Plaintes, enquêtes et discipline à l'OPAO

Ce qui se passe après une plainte au sujet d'un ou d'une psychothérapeute autorisé(e) : qui décide, informer les clients sur l'OPAO (norme 3.6), l'avis et vos 30 jours, les délais, ce que le CEPR peut décider, le réexamen par la CARPS, la discipline et ses sanctions, et ce que le processus ne peut pas faire.

Outil d'étude, et non un avis juridique. Dernière vérification auprès des sources officielles citées au bas de la page : le 11 novembre 2026.

1 Qui décide

- Le comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (**CEPR**) : des membres de la profession et des membres du public du Conseil de l'OPAO; un sous-comité fait enquête sur chaque plainte (Code, art. 25).
- L'enquêteur, du personnel ou mandaté, recueille les témoignages et les documents et n'est **pas un décideur**.
- Le **Tribunal de discipline** (ORPDT) est le comité de discipline de l'OPAO.
- La Commission d'appel et de révision des professions de la santé (**CARPS**) est un tribunal indépendant.

2 Les premières étapes

- La plainte doit être faite **par écrit ou enregistrée** (par. 25 (4)); l'OPAO offre une adaptation à qui ne peut l'écrire.
- Vous recevez un avis dans les **14 jours**, et en général une copie de la plainte (par. 25 (6)). L'OPAO communique le nom du plaignant : l'équité l'exige.
- Vous pouvez présenter des observations par écrit dans les **30 jours** de l'avis (art. 25.2).
- Le membre **collabore pleinement** avec l'enquêteur (par. 76 (3.1)).

3 Les délais

- La loi : le sous-comité statue sur la plainte dans les **150 jours** (par. 28 (1)).
- Sinon, le plaignant reçoit un avis écrit et un délai prévu d'au plus **60 jours** (par. 28 (3)).
- En pratique : le délai moyen actuel de l'OPAO pour la décision écrite du CEPR est d'environ **270 jours**.

4 Ce que le CEPR peut décider (selon le risque, les mots de l'OPAO)

Résultat	Quand
Aucune action	Aucun risque ou un risque minimal pour le public.
Conseil écrit	Une amélioration possible; l'OPAO n'en fait pas le suivi.
Entente de remédiation	Faible risque : apprentissage autodirigé et un travail.
Programme de formation continue ou de remédiation spécialisé	Une lacune posant un risque modéré.
Avertissement	Un problème grave posant un risque modéré : en personne.
Engagement	Risque moyen à élevé : vous acceptez de restreindre votre pratique ou de démissionner.
Renvoi au comité de discipline	Risque élevé, et des preuves suffisantes pour une audience (relativement rare).

5 Aussi

- Si un risque l'exige tout de suite, le CEPR peut rendre une **ordonnance provisoire** de suspension ou de restriction de votre certificat (art. 25.4).
- Depuis le 1er avril 2017, un avertissement, un programme spécialisé ou un engagement ajoute une mention à votre profil au **tableau public**.
- Une plainte que le sous-comité juge **frivole**, vexatoire ou de mauvaise foi : chaque partie peut présenter des observations écrites dans les 30 jours, puis aucune mesure (par. 26 (4), (5)).

6 Réexamen par la CARPS (art. 29)

- **Le plaignant ou le membre** peut demander à la CARPS de réexaminer une décision du CEPR dans les **30 jours** de l'avis de ce droit.
- Toutes les décisions, **sauf** un renvoi au comité de discipline ou à une procédure pour incapacité.
- La CARPS examine si l'enquête était adéquate et la décision raisonnable (OPAO).

7 La discipline (Code, art. 51)

- L'audience est un processus juridique formel; les audiences sont **généralement publiques**.
- La faute professionnelle comprend une infraction pertinente, la conclusion d'un autre ordre, les mauvais traitements d'ordre sexuel d'un client, ou une faute définie au Règl. de l'Ont. 317/12.
- Ordonnances : **révoquer**, suspendre ou assortir de conditions et restrictions le certificat; une réprimande; une amende d'au plus **35 000 $**.
- **Pour des mauvais traitements d'ordre sexuel** : une réprimande et une suspension, et la révocation pour les actes énumérés au par. 51 (5).

8 Ce que le processus ne peut pas faire (OPAO)

- Servir de preuve dans des **instances civiles**, comme au tribunal de la famille (LPSR, par. 36 (3)).
- **Ordonner un paiement** pour une perte financière; régler un différend d'emploi; changer une opinion ou un rapport professionnel.
- Obliger une personne inscrite à présenter des **excuses** officielles.

9 Informer les clients sur l'OPAO (norme 3.6)

- **Lors du consentement**, informez les clients que vous êtes inscrit auprès de l'OPAO, l'organisme qui établit les règles et examine les plaintes concernant les PA (3.6.1).
- **Sur demande** : leur droit de déposer une plainte auprès de l'Ordre, ses coordonnées, et que son mandat est de réglementer les PA dans l'intérêt public, avec des normes et politiques sur son site Web (3.6.2 à 3.6.4).

10 Si vous en recevez une

- L'OPAO conseille aux PA de **recourir à un avocat**, car l'issue peut toucher leur pratique et leur carrière; personne n'est tenu d'en avoir un.
- Les dossiers fournis restent **confidentiels** au processus, mais peuvent être présentés lors d'un réexamen par la CARPS ou d'une audience, qui sont **ouvertes au public**.

Chaque plainte reçoit une réponse et une décision selon le risque : vos 30 jours pour répondre, 150 jours selon la loi, et la discipline pour les cas graves seulement.

Sources officielles : OPAO, Déposer une plainte et OPAO, Discipline et OPAO, norme 3.6 : Processus des plaintes et LPSR (1991) et le Code. Condensé de Le cadre juridique. Outil d'étude indépendant, pas un avis juridique, sans lien avec l'OPAO ni avec COMPASS.