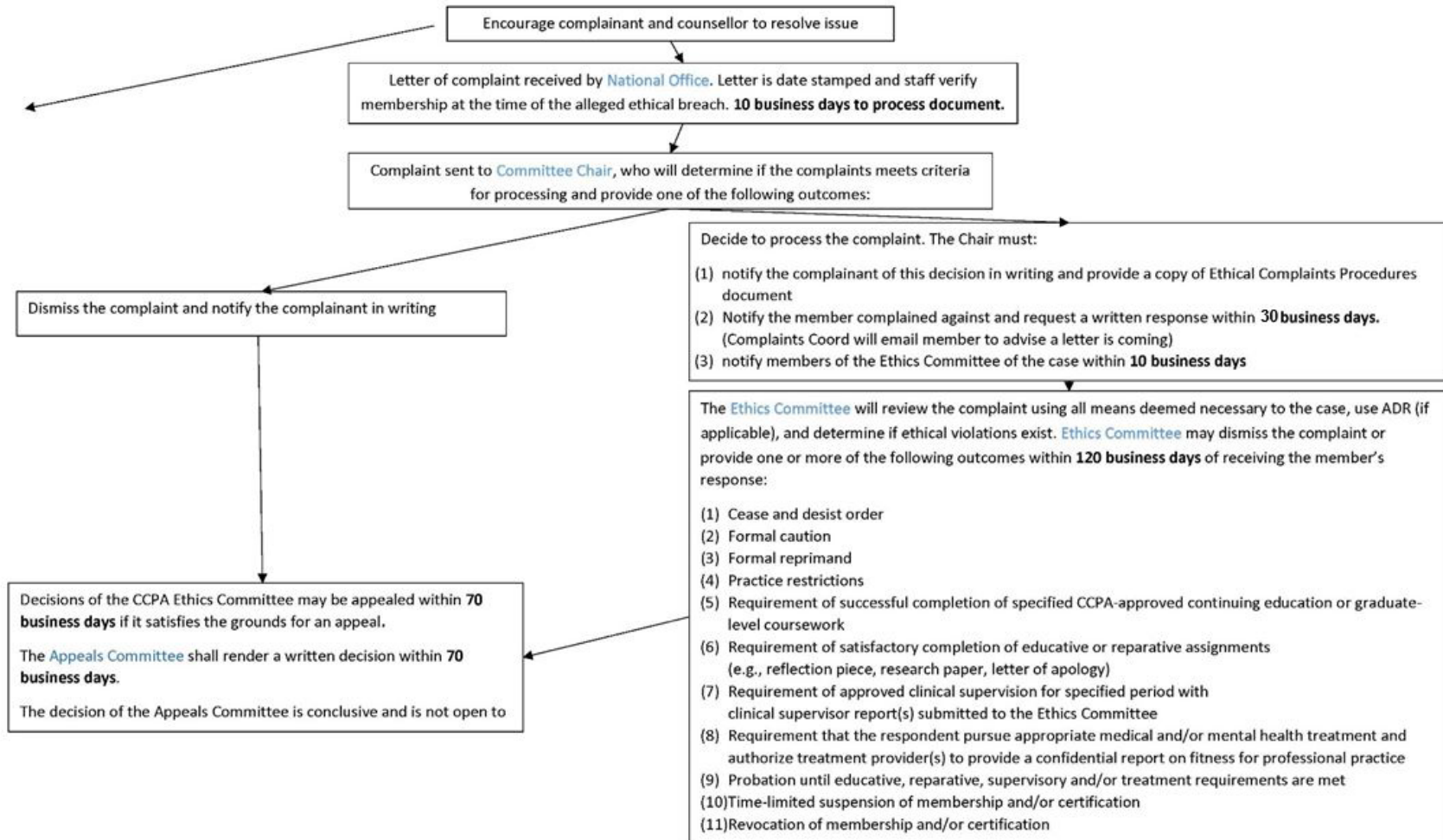
- description du ou des incidents à l'origine du casier judiciaire (p. ex. chronologie, nature des événements);
- description des circonstances et raisons qui ont conduit à l'incident ou aux incidents (p. ex. toute circonstance de la vie et situation pertinentes);
- observations sur les répercussions actuelles et potentielles du ou des incidents;

- prise en compte des effets et des résultats de cette expérience sur les attitudes, les croyances, les valeurs, la connaissance de soi, la connaissance des autres et la vision du monde;
- analyse de la manière dont l'expérience éclaire et influence la conduite personnelle et professionnelle à l'avenir;
- mesures prévues pour garantir un comportement conforme à la loi et à la déontologie à l'avenir.

Le Comité de déontologie peut aussi demander au candidat de participer à une vidéoconférence / téléconférence avec un ou plusieurs membres du Comité ou un ou plusieurs représentants afin d'éclairer leur examen avant qu'ils formulent une recommandation au registraire au sujet du statut du membre et de l'admissibilité à la certification. Dans la recommandation, la priorité est accordée à la protection du public.

I. Annexe

Résumé des procédures relatives aux plaintes



Encourage complainant and counsellor to resolve issue	Encourager le plaignant et le conseiller à régler le problème.
Letter of complaint received by National Office. Letter is date stamped and staff verify membership at the time of the alleged ethical breach. 10 business days to process document	Lettre de plainte reçue par le siège social. Le timbre de la date est apposée dessus et le personnel vérifie sur le statut de membre au moment où se serait produite l'infraction de nature déontologique. Dix jours ouvrables pour traiter le document.
Complaint sent to Committee Chair, who will determine if the complaint meets the criteria for processing and provide one of the following outcomes :	La plainte est transmise au président du Comité qui détermine si elle satisfait aux critères de traitement et prend une des décisions suivantes :
Dismiss the complaint and notify the complainant in writing	Rejette la plainte et en informe le plaignant par écrit.
Decisions of the CCPA Ethics Committee may be appealed within 70 business days if it satisfies the grounds for an appeal	Il peut être fait appel des décisions du Comité de déontologie dans un délai de 70 jours ouvrables s'il est satisfait aux motifs d'appel.
The Appeals Committee shall render a written decision within 70 business days	Le Comité d'appel rend une décision écrite dans un délai de 70 jours.
The decision of the Appeals Committee is conclusive and is not open to...	La décision du Comité d'appel est définitive et elle ne peut faire l'objet d'une contestation ou d'une révision judiciaire.
Decide to process the complaint. The Chair must: (1) Notify the complainant of this decision in writing and provide a copy of Ethical Complaints Procedures document (2) Notify the member complained against and request a written response within 30 business days. (Complaints Coord will email member to advise letter is coming) (3) Notify members of Ethics Committee of the case within 10 business days	Il décide de traiter la plainte. Le président doit : (1) Aviser le plaignant de cette décision par écrit et lui fournir une copie des Procédures pour le traitement des demandes de renseignements et des plaintes concernant la déontologie. (2) Aviser le membre visé par la plainte et lui demander une réponse par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables. (Le coordonnateur des plaintes envoie un courriel au membre pour l'informer de l'arrivée d'une lettre.) (3) Aviser les membres du Comité de déontologie du cas dans un délai de 10 jours ouvrables.
The Ethics Committee will review the complaint using all means deemed necessary to the case, use ADR (if applicable), and determine if ethical violations exist. Ethics Committee may dismiss the complaint or provide one or more of the following outcomes within 120 business days of receiving the member's response: (1) Cease and desist order (2) Formal caution (3) Formal reprimand (4) Practice restrictions	Le Comité de déontologie examine la plainte en utilisant tous les moyens jugés nécessaires dans ce cas, recourt au mode substitutif de résolution des différends (s'il y a lieu), et détermine s'il existe des infractions de nature déontologique. Le Comité de déontologie peut rejeter la plainte ou parvenir à l'un des résultats suivants dans un délai de 120 jours ouvrables à compter de la réponse du membre : (1) Ordonnance de cessation et d'abstention (2) Avertissement officiel (3) Réprimande officielle (4) Restriction de l'exercice de la profession

<p>(5) Requirement of successful completion of specified CCPA approved continuing education or graduate level work</p> <p>(6) Requirement of satisfactory completion of educative or reparative assignments (e.g. reflection piece, research paper, letter of apology)</p> <p>(7) Requirement of approved clinical supervision for specified period with clinical supervisor report(s) submitted to the Ethics Committee</p> <p>(8) Requirement that the respondent pursue appropriate medical and/or medical health treatment and authorize treatment provider(s) to provide a confidential report on fitness for professional practice</p> <p>(9) Probation until educative, reparative, supervisory and/or treatment requirements are met</p> <p>(10) Time-limited suspension of membership and/or certification</p> <p>(11) Revocation of membership and/or certification</p>	<p>(5) Obligation de suivre avec succès une formation continue ou un cours de cycle supérieur approuvé par l'ACCP</p> <p>(6) 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'excuses)</p> <p>(7) Obligation de se soumettre à une supervision clinique approuvée pendant une période déterminée, avec présentation d'un ou de plusieurs rapports du superviseur clinique au Comité de déontologie</p> <p>(8) Obligation pour le défendeur de suivre un traitement médical ou de santé mentale et d'autoriser le ou les fournisseurs à fournir un rapport confidentiel sur l'aptitude du défendeur à exercer sa profession</p> <p>(9) Période de probation jusqu'à ce que les exigences de nature pédagogique ou réparatrice ou encore en matière de supervision ou de traitement soient respectées</p> <p>(10) Suspension du statut de membre et/ou de la certification pour une période déterminée</p> <p>(11) Révocation du statut de membre et/ou de la certification</p>
---	---

=