

Survol : en quoi consiste le « MARC »?

Le mode alternatif de résolution des conflits (MARC) est une solution de rechange au processus d'enquête officiel sur les plaintes. Elle permet à l'auteur de la plainte et au thérapeute respiratoire de collaborer avec un médiateur pour trouver des solutions qui satisferont toutes les parties concernées. Le MARC est entièrement confidentiel.

L'objectif du MARC est de traiter les plaintes d'une manière qui protège l'intérêt public tout en donnant aux parties la possibilité de participer activement à la résolution du conflit. Cette approche est axée sur la communication entre l'auteur de la plainte et le thérapeute respiratoire ainsi que sur l'amélioration de la qualité des soins et la sensibilisation.

Comment fonctionne le processus?

L'auteur de la plainte et le thérapeute respiratoire doivent tous deux accepter de participer au processus du MARC. Par la suite, la registraire examinera la plainte et déterminera s'il est dans l'intérêt du public de recourir à ce processus. À la demande de la registraire, le médiateur prend contact avec les deux parties. Le médiateur est une personne neutre qui ne penche ni d'un côté ni de l'autre et qui travaille avec les parties de manière confidentielle pour les aider à trouver une solution.

Le MARC est une démarche volontaire, ce qui signifie que l'auteur de la plainte ou le thérapeute respiratoire peut se retirer du processus à tout moment. Le cas échéant, la plainte sera traitée dans le cadre du processus d'enquête, et le médiateur se retirera du dossier. Toutes les informations échangées au cours du processus resteront confidentielles. En aucun cas elles ne seront utilisées au cours d'une enquête subséquente.

Problèmes pouvant faire l'objet d'un MARC

Toutes les plaintes ne peuvent pas être traitées à l'aide du MARC. En général, les allégations qui ne concernent pas des fautes professionnelles graves, par exemple celles qui visent seulement un problème de communication ou un manque de tact, peuvent se prêter au processus du MARC. Cependant, lorsque c'est la compétence ou la conduite d'un thérapeute respiratoire qui est mise en cause et qu'il existe un réel risque de préjudice pour le public, par exemple dans le cas d'une allégation d'abus sexuel, la plainte doit être traitée autrement.



Si la plainte comporte des éléments compatibles avec le MARC et d'autres qui ne le sont pas, toutes les allégations feront l'objet d'une enquête officielle dans le cadre du processus de traitement des plaintes.

Résultats

Le mode alternatif de résolution de conflits est une réussite s'il y a consensus entre l'auteur de la plainte et le thérapeute respiratoire. L'objectif est de convenir d'une solution raisonnable qui satisfera les deux parties. Les issues possibles sont les suivantes :

- Le thérapeute respiratoire reconnaît les préoccupations exprimées par l'auteur de la plainte et démontre qu'il comprend la portée de ses actions sur lui.
- Le thérapeute respiratoire accepte de suivre une formation.
- Le thérapeute respiratoire accepte de se faire conseiller quant aux normes de pratique dans le cadre d'une rencontre avec un représentant de l'Ordre des thérapeutes respiratoires de l'Ontario (OTRO).
- Toute autre issue raisonnable ou combinaison d'issues raisonnables.

Dans certains cas, le processus du MARC peut entraîner un changement de politique qui permettra d'améliorer les soins prodigués aux patients.

Une fois que l'auteur de la plainte et le thérapeute respiratoire s'entendent sur une méthode de résolution, on leur demande de signer un accord stipulant les modalités du règlement. L'accord sera examiné par la registraire. Si cette dernière juge la résolution conforme à l'intérêt public et l'adopte, le thérapeute respiratoire devra respecter les modalités énoncées. Lorsque ce sera fait, la plainte sera considérée comme réglée et le dossier sera fermé.

Dans le cas exceptionnel où la registraire n'approuverait pas l'accord de résolution, le dossier sera renvoyé au Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (le « CEPR »), qui procédera à l'examen de la plainte. La registraire devra informer les deux parties de son approbation ou de son refus d'approbation.



Points importants concernant le processus du MARC

- a) Le médiateur est un tiers neutre sélectionné par l'OTRO.
- b) Dans la plupart des cas, le médiateur communique par téléphone avec les parties (individuellement ou conjointement par téléconférence).
- c) Si la négociation échoue et que la plainte fait l'objet d'une enquête, le médiateur ne participe pas à cette dernière.
- d) Le MARC est un processus volontaire auquel l'auteur de la plainte et le thérapeute respiratoire doivent consentir, et dont ils peuvent se retirer à tout moment, pour tout motif.
- e) Le processus repose sur le principe que toutes les parties agissent de bonne foi et souhaitent parvenir à une résolution.
- f) Les informations échangées au cours d'un MARC sont confidentielles et ne peuvent pas être divulguées ailleurs, par exemple dans le cadre d'une enquête ultérieure.
- g) Le processus n'entraîne aucun coût pour l'auteur de la plainte ou les thérapeutes respiratoires.
- h) Le processus du MARC est généralement beaucoup plus court que d'autres modes de traitement des plaintes (quelques mois bien souvent).
- i) La registraire examine l'accord de résolution proposé et l'adopte avant qu'il ne devienne contraignant pour les deux parties (l'auteur de la plainte et le thérapeute respiratoire).
- j) Si la registraire **n'adopte pas** l'accord de résolution, la plainte fait l'objet d'une enquête.

Ressources

- *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, annexe 2, Code des professions de la santé, [s. 25.1](#)

Coordonnées

Ordre des thérapeutes respiratoires de l'Ontario

www.crto.on.ca

Courriel général : questions@crto.on.ca

Téléphone : 416-591-7800

Numéro sans frais (Ontario) : 1-800-261-0528

