

## Questions, préoccupations ou plaintes au sujet d'un physiothérapeute

### Quels sont les rôles de l'Ordre?

L'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario est un organisme (et non un établissement d'enseignement) dont l'objectif est de s'assurer que des soins de qualité sont fournis au public. Il dispose de règlements, appelés normes, qui régissent la manière dont les physiothérapeutes sont tenus de se comporter afin de s'assurer qu'ils agissent dans l'intérêt supérieur des patients.

Veillez communiquer avec l'Ordre si vous avez des préoccupations ou des questions au sujet du traitement que vous avez reçu d'un physiothérapeute ou que vous souhaitez déposer une plainte contre lui.

Vous pouvez également consulter le registre public en ligne pour en savoir plus sur votre fournisseur de soins de santé à l'adresse

[www.collegept.org](http://www.collegept.org) et cliquer sur « Find a Physiotherapist / Public Register » (Trouver un physiothérapeute/Registre public).

### Qui puis-je appeler si j'ai des questions?

L'Ordre met à votre disposition un membre du personnel appelé un « conseiller en pratique » dont le travail consiste à fournir des conseils gratuits et confidentiels liés à vos attentes lorsque vous consultez un physiothérapeute.

### Quelles sont les démarches à suivre pour déposer une plainte?

L'Ordre prend au sérieux toutes les plaintes. N'importe qui peut déposer une plainte, notamment des patients, des membres de la famille, les amis ou le fournisseur de soins d'un patient, des collègues, des employeurs, des assureurs ou d'autres personnes.

Vous pouvez déposer une plainte contre un physiothérapeute de plusieurs façons. Vous pouvez utiliser le formulaire de plainte en ligne de l'Ordre disponible à l'adresse <https://www.collegept.org/fr/patients/comment-d-poser-une-plainte> ou vous pouvez envoyer une plainte écrite sous forme de lettre, de courriel ou de télécopie.

Les plaintes officielles doivent comprendre votre nom et vos coordonnées. Elles ne peuvent être anonymes.

On vous demandera de fournir des renseignements liés à vos préoccupations et le nom du physiothérapeute. L'Ordre communiquera avec vous afin de confirmer qu'il a bien reçu votre plainte.

Veillez remarquer que l'Ordre n'est nullement habilité à vous aider à récupérer de l'argent auprès d'un physiothérapeute.

### Où puis-je obtenir de plus amples renseignements?

Pour toute question liée au processus de plainte, veuillez communiquer avec l'équipe de la conduite professionnelle (Professional Conduct team) en envoyant un courriel à l'adresse

[investigations@collegept.org](mailto:investigations@collegept.org), ou en appelant au 416 591-3828, poste 227 ou au 1 800 583-5885, poste 227.

Pour de plus amples renseignements au sujet de l'Ordre ou pour toute question liée au parcours professionnel de votre physiothérapeute, veuillez communiquer avec le conseiller en pratique de l'Ordre en envoyant un courriel à l'adresse [practiceadvice@collegept.org](mailto:practiceadvice@collegept.org), ou en appelant au 416 591-3828, poste 241 ou au 1 800 583-5885, poste 241.

[www.collegept.org](http://www.collegept.org)

**Veillez visiter le site Web pour en savoir davantage sur l'Ordre, sur les services que nous fournissons et les façons dont nous pouvons vous aider.**

Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario  
375, avenue University, bureau 800, Toronto (Ontario) M5G 2J5  
416 591-3828 ou 1 800 583-5885 | [info@collegept.org](mailto:info@collegept.org)