



Comité de gestion de plaintes

de la Fédération des *Kinésologues* du Québec

LE PROCESSUS DE PLAINTES

Renseignements destinés à la population du Québec

La Fédération des kinésologues du Québec (F.K.Q.) est un organisme sans but lucratif, regroupant plus de 1100 kinésologues accrédités. Le kinésologue membre de la Fédération offre des services professionnels dans le domaine de l'activité physique et du mieux-être.

Afin de s'assurer d'un service professionnel de qualité, la Fédération exige de ses membres un diplôme universitaire, l'acceptation d'un code de déontologie, la réussite d'un examen d'accréditation leur permettant d'exercer leur profession sous le vocable de kinésologue.

Ayant satisfait à toutes ces exigences, la Fédération accorde une confirmation de pratique (numéro de membre) en tant que kinésologue lui octroyant certains privilèges, par exemple le droit d'émettre des reçus destinés à diverses compagnies d'assurances.

Notre mission consiste à promouvoir les intérêts de ses membres, tout en s'assurant de leurs compétences par un système d'accréditation et de formation continue. La FKQ répond ainsi aux besoins de protection du grand public en permettant l'accès au réseau des kinésologues accrédités du Québec.

Bien que l'objet de notre mission vise à promouvoir l'intérêt de nos membres et la protection du public, la FKQ a mis en place un dispositif de gestion des plaintes afin d'assurer le public sur l'objectivité du traitement des plaintes en toute impartialité.

Le kinésologue est le professionnel de la santé qui évalue et intervient sur la dynamique du mouvement humain et ses déterminants à tous les stades de la vie, tant sur les plans fonctionnels que de la haute performance, en s'appuyant sur ses fondements biopsychosociaux incluant ses capacités d'adaptation/réadaptation dans une perspective de santé globale. Le kinésologue réalise ses interventions autant auprès d'individus qu'auprès de groupes. Son moyen privilégié est l'activité physique¹ selon une approche personnalisée.

La mission du comité de gestion de plaintes

Les personnes qui manifestent de l'inquiétude envers un kinésiologue en particulier, une entreprise, un établissement ou sur des pratiques commerciales douteuses peuvent communiquer avec le Comité de gestion de plaintes de la F.K.Q. Ce Comité pourra les aider de plusieurs façons. Il pourra servir de médiateur en cas de conflit avec un kinésiologue. Il pourra enquêter sur les pratiques professionnelles d'un membre accrédité ou non, sur une pratique commerciale non conforme à l'éthique de la profession ou sur des normes de pratique non conforme.

Nous avons comme premier objectif de vous offrir un service professionnel, personnel, courtois et respectueux. Dites-vous que vos préoccupations peuvent devenir les nôtres!

Quelque soit la nature du problème en matière de pratique kinésiologique, n'hésitez pas à contacter le comité de gestion de plaintes de la Fédération des kinésiologues du Québec. Ce comité sera en mesure de vous venir en aide ou même vous référer à d'autres organismes, s'il y a lieu.

Quelle est la première étape?

Si vous avez été victime d'un préjudice par un kinésiologue, si vous avez des préoccupations par rapport à une pratique individuelle, commerciale ou institutionnelle douteuse en matière d'activité physique : il peut s'avérer profitable pour la société de déposer une plainte formelle. Si vous n'êtes pas certain de la pertinence d'une telle plainte, vous pouvez communiquer avec notre Comité de gestion de plaintes qui se fera un plaisir de vous conseiller en toute discrétion et ce, sans exercer de pressions indues de quelque nature que ce soit.

La loi exige que toute plainte doit être consignée par écrit. Pour ce faire vous devez faire parvenir à la FKQ les renseignements suivants via notre formulaire de demande de requête ci-annexé:

- Vos nom et coordonnées (adresse, numéros de téléphone [à la maison et au travail], numéro de télécopieur et adresse de courriel);
- Le nom de l'usagé, si vous soumettez une plainte en son nom;
- Le nom du ou des kinésiologues ou de l'organisme contre lesquels vous portez plainte (si vous ne connaissez pas le nom du kinésiologue en question, veuillez donner le plus de détails et de renseignements d'identification possible);
- Les détails du problème :
 - les inquiétudes précises en ce qui a trait au comportement, aux soins ou au traitement, aux directives, etc.
 - la ou les dates et, si possible, l'heure où l'incident ou les incidents se sont produits;

Si vous désirez parler de votre inquiétude à un membre du personnel de la F.K.Q. avant de transmettre votre plainte, veuillez consulter la section
« *Qui dois-je joindre pour obtenir de plus amples renseignements?* » à la fin de ce document.

- le lieu où l'incident ou les incidents sont survenus (y compris le nom de l'hôpital/l'organisation);
- Les nom et adresse de toute personne susceptible de fournir d'autres renseignements;
- Tout renseignement supplémentaire.

Qui peut porter plainte?

Toute personne a le droit de déposer une plainte à la F.K.Q. au sujet de la conduite professionnelle, des services offerts par un kinésiologue ou par un organisme qui utilise comme modalité l'activité physique. Vous devriez nous en aviser le plus tôt possible.

Qu'est-ce qui arrive ensuite?

Aussitôt que nous recevons une plainte, elle est présentée au Comité de gestion de plaintes de la F.K.Q. Comme partie intégrante du processus, la F.K.Q. doit informer le membre qu'une plainte a été déposée à son sujet et doit lui en faire parvenir une copie ou du moins un résumé. Le kinésiologue ou l'organisme visé sera également avisé qu'il a le droit de répondre à la plainte. Dans la plupart des cas, cette réponse vous sera communiquée. Vous serez alors invité à y ajouter vos commentaires. La F.K.Q. pourra aussi vous demander de consentir à la divulgation de tout dossier pertinent. Tous ces documents seront transmis au Comité de gestion de plaintes pour qu'il puisse les examiner. Il n'est pas rare que le Comité ait à demander une enquête plus officielle et approfondie afin d'obtenir de plus amples renseignements. Dans ce cas, un enquêteur, désigné par le registraire, se chargera de faire enquête sur la plainte. Cela signifie qu'il pourra interroger les témoins, demander à voir toutes pièces jugées pertinentes (incluant les dossiers médicaux), et s'entretenir avec les collègues de travail et les employeurs.

Qui prend la décision?

Le comité de gestion de plaintes étudie minutieusement tous les documents et prend une décision sur la façon de remédier à la plainte. Ni vous ni le kinésiologue n'assisterez à la réunion du Comité de gestion de plaintes. Le Comité doit rendre sa décision dans un délai de 120 jours à partir de la date de réception de la plainte.

Que peut faire le Comité de gestion de plaintes?

En vertu de la loi, plusieurs options s'offrent au comité de gestion de plaintes, notamment :

- a. demander au membre de se présenter devant le comité pour y recevoir un avertissement;
- b. transmettre les allégations de faute ou d'incompétence professionnelles au comité discipline ou au conseil d'administration advenant l'absence d'un comité de discipline, si les allégations en question sont liées à la plainte;
- c. renvoyer le membre devant le conseil d'administration pour des procédures d'incapacité;
- d. prendre les mesures jugées appropriées qui ne vont pas à l'encontre de la Loi sur les professions réglementées, du code de déontologie ou des règlements du gouvernement ou de la F.K.Q. (ces mesures peuvent inclure la négociation d'un engagement ou d'un accord);

- e. n'entreprendre aucune action si le Comité juge que la plainte est frivole ou vexatoire, a été faite de mauvaise foi, constitue un abus de la procédure ou ne repose pas sur une preuve suffisante;
- f. soumettre l'affaire aux autorités lorsque la plainte porte sur un comportement ou des remarques de nature sexuelle.

Qu'elles sont les sanctions?

Le comité de gestion de plaintes de la F.K.Q., statuant sur la valeur du manquement, aura pouvoir de délivrer dans l'ordre: un rappel à l'ordre, un avertissement ou un blâme, ou de recommander l'exclusion temporaire ou définitive du kinésiologue au sein de la F.K.Q. En ce qui concerne l'exclusion temporaire ou définitive, la recommandation du Comité devra être entérinée par un vote du conseil d'administration à la majorité des trois quarts.

Qu'entend-on par transmettre les allégations au conseil d'administration?

Le comité de discipline tient des audiences en ce qui a trait aux allégations de faute professionnelle ou d'incompétence. Une audience disciplinaire ressemble à un procès. La F.K.Q. agit à titre de procureur; le membre y est habituellement représenté par son avocat. Comme plaignant, on peut vous appeler à comparaître à titre de témoin.

Que signifie l'expression « renvoyer le membre devant le conseil d'administration pour des procédures d'incapacité? »

Le conseil d'administration se charge de toute préoccupation liée à l'aptitude (la capacité) des membres à exercer leur profession. Le comité peut alors désigner une commission d'enquête qui sera chargée de vérifier le bien-fondé des allégations portant sur la condition mentale et physique d'un membre qui pourrait nuire à l'exercice de sa profession. Les résultats de la commission d'enquête, y compris les résultats des examens effectués par des spécialistes de santé physique ou mentale, seront examinés par le comité. En s'appuyant sur ces rapports, le conseil d'administration peut déférer l'affaire à une audience d'aptitude professionnelle.

Pour connaître notre décision :

Une fois que le comité de gestion de plaintes aura rendu sa décision, nous en informerons par écrit le kinésiologue et le plaignant.

Est-ce que la décision sera publiée ou divulguée publiquement?

Depuis l'été 2017, les décisions concernant les plaintes sont diffusées sur le site Internet de la Fédération. Celles-ci sont parfois caviardées de manière à protéger la confidentialité de certaines informations qui s'y trouvent.

Qui dois-je joindre pour obtenir de plus amples renseignements?

Si vous désirez parler à un membre du personnel de la F.K.Q., veuillez communiquer par courriel à info@kinesiologue.com.