



Dépôt d'une plainte

Le rôle du Collège dans la protection du public

Le rôle du Collège est de protéger le public et de veiller à ce que les services de santé soient dispensés de manière sûre, éthique et compétente. Les plaintes constituent l'un des moyens par lesquels le Collège cerne les préoccupations relatives aux soins et y répond.

Le Collège of Complementary Health Professionals of BC (CCHPBC) réglemente les professionnels de la santé suivants :

- les chiropraticiens;
- les massothérapeutes;
- les praticiens de la médecine traditionnelle chinoise et les acupuncteurs;
- les médecins naturopathes.

Ces professionnels de la santé sont **titulaires d'une licence**. Si vous ne savez pas si la personne que vous avez consultée est réglementée par le CCHPBC, vous pouvez consulter le [registre](#) ou [communiquer avec nous](#).

Le Collège peut-il vous aider?

Si vous avez des préoccupations concernant un titulaire de licence du CCHPBC, vous pouvez déposer une plainte au moyen de notre procédure.

Le Collège peut vous aider si votre préoccupation porte sur les éléments suivants :

- le comportement ou la manière de communiquer d'un praticien;
- les soins ou le traitement que vous avez reçus;
- la capacité du praticien à exercer en toute sécurité;
- l'inconduite sexuelle.

Les préoccupations qui ne relèvent généralement pas de la compétence du Collège comprennent les suivantes :

- les conflits liés à l'emploi;
- les pratiques commerciales ou de facturation des cliniques;
- les problèmes entre propriétaires ou locataires;
- les préoccupations générales liées au service à la clientèle.

Comment déposer une plainte

Vous pouvez déposer une plainte de la manière qui vous convient le mieux. Toutes les plaintes sont examinées selon la même procédure, quel que soit le mode de dépôt.



Déposez une plainte par écrit :

- Par courriel à : complaints@cchpbc.ca
- Par la poste à : The College of Complementary Health Professionals of BC, 900 – 200 Granville St., V6C 1S4, Vancouver B.C., Canada.

Si vous préférez parler à quelqu'un par téléphone, vous pouvez communiquer avec le College pour poser des questions sur la procédure de traitement des plaintes ou sur la manière de déposer une plainte en composant le 604-742-6670.

Veillez noter qu'il n'est pas nécessaire de fournir tous les détails dès votre premier contact avec le College. Vous pouvez communiquer les informations par étapes.

Ce qu'il faut inclure dans votre plainte

Il n'est pas nécessaire de disposer de tous les détails avant de communiquer avec nous. Cependant, les informations suivantes seront nécessaires à un moment ou à un autre :

À propos du praticien

- Le nom du praticien
- Le lieu où les soins ont été dispensés (nom et adresse de la clinique, si vous les connaissez)
- Le type de traitement ou de service que vous avez reçu

À propos de ce qui s'est passé

- Une description de votre préoccupation, dans vos propres mots
- Les dates ou les périodes approximatives auxquelles les événements se sont produits
- Si d'autres personnes étaient présentes ou pourraient disposer d'informations pertinentes

Documents ou dossiers (si vous en disposez)

- Courriels, textos ou lettres
- Reçus ou confirmations de rendez-vous
- Photos, rapports ou autres documents

Si vous ne disposez pas de documents, vous pouvez tout de même communiquer avec nous.

À propos des répercussions sur vous (si vous vous sentez à l'aise d'en parler)

- Comment cela vous a affecté sur le plan physique, émotionnel ou financier
- Les mesures que vous avez déjà prises (par exemple, parler au praticien ou à la clinique)

Issues possibles



Chaque plainte est différente. L'issue dépend des informations examinées et des exigences énoncées dans la [*Health Professions and Occupations Act*](#) (HPOA).

Les issues possibles peuvent comprendre notamment :

Rejet – Si les informations disponibles ne suffisent pas pour comprendre ou évaluer la préoccupation, si cette dernière ne relève pas de la compétence du Collège, ou si la plainte semble constituer un usage abusif de la procédure de traitement des plaintes.

Résolution rapide ou à l'amiable – Dans certains cas, les préoccupations peuvent être réglées sans qu'une enquête officielle soit nécessaire.

Enquête – Si des informations supplémentaires sont nécessaires pour comprendre ce qui s'est passé.

Ordonnances visant à répondre aux préoccupations concernant les pratiques d'un titulaire de licence – elles peuvent comprendre des exigences ou des restrictions, ou, dans des cas plus graves, des sanctions disciplinaires prononcées à l'issue d'une procédure disciplinaire.

Cette traduction en français est fournie à titre de référence uniquement. La version anglaise est la seule version officielle. En cas de divergence entre le contenu du présent manuel en français et celui du manuel en anglais, la version anglaise prévaudra.