MAI 2026

GUIDE EXPLICATIF DU CODE DE DÉONTOLOGIE DE L'ORDRE DES ORTHOPHONISTES ET AUDIOLOGISTES DU QUÉBEC

Ordre des orthophonistes
et audiologistes du Québec

Table des matières

INTRODUCTION 3

SECTION I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES 4

SECTION II : VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES 6

SECTION III : ARTICLES GÉNÉRAUX 7

SECTION IV : ARTICLES ENVERS LE CLIENT 14

- Consentement et renseignements relatifs à la prestation de services professionnels 14
- Qualité de la relation professionnelle 15
- Confidentialité et secret professionnel 22
- Intégrité, indépendance professionnelle et conflit d'intérêts 26
- Honoraires et autres frais 32
- Accès aux dossiers et rectification 38
- Cessation de services professionnels 41

SECTION V : ARTICLES ET OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION 44

- Engagement et collaboration professionnelle 44
- Relation avec l'Ordre 45
- Recherche 48

SECTION VI : ARTICLES ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC 51

- Communications publiques et publicité 51
- Utilisation du symbole graphique de l'Ordre 53

SECTION VII : DISPOSITIONS FINALES 54

INTRODUCTION

Le *Code de déontologie des orthophonistes et des audiologistes* établit les devoirs, les obligations et les règles de conduite qui guident l'exercice professionnel et témoignent de l'engagement des orthophonistes et des audiologistes envers les clientes et les clients, le public en général et leur profession. Le *Code de déontologie*, tel que publié dans la *Gazette officielle du Québec*, constitue la seule version ayant une valeur officielle. Le présent guide explicatif vise à soutenir la compréhension générale des dispositions du Code. Les notes et les précisions qu'il contient ne remplacent toutefois pas le texte légal et ne doivent pas être interprétées comme des conseils juridiques. Il s'agit plutôt d'un outil complémentaire destiné à nourrir la réflexion, éclairer la compréhension et l'analyse des articles et appuyer l'exercice du jugement professionnel. L'objectif est de favoriser une posture professionnelle conforme à la déontologie chez les orthophonistes et audiologistes.

SECTION I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1. *Le présent code détermine les devoirs et les obligations dont l'orthophoniste ou l'audiologiste doit s'acquitter. Les devoirs et les obligations qui découlent du Code des professions (chapitre C-26) et des règlements pris pour son application, dont le présent code, ne sont aucunement modifiés du fait que l'orthophoniste ou l'audiologiste utilise des technologies de l'information ou exerce ses activités professionnelles au sein d'une organisation, et ce, peu importe sa forme juridique.*

NOTE EXPLICATIVE

Présentation du présent Code de déontologie

Les obligations et les devoirs décrits dans le présent Code s'appliquent à l'ensemble des orthophonistes et audiologistes, peu importe leur situation, leurs fonctions ou leur milieu de travail.

Cet article précise aussi que peu importe les technologies de l'information utilisées et la forme juridique d'une organisation où les orthophonistes et les audiologistes exercent leurs activités professionnelles, elles et ils demeurent pleinement responsables de respecter leurs obligations professionnelles.

On entend par technologies de l'information l'ensemble des logiciels, matériels et services utilisés pour la collecte, le traitement et la transmission de l'information (cf. : vitrine linguistique). Il pourrait notamment s'agir de l'équipement utilisé (ex. : ordinateurs, tablettes, téléphones intelligents), de logiciels (ex. : applications, programmes informatiques, traitement de texte) et de système d'entreposage ou de gestion des données. Ces technologies incluent également les systèmes d'intelligence artificielle (SIA) et tout moyen de communication qui permet le traitement, la mise en mémoire, la diffusion et l'échange de l'information (ex. : courriel, texto).

Pour en savoir plus sur le concept d'organisation, et ce, peu importe sa forme juridique, une description sommaire des principales formes juridiques d'organisations est disponible sur le site du gouvernement du Québec. L'Ordre ne se prononce pas sur le type d'organisations à privilégier et n'a pas à approuver l'organisation au sein de laquelle l'orthophoniste ou l'audiologiste exerce la profession.

Voir la fiche professionnelle L'exercice au sein d'une société pour plus de détails.

Article 2. *L'orthophoniste ou l'audiologiste prend les moyens raisonnables pour que toute personne qu'il emploie ou qui collabore avec lui dans l'exercice de sa profession ainsi que toute organisation au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles respectent et lui permettent de respecter pleinement les obligations imposées par le Code des professions (chapitre C-26) et les règlements pris pour son application ainsi que toute autre loi ou règlement régissant l'exercice de la profession.*

NOTE EXPLICATIVE

Responsabilité et indépendance professionnelle

L'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure que toutes les personnes (ex. : employées et employés, personnel de soutien administratif, stagiaires, étudiantes et étudiants, intervenantes et intervenants, partenaires externes, autres professionnelles et professionnels) avec lesquelles elle ou il travaille, et les organisations au sein desquelles elle ou il exerce sa profession respectent les lois et les règlements qui encadrent la profession afin de prévenir les situations où elle ou il pourrait être en faute.

À cet effet, elle ou il prend des « moyens raisonnables » pour y parvenir. Le caractère raisonnable d'une conduite professionnelle est évalué selon ce que ferait une professionnelle ou un professionnel prudent et diligent dans des circonstances similaires. Le caractère raisonnable pourrait également être mesuré selon la nature de la situation, les risques en jeu, les standards de la profession et la proportionnalité des moyens utilisés.

L'indépendance professionnelle de l'orthophoniste ou de l'audiologiste est également au cœur de cet article puisqu'elle est à risque d'être ébranlée dans le contexte où elle ou il exerce sa profession au sein d'une organisation détenue et gérée par des tiers qui ne sont pas membres de l'Ordre ou d'un autre ordre professionnel. En effet, ces personnes n'étant pas soumises au respect d'un code de déontologie issu du système professionnel québécois, leur posture pourrait s'éloigner de l'agir professionnel et déontologique attendu. Cet éloignement peut se manifester notamment lorsque l'employeur ou l'organisation impose des pratiques, des objectifs ou des conditions organisationnelles susceptibles de compromettre le respect des obligations déontologiques de l'orthophoniste ou de l'audiologiste. Or, aucune organisation ni aucun employeur membre ou non du système professionnel, ne peut placer une professionnelle ou un professionnel dans une situation l'amenant à contrevenir à ses obligations déontologiques. L'orthophoniste ou l'audiologiste demeure en tout temps personnellement responsable du respect de celles-ci et ne peut se dégager de cette responsabilité en invoquant les exigences, directives ou contraintes imposées par une organisation ou un tiers, ni en déléguant des tâches contraires à son Code de déontologie ou aux lois et règlements qui régissent sa profession.

Il est aussi important de souligner que le risque d'atteinte à l'indépendance professionnelle existe également au sein des organisations gérées par des membres de l'Ordre bien que ce risque soit généralement plus grand dans les contextes précédemment mentionnés.

Cet article est en lien avec l'article 4 du présent Code qui traite de la responsabilité et des fautes professionnelles. La fiche professionnelle sur L'indépendance professionnelle peut être consultée pour plus de détails.

SECTION II : VALEURS ET PRINCIPES ÉTHIQUES

Article 3. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'acquitte de ses devoirs et de ses obligations avec professionnalisme, dans le respect des valeurs et des principes éthiques inhérents à la profession d'orthophoniste ou d'audiologiste, dont la valorisation de l'autonomie de la personne, le respect de la vie privée et la croyance en la capacité de changement de la personne et en son pouvoir d'agir sur sa situation.*

NOTE EXPLICATIVE

Valeurs

Cet article met en lumière les valeurs fondamentales qui guident le comportement professionnel et la posture à adopter comme orthophoniste ou audiologiste, et plus spécifiquement dans la relation avec la cliente ou le client. Cela inclut notamment :

- la valorisation de l'autonomie de la personne et son droit à être informée et à prendre part à toute décision la concernant ou concernant son enfant;
- le respect de sa vie privée (voir article 18 du présent Code);
- la croyance en la capacité de changement de la personne et en son pouvoir d'agir sur sa situation. Ceci inclut la reconnaissance de la capacité d'autodétermination qui permet à la personne de faire des choix et de décider quand et comment elle souhaite recevoir de l'aide, des soins ou des services;
- le respect des principes d'EDI (équité, diversité et inclusion) et de la neurodiversité.

SECTION III : ARTICLES GÉNÉRAUX

Article 4. *L'orthophoniste ou l'audiologiste, dans l'exercice de sa profession, engage pleinement sa responsabilité professionnelle. Il ne peut l'éluder ou tenter de l'éluder, notamment en invoquant la responsabilité de l'organisation au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles ou celle d'une autre personne qui y exerce ses activités, ni requérir de son client ou de qui que ce soit une renonciation à ses recours en cas de faute professionnelle de sa part.*

NOTE EXPLICATIVE

Responsabilités et fautes professionnelles

La **responsabilité professionnelle** est un dérivé de la responsabilité civile qui découle du manquement à ses obligations professionnelles dans l'exercice de ses activités. Lorsqu'une professionnelle ou un professionnel agit en deçà des normes reconnues de la profession ou déroge aux règles de l'art, commet une faute, un manquement ou une négligence, elle ou il peut être tenu responsable des dommages corporels, matériels ou moraux causés par sa conduite fautive.

L'objectif principal de cet article est donc de protéger les clientes, les clients et le public en général contre les fautes professionnelles. La responsabilité professionnelle s'applique en tout temps et en tout lieu lors de l'exercice de la profession. **L'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut invoquer la responsabilité de l'organisation au sein de laquelle elle ou il exerce ses activités professionnelles ou celle d'une autre personne qui y exerce ses activités (ex. : gestionnaires, collègues, stagiaires, personnel administratif, technique ou informatique et toute personne pouvant avoir accès aux dossiers) pour être dégagé de sa responsabilité professionnelle**. Des accords individuels ou contractuels ne permettent pas non plus d'y renoncer.

Ainsi, en cas de faute professionnelle, les orthophonistes et les audiologistes doivent assumer leurs actes et peuvent être tenues et tenus de réparer les torts causés auprès de la personne. C'est notamment pour cette raison que chaque professionnelle et professionnel au Québec a l'obligation de souscrire à une assurance responsabilité professionnelle.

Article 5. *Dans l'exercice de sa profession et plus particulièrement auprès de son client, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'identifie par son nom et son titre, tant dans ses communications orales qu'écrites.*

NOTE EXPLICATIVE

Identification professionnelle

Cet article garantit la transparence et permet à la clientèle de savoir à qui elle s'adresse. Le titre réservé d'orthophoniste ou d'audiologiste permet également au public d'avoir la certitude que la professionnelle ou le professionnel répond à des exigences de formation et de qualification. Cela contribue à l'établissement d'une relation de confiance et également à la traçabilité des interventions notamment par l'entremise du dossier. Ainsi, pour s'identifier dans ses interactions professionnelles, l'orthophoniste ou l'audiologiste pourrait :

- se présenter par son nom et son titre;
- porter un signe d'identification sur soi (ex. : carte d'employé, épinglette);
- s'identifier sans ambiguïté sur son site Web ou ses médias sociaux professionnels;
- s'assurer que ses communications écrites soient clairement attribuées à son nom et son titre professionnel.

Par ailleurs, l'orthophoniste ou l'audiologiste qui serait également membre d'un autre ordre, qui exerce un autre métier ou qui aurait une certification qui lui permet d'offrir d'autres types de services doit, pour éviter toute confusion, indiquer clairement à sa clientèle à quel titre elle ou il lui rend des services professionnels. Dans d'autres cas, il s'agit plutôt de mettre de l'avant d'autres compétences acquises par certification ou diplomation, qui enrichissent la pratique de l'orthophoniste ou de l'audiologiste et offrent au public une expertise particulière.

Article 6. *L'orthophoniste ou l'audiologiste maintient une conduite irréprochable envers toute personne avec laquelle il entre en relation dans l'exercice de sa profession.*

NOTE EXPLICATIVE

Conduite irréprochable

Être membre d'un ordre professionnel est un privilège qui s'accompagne de responsabilités et d'obligations. Ainsi, les orthophonistes et audiologistes s'assurent que leur façon d'être et d'agir auprès du public, de leurs collègues, collaboratrices et collaborateurs ou encore, sur les médias sociaux, ne porte pas atteinte à l'honneur et à la dignité de la profession ou qu'elle soit à risque de préjudice pour le public.

Une conduite irréprochable dans l'exercice de la profession suppose donc des comportements respectueux présents dans tout type de communications qu'elles soient orales, écrites, médiatiques, privées, etc. Cette posture professionnelle irréprochable est attendue dans les différents lieux et contextes d'exercice de la profession, notamment par la démonstration d'une

attitude et d'agissements honnêtes, diligents, intègres, tout en évitant les comportements discriminatoires.

Cet article est en lien avec l'article 32 du présent Code qui traite d'intégrité.

Article 7. *L'orthophoniste ou l'audiologiste exerce sa profession dans le respect de la dignité et de la liberté de la personne et s'abstient de toute forme de discrimination fondée sur un motif visé à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12).*

NOTE EXPLICATIVE

Respect des droits et libertés de la personne

Ce principe s'appuie sur la Charte des droits et libertés de la personne. L'article 10 de la Charte affirme que **toute personne a droit à l'égalité dans la reconnaissance et l'exercice de ses droits et libertés**, sans discrimination fondée sur une liste de motifs comme :

- la race
- la couleur
- le sexe
- l'identité ou l'expression de genre
- la grossesse
- l'orientation sexuelle
- l'état civil
- l'âge (sauf exceptions prévues par la Loi)
- la religion
- les convictions politiques
- la langue
- l'origine ethnique ou nationale
- la condition sociale
- le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap

Il précise aussi que la discrimination existe lorsqu'une distinction, exclusion ou préférence (traitement différent d'une personne par rapport à d'autres dans une situation comparable) a pour effet de compromettre ou d'empêcher la personne de jouir pleinement d'un droit ou d'une liberté protégée par la Charte.

Article 8. *L'orthophoniste ou l'audiologiste évite de faire ou de permettre que soit faite toute représentation fausse ou trompeuse, notamment en ce qui a trait à sa compétence, à l'efficacité de ses propres services ou de ceux rendus par les membres de sa profession ou assurés par les personnes qui collaborent avec lui ou qui exercent leurs activités au sein de la même organisation que lui.*

NOTE EXPLICATIVE

Représentation honnête

L'orthophoniste ou l'audiologiste doit faire preuve d'honnêteté lorsqu'elle ou il met de l'avant ses compétences professionnelles et présente les services qu'elle ou il peut offrir. Cela signifie notamment de ne pas exagérer les résultats possibles, l'efficacité de ses interventions ou surestimer ses capacités, tout comme celles des collègues ou des autres membres de la profession.

L'objectif est d'éviter toute fausse promesse ou information trompeuse pouvant influencer indûment une cliente ou un client, ou créer des attentes irréalistes. Une personne doit pouvoir prendre une décision éclairée, basée sur des informations justes et objectives.

Cette exigence doit également être comprise en lien avec l'article 60.3 du *Code des professions*, qui interdit de faussement :

- attribuer à un service ou à un bien un avantage particulier;
- prétendre qu'un avantage pécuniaire découlera de son utilisation ou de son acquisition;
- affirmer qu'il respecte une norme déterminée;
- lui attribuer des caractéristiques de rendement qu'il ne possède pas.

Article 9. *L'orthophoniste ou l'audiologiste doit agir avec compétence dans l'exercice de sa profession. Il exerce sa profession selon des principes scientifiques généralement reconnus, dans le respect des règles de l'art et des normes de pratique en orthophonie ou en audiologie.*

NOTE EXPLICATIVE

Compétence professionnelle et respect des normes de pratique

Les profils de compétences nationales pour l'orthophonie et pour l'audiologie présentent les sept rôles attendus et les compétences minimales qui guident les orthophonistes et les audiologistes dans les aspects de leur pratique professionnelle. La profession est également exercée selon des principes scientifiques généralement reconnus comme le respect de l'intégrité du savoir, la collégialité, l'honnêteté, l'objectivité et la transparence.

La pratique réflexive mise de l'avant dans la politique de développement professionnel de l'OOAQ permet également à l'orthophoniste et à l'audiologiste de réévaluer de façon continue ses connaissances théoriques et scientifiques et d'identifier des besoins de perfectionnement ou d'amélioration de pratiques professionnelles (individuelles ou collectives). Elle et il s'assure ainsi

d'être à jour et de suivre l'évolution des pratiques au rythme des changements sociétaux et scientifiques (voir article 14 du présent Code).

Enfin, agir avec compétence implique également un processus qui intègre les données scientifiques dans la prise de décision, tout en reconnaissant que les données seules ne suffisent pas; la perspective et les préférences de la cliente ou du client, le jugement professionnel et l'expertise sont également essentiels à la prise de décision clinique et professionnelle.

Article 10. *L'orthophoniste ou l'audiologiste doit, dans l'exercice de sa profession, tenir compte de ses connaissances, de ses compétences ainsi que des moyens dont il dispose.*

NOTE EXPLICATIVE

Ressources et moyens disponibles

Tout en tenant compte du mandat qui lui est confié, des besoins de la cliente ou du client et du contexte de pratique, l'orthophoniste ou l'audiologiste adapte ses interventions à ce qu'elle ou il est capable de faire selon ses connaissances et ses compétences. De plus, en tenant compte des moyens et des ressources à sa disposition (ex. : ressources matérielles, humaines, financières, technologiques), l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure que ses décisions et sa planification sont réalistes et que les objectifs fixés sont atteignables. Un équilibre entre les connaissances, les compétences et les moyens à disposition permet ainsi d'ajuster sa prestation de services en conséquence.

Article 11. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'abstient d'exprimer des avis ou de prodiguer des conseils, des conclusions ou des recommandations qui dépassent les limites de ses compétences.*

NOTE EXPLICATIVE

Limites de ses compétences

Cet article protège le public contre les interventions inappropriées ou les conseils inexacts. Lorsque l'orthophoniste ou l'audiologiste se prononce professionnellement, elle ou il doit savoir reconnaître les situations qui nécessitent une recherche plus approfondie de données, une consultation ou une collaboration avec d'autres professionnelles ou professionnels. Ainsi, lorsqu'un mandat lui est proposé ou confié, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure d'avoir les compétences et l'expertise nécessaires pour être en mesure d'offrir des services de qualité.

Cet article peut être mis en relation avec l'article 20 du présent Code qui porte sur le droit de la cliente ou du client de consulter une autre professionnelle ou un autre professionnel.

Article 12. *L'orthophoniste ou l'audiologiste, avant d'intervenir auprès d'un client, d'émettre des conclusions ou des recommandations ou de donner des avis, des conseils ou des opinions professionnelles, s'assure d'avoir une compréhension appropriée de la situation.*

NOTE EXPLICATIVE

Compréhension de la situation de la cliente ou du client avant d'agir

Cet article rappelle que, avant d'intervenir auprès d'une cliente ou d'un client, de formuler des conclusions, de faire des recommandations ou de donner tout avis professionnel, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure d'abord de bien comprendre la situation.

Cela signifie qu'il faut prendre le temps de saisir, avec justesse, la demande, le contexte, les faits pertinents ou encore la condition de la cliente ou du client. Cette compréhension adéquate permet d'ajuster ses actions, ses réponses et ses conseils de manière proportionnée aux besoins, au mandat confié ou au contexte d'intervention.

Pour y parvenir, l'orthophoniste ou l'audiologiste recueille les données essentielles, c'est-à-dire la quantité d'informations nécessaires, mais pas plus que ce que la situation exige. L'objectif est double :

1. éviter de porter un jugement hâtif ou de donner un avis sans fondement suffisant;
2. éviter de dépasser inutilement le mandat ou de procéder à une évaluation trop large lorsqu'une demande précise peut être adéquatement répondue à partir d'informations ciblées.

Ainsi, il s'agit d'un exercice d'équilibre : recueillir suffisamment d'éléments pour comprendre la situation sans conclure trop rapidement, mais aussi sans étendre l'évaluation ou l'analyse au-delà de ce qui est justifié pour répondre adéquatement au besoin exprimé. L'essentiel est de faire preuve de jugement professionnel afin d'intervenir de manière proportionnée et pertinente au contexte sans aller au-delà de ce qui est justifié pour répondre adéquatement au besoin.

Article 13. *L'orthophoniste ou l'audiologiste n'exerce pas sa profession dans des conditions ou des états susceptibles de compromettre la qualité de son exercice ou de ses actes.*

NOTE EXPLICATIVE

États et conditions de santé altérés

L'orthophoniste ou l'audiologiste s'abstient d'exercer la profession dans un état susceptible de compromettre la qualité de ses services professionnels ou l'honneur et la dignité de la profession. Cela pourrait notamment inclure des situations où les capacités physiques, mentales ou émotionnelles de l'orthophoniste ou de l'audiologiste sont modifiées à la suite de la consommation d'une substance (ex. : alcool, drogue, médicaments) ou par un état ou une condition touchant la santé mentale ou physique. Ces états auraient pour effet d'altérer le jugement, la capacité à communiquer ou à réaliser toute tâche nécessaire à la prestation de ses services.

Cet article est en lien avec l'article 54 du *Code des professions* qui rappelle que « Tout professionnel doit s'abstenir d'exercer sa profession ou de poser certains actes professionnels dans la mesure où son état de santé y fait obstacle ».

Article 14. *L'orthophoniste ou l'audiologiste offre au public des services professionnels de qualité, notamment :*

1. *en assurant la mise à jour, le maintien et le développement de ses compétences;*
2. *en évaluant la qualité de ses évaluations et de ses interventions.*

NOTE EXPLICATIVE

Services de qualité

Avec une prestation de services de qualité fondée sur des données probantes et qui tient compte des besoins et des préférences de celles et ceux qui bénéficient des services, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure d'offrir des services qui sont sécuritaires, pertinents, offerts en temps opportun, équitables (sans discrimination ou favoritisme), culturellement adaptés et intégrés dans une perspective écosystémique.

La qualité inclut aussi de s'assurer que les services sont accessibles de sorte à réduire les temps d'attente et les délais parfois préjudiciables pour les personnes en attente.

Enfin, la qualité suppose également qu'elle puisse être mesurée et continuellement améliorée, et ce, dans tous les services qui peuvent être offerts par l'orthophoniste ou l'audiologiste que ce soit la recherche, la gestion, la promotion, la prévention, l'évaluation, l'intervention, la réadaptation, les soins de fin de vie, etc.

Cet article est en lien direct avec l'article 9 du présent Code.

SECTION IV : ARTICLES ENVERS LE CLIENT

CONSENTEMENT ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS À LA PRESTATION DE SERVICES PROFESSIONNELS

Article 15. *Sauf en cas d'urgence, l'orthophoniste ou l'audiologiste doit s'assurer, avant de rendre des services professionnels, que son client ou, le cas échéant, le représentant légal ou, s'il s'agit d'un enfant de moins de 14 ans, le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur, y consent de façon libre et éclairé.*

Afin d'obtenir un tel consentement, l'orthophoniste ou l'audiologiste lui communique les éléments suivants et s'assure qu'il les comprend :

1. *le but, la nature et la pertinence de la prestation de services professionnels, ses principales modalités de réalisation ainsi que ses avantages et ses inconvénients;*
2. *les alternatives à la prestation de services professionnels ainsi que ses limites et ses contraintes;*
3. *l'utilisation des renseignements recueillis;*
4. *les implications d'un partage de renseignements avec des tiers ou la transmission d'un rapport à des tiers;*
5. *le montant des honoraires ou autres frais, la perception d'intérêts sur les comptes et les modalités de paiement, s'il y a lieu.*

La communication de ces éléments est adaptée au contexte de la prestation des services professionnels.

NOTE EXPLICATIVE

Consentement libre et éclairé

Le principe de consentement est fondamental en déontologie et en éthique professionnelle. Il signifie que la cliente ou le client comprend clairement ce à quoi elle ou il consent, sans pression ni contrainte. Le consentement aux services comprend une multitude de facettes, ce qui peut complexifier le processus. L'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure lors d'une discussion sur le consentement aux services avec sa clientèle de bien comprendre les tenants et aboutissants en jeu. Les 5 alinéas de l'article 15 portent sur les éléments de discussion à couvrir avant d'obtenir un consentement.

La fiche professionnelle sur Le consentement aux services professionnels est une ressource incontournable à consulter. Elle couvre toutes les nuances relatives aux différents contextes de prestation de services en orthophonie ou en audiologie comme la façon d'obtenir ce consentement, le consentement en milieu scolaire, lors de prestations de services auprès de personnes mineures incluant les spécificités pour celles de 14 à 17 ans.

En pratique privée, des informations plus spécifiques, précises et claires sur le montant des honoraires ou autres frais sont également communiquées à la clientèle pour qu'elle puisse

consentir de façon éclairée. Le contexte de services offerts en télépratique exige aussi que des précisions soient bien communiquées à la clientèle.

Pour plus de détails, consulter les fiches professionnelles : Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus, La télépratique et la tenue de dossiers et Le consentement aux services professionnels.

Article 16. *Pendant la durée de la prestation de ses services professionnels, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure que le consentement du client demeure libre et éclairé. En tout temps, il reconnaît à son client le droit de retirer son consentement.*

NOTE EXPLICATIVE

Maintien du consentement

Le consentement n'est pas un acte ponctuel, mais un processus en continu et il doit être réévalué au fur et à mesure du déroulement de la dispensation des services. Dès qu'un changement au mandat préalablement entendu a lieu, une discussion et un nouveau consentement de la cliente ou du client sont requis. Le consentement peut être révoqué en tout temps de façon verbale ou écrite par la personne qui consent aux soins ou aux services. La cliente ou le client conserve toujours le droit de dire non ou de changer d'avis.

Consulter la fiche professionnelle sur Le consentement aux services professionnels pour plus de détails.

QUALITÉ DE LA RELATION PROFESSIONNELLE

Article 17. *L'orthophoniste ou l'audiologiste établit et maintient une relation de confiance avec son client.*

NOTE EXPLICATIVE

Relation de confiance

Cet article rappelle que l'orthophoniste ou l'audiologiste doit établir et maintenir une relation de confiance avec sa cliente ou son client. Cette relation constitue le fondement même de toute intervention professionnelle. La confiance naît et se consolide notamment grâce à l'écoute, au respect, à la transparence et à la compétence.

Pour y parvenir, l'orthophoniste ou l'audiologiste crée un espace d'intervention bienveillant, structurant et sécuritaire. Une communication claire et honnête, ainsi qu'une attitude d'alliance et de collaboration envers la personne suivie, contribuent également à renforcer cette confiance. Celle-ci doit être maintenue tout au long du suivi, car elle joue un rôle déterminant dans l'efficacité des interventions et dans la satisfaction de la clientèle.

Pour illustrer ce que signifie concrètement établir et maintenir une relation de confiance, voici quelques exemples :

- faire preuve de transparence dans ses échanges;
- ajuster sa communication pour demeurer accessible et respectueux;
- éviter une attitude impersonnelle ou distante;
- prendre en compte les valeurs, croyances ou préférences exprimées par la cliente ou le client;
- gérer les désaccords ou les insatisfactions de la cliente ou du client avec tact.

Sans dresser une liste exhaustive, ces exemples illustrent comment une posture professionnelle cohérente et humaine favorise le maintien d'une relation de confiance solide, au cœur de la pratique orthophonique et audiologique.

Article 18. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'abstient d'intervenir dans les affaires personnelles de son client sur des questions qui ne relèvent pas de l'exercice de sa profession.*

NOTE EXPLICATIVE

Respect de la vie privée

Dans sa collecte de données et dans ses interventions avec la clientèle, l'orthophoniste ou l'audiologiste recueille des données relevant de la vie privée. Cependant, elle et il s'assure de circonscrire leurs collectes de données et leurs interventions au cadre utile et pertinent du mandat, des besoins de la personne et de la situation. Cela signifie que l'orthophoniste ou l'audiologiste respecte les limites de ses connaissances et compétences ainsi que de son rôle et ne s'immisce pas dans la vie privée des clientes et des clients au-delà de ce qui est justifié dans l'exercice de sa pratique et le cadre de ses interventions.

Article 19. *Pendant la durée de la relation professionnelle, l'orthophoniste ou l'audiologiste n'établit pas avec un client ou un proche de celui-ci des liens d'amitié susceptibles de compromettre la qualité de ses services professionnels ou des liens amoureux ou sexuels. La durée de la relation professionnelle est déterminée en tenant compte, notamment, de la nature des services professionnels rendus et de leur durée, de la vulnérabilité du client et de la probabilité d'avoir à lui rendre à nouveau de tels services.*

NOTE EXPLICATIVE

Relation intime avec une cliente ou un client

Tout lien avec une cliente ou un client qui va au-delà de la relation clinique ou professionnelle est susceptible de compromettre une posture professionnelle exempte d'influence externe. L'indépendance professionnelle doit prévaloir et la relation professionnelle doit être dégagée de toute influence qui proviendrait d'un tiers ou d'un intérêt personnel. Ainsi, il est proscrit pour les orthophonistes et les audiologistes d'établir avec une cliente ou un client pendant la durée de

la relation professionnelle des liens amoureux ou sexuels ou des liens d'amitié susceptibles de compromettre la qualité de ses services professionnels.

La durée de la relation professionnelle n'est pas fixée en termes de mois ou d'années ni lorsque le suivi cesse. Elle ne peut pas être précisée de façon absolue. Plusieurs facteurs doivent être pris en compte, dont la vulnérabilité de la cliente ou du client et la probabilité d'avoir à lui rendre à nouveau de tels services.

Précisons que cet article n'interdit pas à l'orthophoniste ou à l'audiologiste d'établir une relation professionnelle avec une personne qu'elle ou il connait déjà (i.e. une situation où la relation personnelle est préexistante à la relation professionnelle). Il est possible de lui rendre des services selon les conditions suivantes : l'orthophoniste ou l'audiologiste doit offrir ses services de façon objective et impartiale et faire preuve d'indépendance professionnelle exempte d'influences externes.

Cet article interpelle donc le jugement des orthophonistes et des audiologistes et remet en avant-plan l'indépendance professionnelle et la confiance essentielle à toute relation avec la clientèle.

Voir la fiche professionnelle sur L'indépendance professionnelle pour plus de détails.

Article 20. *L'orthophoniste ou l'audiologiste reconnaît en tout temps le droit de son client de consulter un autre orthophoniste ou audiologiste, un membre d'un autre ordre ou une autre personne. À cette fin, il ne doit en aucune façon porter atteinte au libre choix exercé par le client.*

NOTE EXPLICATIVE

Droit de la cliente ou du client de consulter une autre professionnelle ou un autre professionnel

Cet article garantit la liberté de choix de la cliente ou du client d'aller chercher un autre avis professionnel ou de poursuivre ses démarches auprès d'une autre personne. L'orthophoniste ou l'audiologiste respecte ce droit de la cliente ou du client de consulter une ou un autre membre, une autre professionnelle ou un autre professionnel sans jugement ni pression. Elle ou il peut même faciliter la référence ou les démarches et, dans la mesure du possible, faciliter l'échange d'information avec l'autre professionnelle ou professionnel.

Article 21. *Lorsque l'intérêt de son client le requiert, l'orthophoniste ou l'audiologiste doit, avec son autorisation, consulter un autre orthophoniste ou audiologiste, un membre d'un autre ordre ou une autre personne compétente, ou le diriger vers l'une de ces personnes.*

NOTE EXPLICATIVE

Consultation ou collaboration avec une autre professionnelle ou un autre professionnel

Cet article prévoit que l'orthophoniste ou l'audiologiste, avec l'autorisation de sa cliente ou son client, puisse consulter d'autres professionnelles ou professionnels compétents ou diriger la cliente ou le client vers ces personnes. Ceci s'applique notamment lorsqu'une situation dépasse ses compétences ou qu'elle ou il ne peut offrir les services nécessaires.

L'objectif premier est de s'assurer que la cliente ou le client reçoive les services appropriés, par la bonne personne et au bon moment. Dans certains cas, une recommandation générale, par exemple, consulter la ou le médecin de famille, peut suffire. Dans d'autres situations, ou pour éviter que la personne se retrouve sans ressource, il peut être pertinent de proposer des options plus ciblées. Cette orientation doit être réfléchie. L'orthophoniste ou l'audiologiste prend le temps de comprendre les besoins, d'en discuter avec la cliente ou le client, de valider son consentement et de lui présenter différentes possibilités (délais, coûts, avantages). Ce processus permet à la personne de consentir de façon libre et éclairée à ces propositions. Rappelons également que favoriser systématiquement une ou un prestataire de services plutôt que d'autres offrant les mêmes services pourrait créer une apparence de partialité et de conflit d'intérêts.

Enfin, tant qu'aucune information permettant d'identifier la cliente ou le client n'est partagée, il n'est pas requis d'avoir son autorisation lorsque l'orthophoniste ou l'audiologiste demande conseil à une ou un collègue, à une mentore ou à un mentor. Il s'agit alors d'un soutien professionnel général visant à éclairer une prise de décision clinique.

Pour plus de détails sur le consentement et sur la communication de renseignements relatifs à une personne, le guide de référence sur les renseignements de santé et de services sociaux du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le document d'information sur la protection des renseignements personnels à l'école du ministère de l'Éducation (MEQ) peuvent être consultés tout comme la fiche professionnelle Clarification sur la tenue de dossiers et la transmission d'informations en milieu scolaire.

Article 22. *L'orthophoniste ou l'audiologiste fait preuve de disponibilité et de diligence dans l'exercice de sa profession.*

NOTE EXPLICATIVE

Disponibilité et diligence

Être diligente ou diligent avec les clientes et clients fait partie intégrante des obligations professionnelles des orthophonistes et des audiologistes et est au cœur d'une offre de services bienveillante et de qualité. Être disponible et agir avec diligence signifie notamment qu'il faut répondre dans des délais raisonnables aux demandes des clientes et des clients, des collègues ou de toute autre personne qui confie un mandat à l'orthophoniste ou à l'audiologiste. Cet article impose d'éviter les retards injustifiés et fait appel à la promptitude et à l'empressement dans l'exécution d'une tâche. Son contraire est la procrastination ou la négligence. Pour plus d'informations, consulter la fiche professionnelle Être diligente ou diligent avec les clientes et clients et les Résumés des décisions disciplinaires.

Article 23. *L'orthophoniste ou l'audiologiste ne pose pas ou ne multiplie pas des actes professionnels sans raison suffisante; il ne pose aucun acte inadapté ou disproportionné aux besoins de son client.*

NOTE EXPLICATIVE

Pertinence clinique

Ce principe vise la pertinence clinique en mettant en place des services à valeur ajoutée, en réduisant les services à faible valeur et en évitant les interventions superflues ou excessives. Cet article est en relation avec l'article 12 du présent Code qui met de l'avant le jugement professionnel afin d'intervenir de manière proportionnée et pertinente au contexte.

En effet, un acte professionnel pertinent est efficace, adapté, sécuritaire, justifié par les besoins réels de la cliente ou du client et le mandat confié à l'orthophoniste ou l'audiologiste. Cet article protège la clientèle notamment contre les abus et favorise une pratique où l'accessibilité au plus grand nombre est également prise en compte. Choisir d'offrir des services pertinents en orthophonie et en audiologie, c'est reconnaître qu'en faire plus n'est pas toujours mieux pour les clientes et les clients ni pour le système de santé ou d'éducation. Le jugement clinique, le mandat confié et le contexte d'évaluation ou d'intervention permettent notamment à l'orthophoniste ou à l'audiologiste de se prononcer sur la pertinence et l'ampleur des actions à réaliser.

Consulter la fiche Évaluation sommaire ou détaillée pour plus de détails.

Article 24. *L'orthophoniste ou l'audiologiste informe le plus tôt possible son client de toute complication, de tout incident ou de tout accident qui est lié à ses services professionnels et qui entraîne ou est susceptible d'entraîner des conséquences sur son état de santé ou son intégrité physique. Il doit, en outre, inscrire une mention à ce sujet au dossier du client et prendre sans délai les moyens nécessaires afin d'en limiter les conséquences.*

NOTE EXPLICATIVE

Communication des incidents à la cliente ou au client

S'inscrivant à la fois dans la gestion des risques et la prestation sécuritaire des soins et des services, la déclaration des incidents et des accidents permet de déterminer et d'analyser les événements évitables afin d'en prévenir la récurrence. L'orthophoniste ou l'audiologiste, peu importe l'organisation ou le contexte dans lequel elle ou il exerce, doit informer la cliente ou le client lorsqu'un incident lié à sa prestation de services survient.

Par exemple, il pourrait s'agir d'une ou un audiologiste qui remarque un dysfonctionnement d'un outil d'évaluation, risquant ainsi de faux diagnostics. Après le constat, si une mesure corrective immédiate n'est pas possible, l'audiologiste cesse l'usage de cet équipement et mentionne aux clientes et clients concernés la mesure alternative envisagée ou mise en place. Elle ou il mentionne l'incident dans leur dossier et s'assure que les corrections nécessaires ont été réalisées sur l'appareil avant toute nouvelle évaluation.

Cet article repose donc sur la transparence et la responsabilité professionnelle. D'ailleurs, il existe des contextes institutionnels et légaux dans le réseau de la santé et des services sociaux régissant la divulgation obligatoire et la déclaration des incidents et des accidents. Dans le réseau de l'éducation, les mécanismes en place balisent la procédure et les recours en cas de plaintes.

Article 25. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui est appelé à effectuer une expertise :*

1. *informe clairement la personne qui fait l'objet de l'expertise du but de cette expertise, du destinataire de son rapport et de la manière d'en demander une copie;*
2. *ne requiert de la personne qui fait l'objet de l'expertise aucun renseignement, ni ne lui fait d'interprétation ou de commentaires non pertinents à l'expertise;*
3. *limite son rapport ou ses recommandations aux seuls éléments pertinents à l'expertise;*
4. *communique avec objectivité et diligence son expertise à la personne qui lui en a donné le mandat.*

NOTE EXPLICATIVE

Obligations lors d'une expertise en contexte juridique

Effectuer une expertise résulte habituellement en un avis ou un rapport qui sert à éclairer une prise de décision, que ce soit par un particulier, une compagnie d'assurance, ou un tribunal dans le cas d'une expertise judiciaire. Les dispositions de l'article 25 mettent de l'avant les comportements à adopter lorsque l'orthophoniste ou l'audiologiste est appelée ou appelé à effectuer une expertise dans un contexte juridique. Il ne s'agit pas ici de situations où l'orthophoniste ou l'audiologiste est appelée ou appelé à la cour comme témoin de faits ou par convocation par *subpoena*.

L'intention de cet article est de mettre en lumière la posture déontologique attendue des orthophonistes et des audiologistes qui sont sollicitées et sollicités pour formuler une opinion professionnelle indépendante sur une personne ou sur des éléments factuels liés à une condition reliée aux domaines ou à l'exercice de la profession. Il pourrait notamment s'agir de procéder à une évaluation audiologique ou orthophonique indépendante d'une travailleuse ou d'un travailleur ou agir à titre de témoin experte ou expert dans un enjeu de bruit environnemental. Une expertise peut être pratiquée à la demande même de l'expertisée ou de l'expertisé, mais, le plus souvent, elle est sollicitée par un tiers (ex. : assureur, employeur, organisme public). Pour plus d'informations, le guide d'exercice sur la médecine d'expertise élaboré par le Collège des médecins et le Barreau du Québec peut être consulté.

Par ailleurs, la fiche professionnelle Obligations des orthophonistes et des audiologistes qui reçoivent un subpœna (assignation à comparaître) dans le cadre de leurs fonctions professionnelles peut être consultée lorsqu'il ne s'agit pas d'une expertise légale, mais plutôt d'une convocation par *subpoena*.

Article 26. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui agit comme expert ne peut devenir l'orthophoniste ou l'audiologiste traitant d'une personne qui a fait l'objet de son expertise, à moins qu'il n'y ait une demande expresse de cette personne à ce sujet ou qu'il n'ait obtenu une autorisation expresse de cette personne et que son mandat d'expert ne soit terminé.*

NOTE EXPLICATIVE

Séparation du rôle de clinicien lors d'un mandat d'expertise

Cet article est en lien avec un mandat d'expertise confié à l'orthophoniste ou l'audiologiste tel qu'expliqué à l'article 25 du présent Code. Il souligne l'importance de l'indépendance professionnelle lors d'un mandat d'expertise. Il vise à éviter les conflits d'intérêts et de rôles. Le rôle d'expert est objectif et indépendant, tandis que le rôle de clinicien est plus engagé auprès de la cliente ou du client. Passer de l'un à l'autre demande vigilance et prudence en précisant ici certaines conditions afin de bien séparer ces deux rôles.

Consulter la fiche professionnelle sur L'indépendance professionnelle pour plus de détails.

CONFIDENTIALITÉ ET SECRET PROFESSIONNEL

Article 27. *L'orthophoniste ou l'audiologiste respecte le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession.*

Il n'est relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse.

En vue d'obtenir l'autorisation du client, il l'informe des implications possibles de la transmission de ces renseignements.

NOTE EXPLICATIVE

Respect du secret professionnel

Le secret professionnel est un principe fondamental qui protège la vie privée de la cliente et du client, et qui s'applique à tous les types de renseignements : cliniques, personnels, administratifs, etc. Les articles 29 et 30 du présent Code détaillent les conditions et les comportements attendus de l'orthophoniste ou l'audiologiste qui s'assure de préserver le secret professionnel.

Le secret professionnel n'est toutefois pas absolu. Il peut être brisé dans certaines situations.

- Si la cliente ou le client l'autorise et relève l'orthophoniste ou l'audiologiste de son secret professionnel pour lui permettre de partager ou de transmettre des informations à son sujet (voir article 28 du présent Code pour des détails sur les conditions de partage).
- Lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse comme dans :
  - la Loi sur la protection de la jeunesse;
  - la Loi sur la santé publique;
  - la Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès;
  - la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.
- Dans le cadre d'enquêtes et d'immunités telles que décrites à l'article 192 du *Code des professions*. En effet, des instances ou des personnes « peuvent prendre connaissance d'un dossier tenu par un professionnel, requérir la remise de tout document, prendre copie d'un tel dossier ou document et requérir qu'on leur fournisse tout renseignement, dans l'exercice de leurs fonctions ». Ainsi, dans le cadre de l'application de cet article, l'orthophoniste ou l'audiologiste doit, sur demande, permettre l'examen d'un tel dossier ou document et fournir ces renseignements. Elle ou il ne peut invoquer le privilège relatif au litige ni son obligation de respecter le secret professionnel pour refuser de le faire.
- Dans le but d'assurer la protection d'une personne ou d'un groupe de personnes (voir article 28 du présent Code).

Dans tous les cas où des informations sont transmises, la communication se limite aux informations essentielles et pertinentes à la demande ou au contexte de partage et la situation est documentée au dossier de la cliente ou du client, telle que décrite à l'article 28, 3e alinéa.

Voir La renonciation et les exceptions au secret professionnel sur le site d'Éducaloi et la FAQ déontologie sur le site de l'OOAQ pour plus de détails.

Article 28. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui, en application du troisième alinéa de l'article 60.4 du Code des professions (chapitre C-26) communique des renseignements protégés par le secret professionnel en vue d'assurer la protection d'une personne ou d'un groupe de personnes :*

1. *communique uniquement les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication;*
2. *mentionne, lors de cette communication, les éléments suivants :*
    a. *son nom et son appartenance à l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec;*
    b. *que les renseignements qu'il va communiquer sont protégés par le secret professionnel;*
    c. *la menace qu'il vise à prévenir;*
    d. *l'identité et, si possible, les coordonnées de la personne ou des personnes exposées à la menace, lorsqu'il communique ces renseignements à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours;*
3. *consigne, le plus tôt possible, au dossier du client concerné les informations suivantes :*
    a. *les motifs au soutien de sa décision de communiquer les renseignements;*
    b. *les renseignements communiqués et le mode de communication utilisé;*
    c. *le nom et les coordonnées de toute personne à qui les renseignements ont été communiqués ainsi que la date et l'heure.*

NOTE EXPLICATIVE

Dérogation au secret professionnel dans un but de protection d'une ou des personnes

Ce principe et sa mise en œuvre visent l'équilibre entre le respect du secret professionnel et la protection du public. Il prend sa source dans l'article 60.4 du *Code des professions* (chapitre C-26) et s'applique à l'ensemble des professionnelles et professionnels du Québec.

En plus de pouvoir être relevée ou relevé du secret professionnel, selon les dispositions exposées à l'article 27 du présent Code, l'orthophoniste ou l'audiologiste pourrait le briser en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes ciblées lorsqu'elle ou il a un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves, lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, qui menace cette personne ou ce groupe et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

On entend par « blessures graves » toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable.

Dans de telles situations, l'orthophoniste ou l'audiologiste agit promptement et ne communique les renseignements qu'en respectant les modalités exposées dans la présente disposition. Ainsi,

la communication se limite aux informations essentielles et pertinentes à la demande ou au contexte de partage et la situation est documentée au dossier de la cliente ou du client, telle que décrite au 3e alinéa.

Voir l'article 60.4 du *Code des professions* (chapitre C-26) pour plus de détails.

Article 29. *Afin de préserver le secret professionnel, l'orthophoniste ou l'audiologiste, notamment :*

1. *s'abstient, entre autres sur les réseaux sociaux, de toute conversation indiscrète au sujet de son client et des services professionnels qui lui sont rendus;*
2. *ne révèle pas qu'un client a fait appel à ses services professionnels ou qu'il a l'intention d'y faire appel;*
3. *ne mentionne aucun renseignement factuel susceptible de permettre d'identifier un client lorsqu'il utilise des renseignements obtenus de celui-ci à des fins didactiques, pédagogiques ou scientifiques;*
4. *prend les moyens raisonnables pour faire respecter le secret professionnel à l'égard des personnes qui collaborent avec lui, des personnes sous sa supervision ainsi que par l'organisation au sein de laquelle il exerce sa profession;*
5. *prend des mesures de protection raisonnables lorsqu'il utilise des technologies de l'information, dont l'intelligence artificielle, ou lorsque des personnes qui collaborent avec lui les utilisent.*

NOTE EXPLICATIVE

Posture à adopter pour préserver le secret professionnel

Le secret professionnel exige l'adoption d'attitudes et de comportements vigilants vis-à-vis la clientèle et les informations recueillies dans le cadre de l'exercice de la profession. Cet article vient donner des exemples de situations. Ils ne sont pas limitatifs et il existe plusieurs autres situations dans le cadre de la pratique professionnelle qui peuvent être à risque de compromettre le secret professionnel. Voici d'autres exemples d'attitudes ou de comportements à adopter afin de préserver le secret professionnel.

- Ne pas partager d'informations au sujet de sa cliente ou de son client et des services professionnels qui lui sont rendus à moins de se retrouver dans l'une des situations décrites aux articles 27 et 28 du présent Code ou dans un contexte institutionnel où le consentement initial aux soins et services le permet.
- Faire un usage prudent et responsable des médias sociaux. Une section des Lignes directrices de l'OOAQ sur l'utilisation des médias sociaux traite spécifiquement du respect de la confidentialité.
- S'assurer que les personnes avec qui l'orthophoniste ou l'audiologiste collabore, notamment le personnel de soutien administratif, les autres intervenantes et intervenants et les organisations externes respectent également la confidentialité des informations.

- S'assurer qu'en toutes circonstances, la confidentialité des renseignements personnels recueillis ne mentionne aucun renseignement factuel susceptible de permettre d'identifier une cliente ou un client.
- S'assurer que des mesures sécuritaires respectant les lois applicables pour la protection des renseignements personnels et de santé sont mises en place pour les données en format numérique (incluant textos, courriels, dossiers numériques, dossiers partagés, tests en ligne, outils ou modalités utilisant l'IA, etc.) et lors de séance en télépratique.
- Garder en tête que dépersonnaliser, retirer ou masquer un identifiant ne garantit pas toujours la confidentialité d'une donnée, puisque d'autres renseignements liés à cet identifiant peuvent permettre de réidentifier la personne. Il est donc essentiel d'analyser rigoureusement l'ensemble des informations utilisées ou transmises.

Prendre des mesures ou des moyens raisonnables fait appel ici à des actions concrètes et appropriées prises pour soutenir les modalités qui préservent la confidentialité, tout en tenant compte des contraintes. Le mot « raisonnable » rappelle que toutes les professionnelles et tous les professionnels ont une obligation de moyens qui est de faire le mieux dans les circonstances. Le caractère raisonnable d'une conduite professionnelle est évalué selon ce que ferait une professionnelle ou un professionnel faisant preuve de prudence et de diligence dans des circonstances similaires.

Article 30. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui est autorisé à transmettre des renseignements de nature confidentielle ne transmet que les renseignements utiles, nécessaires et pertinents à l'atteinte des objectifs poursuivis par la communication.*

NOTE EXPLICATIVE

Transmission limitée et réfléchie de renseignements

Le droit au respect de la vie privée est un principe fondamental. Même lorsqu'il est permis de partager des informations (avec consentement ou en vertu de la loi ou de l'article 60.4 du *Code des professions*), l'orthophoniste ou l'audiologiste, lors de la transmission d'informations, fait preuve de discernement et limite le partage à qui est requis. Cela évite les divulgations excessives ou inutiles et protège la vie privée de la cliente ou du client. Cela implique de transmettre uniquement les renseignements nécessaires à la demande en considérant notamment qui est la ou le destinataire et à quelles fins serviront les renseignements transmis.

Ce critère de nécessité est un principe qui permet de réduire les atteintes à la vie privée des personnes. Il doit prédominer en toutes circonstances et guider les bonnes pratiques lors de la collecte, de l'accès, de l'utilisation et de la communication d'un renseignement de santé et de services sociaux.

Pour plus d'informations, voir le site de la Commission d'accès à l'information qui présente les grandes lignes de la Loi 25 sur la protection des renseignements personnels.

Article 31. *L'orthophoniste ou l'audiologiste prend les moyens raisonnables pour préserver la confidentialité des renseignements contenus dans les dossiers dont il a la responsabilité, y compris lorsqu'il cesse d'exercer ses fonctions pour le compte d'un employeur ou au sein d'une organisation.*

NOTE EXPLICATIVE

Protection des informations consignées aux dossiers

Cet article est en lien avec l'article 27 du présent Code. Ainsi, les renseignements de santé ou personnels que l'orthophoniste ou l'audiologiste détient seront conservés de manière telle que la confidentialité soit assurée, qu'ils soient sur support papier ou électronique. Le Règlement sur les dossiers et la tenue des bureaux des membres de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec en fait mention aux articles 9 et 12.

L'orthophoniste ou l'audiologiste veille également à ce que l'organisation au sein de laquelle elle ou il exerce prenne les mesures nécessaires pour prévenir des bris de confidentialité dans les dossiers qu'elle ou il conserve et pour minimiser les risques de préjudices à la vie privée de sa clientèle.

D'ailleurs, la responsabilité de protéger la confidentialité des renseignements contenus dans les dossiers ne s'arrête pas à la fin de l'emploi. L'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure que les dossiers restent sécurisés et accessibles uniquement aux personnes autorisées, même après son départ d'une organisation.

Voir la fiche professionnelle Obligations relatives aux dossiers professionnels pour plus de détails.

INTÉGRITÉ, INDÉPENDANCE PROFESSIONNELLE ET CONFLIT D'INTÉRÊTS

Article 32. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'acquitte de ses devoirs et de ses obligations professionnelles avec intégrité. Il s'abstient notamment de tout acte impliquant de la collusion, de la corruption, de la fraude, de la malversation, de l'abus de confiance ou du trafic d'influence.*

NOTE EXPLICATIVE

Intégrité

L'intégrité désigne la cohérence entre les valeurs, les principes éthiques et les actions de l'orthophoniste ou de l'audiologiste dans l'exercice de ses fonctions. Agir avec intégrité impose une conduite irréprochable. Il s'agit notamment de se conformer aux lois, aux standards professionnels, de respecter ses engagements et d'assumer ses responsabilités en évitant tout comportement pouvant nuire à la confiance du public ou à la réputation de la profession. Cela implique des valeurs éthiques solides, comprises, partagées et appliquées, dont le fait d'agir avec équité et impartialité.

Article 33. *L'orthophoniste ou l'audiologiste n'incite pas de façon insidieuse, pressante ou répétée une personne à recourir à ses services professionnels.*

NOTE EXPLICATIVE

Sollicitation démesurée

Pour protéger le public contre les pressions commerciales, dans un contexte de promotion ou d'offre de services professionnels à la clientèle, l'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut exercer de la pression directement ou indirectement sur sa clientèle ou sur une clientèle potentielle.

Certains comportements sont considérés comme inacceptables. Par exemple :

- insister pour que la cliente ou le client signe un contrat ou accepte un service sans lui laisser le temps de réfléchir ou de consulter ses proches;
- multiplier les canaux de communication (ex. : téléphone, courriel, messagerie instantanée) auprès d'une cliente ou d'un client pour une même demande ou une même offre;
- continuer à offrir un service, après que la cliente ou le client ait exprimé qu'elle ou il n'est pas ou plus intéressé. Cela fait référence au droit de la cliente ou du client de retirer son consentement en tout temps exposé à l'article 16 du présent Code.

Pour plus d'informations, voir les Lignes directrices encadrant la publicité, promotion ou vente de services et de produits de l'OOAQ.

Article 34. *L'orthophoniste ou l'audiologiste fait preuve d'objectivité et de désintéressement. En tout temps et en toute circonstance, il subordonne son intérêt personnel ou, le cas échéant, celui de son employeur, de l'organisation au sein de laquelle il exerce ses activités professionnelles ou dans laquelle il a un intérêt, des personnes qui collaborent avec lui ou d'un tiers qui paie les honoraires à celui de son client.*

NOTE EXPLICATIVE

Objectivité et désintéressement

Cet article place l'indépendance professionnelle au cœur de la posture à adopter en s'abstenant notamment de se laisser influencer par un tiers ou par un intérêt autre que celui de la cliente ou du client. Il garantit à la cliente ou au client que l'orthophoniste ou l'audiologiste rend ses services de façon objective et désintéressée.

Par exemple, il pourrait s'agir pour l'orthophoniste ou l'audiologiste de :

- présenter à la cliente ou au client toutes les options disponibles, avec leurs avantages et limites, sans orienter la discussion pour servir des intérêts autres que les leurs;
- ne pas influencer la recommandation d'un type d'aides auditives par le fait d'être une personne actionnaire, associée ou employée dans une entreprise vendant des prothèses auditives;

- refuser des cadeaux ou des avantages d'un fournisseur de matériel ou d'équipements spécialisés pour ne pas influencer des recommandations au détriment d'un meilleur intérêt pour la cliente ou le client;
- s'assurer dans les mandats confiés par un employeur ou lorsqu'il y a une subordination hiérarchique, de bien identifier tous les intérêts en cause (ex. : prestations de services versus responsabilité populationnelle et accessibilité aux services) afin de rendre des services pertinents et équitables.

Enfin, dans tous les cas où un conflit d'intérêt réel ou potentiel est présent, il doit être géré tel que décrit à l'article 37 du présent Code.

Consulter la fiche professionnelle sur L'indépendance professionnelle pour plus de détails.

Article 35. *L'orthophoniste ou l'audiologiste sauvegarde en tout temps son indépendance professionnelle, notamment :*

1. *en ignorant toute intervention ou toute situation susceptible d'y porter atteinte ou qui pourrait influer sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client;*
2. *en refusant d'accomplir toute tâche ou d'adopter toute conduite contraire à ses obligations professionnelles, à sa conscience professionnelle ou aux principes régissant l'exercice de sa profession;*
3. *en n'utilisant pas sa relation professionnelle afin d'obtenir pour lui-même ou pour un tiers des avantages de toute nature;*
4. *en ne concluant pas ou en ne participant pas à toute entente ou arrangement qui pourrait compromettre son indépendance professionnelle;*
5. *en évitant toute situation où il serait appelé à compromettre son indépendance professionnelle ou l'impartialité nécessaire à l'exercice de sa profession.*

NOTE EXPLICATIVE

Indépendance professionnelle : comportements attendus

L'indépendance professionnelle, principe fondamental de la pratique professionnelle, est la capacité à faire des choix autonomes et éclairés dans le but d'exercer sans contraintes et selon son jugement professionnel. Elle s'inscrit en filigrane de l'agir professionnel de l'orthophoniste et de l'audiologiste. Les intérêts de la clientèle et du public en général doivent également être au cœur des décisions, et ce, peu importe l'organisation où elle ou il exerce.

Pour sauvegarder son indépendance professionnelle, il faut notamment :

- être en mesure d'identifier les situations qui proviennent d'attentes ou d'influences inconciliables avec la sauvegarde de son indépendance professionnelle;

- agir de façon intègre, en mettant de côté des influences qui pourraient dicter ou modifier le jugement clinique, le processus thérapeutique ou toutes actions ou décisions prises par l'orthophoniste ou l'audiologiste;
- reconnaître que l'indépendance professionnelle engage des responsabilités, dont celles d'agir en respectant ses obligations déontologiques;
- explorer et mettre en œuvre des solutions qui permettent de faire preuve d'impartialité dans l'exercice de sa profession.

L'indépendance professionnelle n'est ni absolue, ni ne signifie qu'une professionnelle ou un professionnel peut faire ce qu'elle ou il veut. Tout est question de nuances et de jugement. Voir la fiche professionnelle sur L'indépendance professionnelle pour plus de détails.

Note : La version précédente du *Code de déontologie de l'OOAQ*, spécifiait à l'article 57 : « Le membre ne doit posséder aucun intérêt financier, direct ou indirect, dans la vente de prothèses auditives. » Après analyse, cet article a été retiré, puisque des risques d'influence, de conflits d'intérêts ou autres risques liés à la vente de prothèses sont couverts par le présent Code.

Article 36. *L'orthophoniste ou l'audiologiste évite de se placer en situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent. Il prend les mesures appropriées pour identifier les conflits d'intérêts potentiels et prévenir toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'en résulter. Il est notamment en situation de conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il pourrait être porté à préférer certains d'entre eux à ceux de son client ou lorsque son intégrité et sa loyauté envers celui-ci pourraient être affectées. Constitue notamment une situation de conflit d'intérêts visée au deuxième alinéa le fait pour l'orthophoniste ou l'audiologiste de louer ou d'utiliser des locaux ou des équipements d'un vendeur ou d'un fabricant de prothèses auditives, à moins d'avoir conclu un bail ou une entente dont la contrepartie est juste et raisonnable en fonction des conditions socioéconomiques locales, au moment où cette contrepartie est fixée.*

NOTE EXPLICATIVE

Conflits d'intérêts

Le conflit d'intérêts, qu'il soit réel ou potentiel, est un exemple probant d'une influence externe qui suscite des doutes sur l'intégrité et l'impartialité de l'orthophoniste ou de l'audiologiste et, conséquemment, sur la pleine sauvegarde de son indépendance professionnelle.

Par exemple, l'orthophoniste ou l'audiologiste se placerait en situation de conflit d'intérêts réel ou apparent lorsqu'elle ou il :

- obtient une commission, ristourne, avantage ou toute autre considération de même nature en échange d'une vente ou d'un choix expressément dirigé vers un produit spécifique (ex. : aides auditives, équipement ou matériel orthophonique ou audiologique). Les propos de l'orthophoniste ou de l'audiologiste sur ces produits pourraient alors être teintés d'un biais favorable puisque des représentations ciblées

sont attendues par les entreprises qui les rémunèrent ou qui les commanditent. Cette partialité remettrait ainsi en cause l'indépendance professionnelle de la ou du membre qui soulignerait les avantages de ces produits, de façon consciente ou non, aux dépens de besoins spécifiques de la clientèle;
- offre des interventions via un programme de fidélisation pour permettre à la clientèle d'accumuler des points ou tout autre avantage. À ce moment, la décision de poursuivre ou non un suivi avec une cliente ou un client pourrait être influencée et associée au programme offert, plutôt qu'aux raisons professionnelles ou cliniques motivant le suivi;
- réfère à des fournisseurs ou à des produits spécifiques sur les médias sociaux, notamment par l'usage de mots-clics (#) ou de mentions de page (@). Ceci laisse soupçonner que des intérêts financiers ou des avantages personnels sont perçus par l'orthophoniste ou l'audiologiste, qu'ils soient réels ou non.

Cet article précise également l'obligation qu'un bail ou une entente soit conclu dans les cas où l'orthophoniste ou l'audiologiste loue ou utilise des locaux ou des équipements d'un vendeur ou d'un fabricant de prothèses auditives.

Voir la fiche professionnelle sur L'indépendance professionnelle pour plus de détails.

Article 37. *Dès qu'il constate qu'il se trouve en situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent, l'orthophoniste ou l'audiologiste en avise son client et prend les mesures nécessaires pour s'assurer que ce dernier ne subisse pas de préjudice. Avec l'accord du client, il peut continuer à lui fournir des services professionnels et convenir des mesures pour ce faire. Si la situation devient inconciliable, il met fin à la relation professionnelle.*

NOTE EXPLICATIVE

Gestion d'un conflit d'intérêts

Cet article sur la gestion d'un conflit d'intérêts impose une transparence dès qu'une situation de conflit d'intérêts, réel ou apparent est constatée. L'orthophoniste ou l'audiologiste discute franchement avec sa cliente ou son client pour :

- divulguer clairement le conflit d'intérêts (réel/apparent), sa nature et les éléments ou les conséquences en jeu;
- proposer des mesures d'atténuation, de compensation ou de remplacement (ex. : un deuxième avis, des alternatives externes, une séparation distincte des rôles, une supervision par un tiers, un transfert de dossier);
- obtenir le consentement libre et éclairé de la cliente ou du client sur les ententes déterminées après la divulgation et la discussion;
- documenter le dossier;
- réévaluer périodiquement (lorsque la situation évolue).

Décider de mettre fin à la relation professionnelle n'est pas toujours la première solution, mais le sera lorsque l'intérêt de la cliente ou du client n'est plus garanti ou lorsque la situation est ou devient inconciliable, notamment, lorsque :

- la cliente ou le client exprime une perte de confiance irréconciliable;

- les rôles multiples de l'orthophoniste ou de l'audiologiste ne peuvent être séparés sans nuire à la qualité des services;
- les mesures convenues ne sont pas suffisantes pour éviter un préjudice potentiel.

Dans de tels cas, l'orthophoniste ou l'audiologiste met fin à la relation professionnelle avec tact, oriente la cliente ou le client vers une ressource appropriée et s'assure que des mesures nécessaires à la continuité des services (ex. : transfert du dossier, résumé clinique, disponibilité pour discussion) sont mises en place.

Article 38. *L'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut, par complaisance ou pour tout autre motif :*

1. *remettre des relevés d'honoraires, des reçus ou tout autre document contenant des informations fausses ou inexactes. Sont notamment considérés comme faux ou inexacts les relevés, les reçus ou les documents dont la date, le montant, le bénéficiaire, le nom de la personne qui offre le service ou la description des activités réalisées ne sont pas conformes à la réalité;*
2. *falsifier ou dissimuler de l'information ou tout document, en partie ou en totalité.*

NOTE EXPLICATIVE

Exactitude des relevés d'honoraires, des reçus ou de tout autre document

L'orthophoniste ou l'audiologiste fournit une facture ou un reçu, selon le cas, dont ni la forme ni le format ne sont règlementés ou fournis par l'Ordre. Cependant le contenu du document doit refléter en tous points les services réellement rendus. Voici des éléments d'informations qui pourraient s'y retrouver, mais ne s'y limitent pas :

- date du service rendu;
- la personne bénéficiaire du service;
- une description des services rendus;
- les honoraires associés aux services rendus;
- le nom de l'orthophoniste ou de l'audiologiste membre de l'OOAQ;
- le numéro de membre de l'OOAQ;
- les coordonnées du lieu d'exercice;
- si le service n'est pas rendu par l'orthophoniste ou l'audiologiste, le nom de la personne qui a rendu le service (ex. : une éducatrice, un éducateur, une intervenante ou un intervenant en langage) avec les coordonnées de la ou du membre de l'OOAQ ayant encadré sa prestation de service.

L'orthophoniste ou l'audiologiste n'émet pas de documents contenant de fausses informations dans le but, par exemple, de permettre à la cliente ou au client de réclamer des montants supplémentaires à ses assurances. En effet, il appartient aux compagnies d'assurances d'établir ce qui est admissible à un remboursement selon les clauses des contrats qu'elles détiennent avec leur clientèle. Ainsi, certains assureurs peuvent avoir des exigences qui leur sont propres, et qui ne sont pas en lien avec les exigences règlementaires de l'OOAQ.

Voir la fiche professionnelle Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus pour plus de détails.

Article 39. *À l'exception de cadeaux de valeur modeste et de la rémunération à laquelle il a droit, l'orthophoniste ou l'audiologiste ne reçoit ni avantage, ni ristourne, ni commission en lien avec l'exercice de sa profession. Il ne verse ni ne s'engage à verser à autrui aucune ristourne, commission ou autre avantage similaire relatif à l'exercice de sa profession.*

NOTE EXPLICATIVE

Avantages inclus

Mise à part la rémunération à laquelle l'orthophoniste ou l'audiologiste a droit, cet article interdit toute forme de rémunération indirecte ou incitative et protège ainsi l'intégrité, l'honneur et la dignité de la profession.

De plus, l'orthophoniste ou l'audiologiste fait preuve de prudence lorsqu'un cadeau lui est offert dans le cadre de ses fonctions. À moins d'une politique contraire dans son milieu de travail, elle ou il peut généralement l'accepter, mais le cadeau doit être de valeur modeste. Aucune législation applicable ne précise un montant précis qui serait considéré comme acceptable d'un point de vue déontologique. Un cadeau de valeur modeste implique notamment son caractère simple, sans faste et est généralement offert dans l'intention de remercier.

HONORAIRES ET AUTRES FRAIS

Article 40. *L'orthophoniste ou l'audiologiste demande et accepte des honoraires justes et raisonnables, adaptés aux circonstances et proportionnels aux services professionnels rendus.*

Pour fixer ses honoraires, il tient compte notamment :

1. *de son expérience et de ses compétences particulières;*
2. *du temps consacré à la prestation des services professionnels;*
3. *de la nature et de la complexité des services professionnels;*
4. *de la prestation de services professionnels inhabituels ou exigeant une compétence ou une célérité exceptionnelle.*

NOTE EXPLICATIVE

Honoraires justes et raisonnables pour les services professionnels facturés en pratique privée

Cet article garantit à la cliente ou au client une équité relative face aux tarifs des services en orthophonie et en audiologie. Bien que les tarifs demandés par les orthophonistes et audiologistes qui exercent en privé ne soient pas fixés ni règlementés par l'OOAQ, cet article expose des balises afin que des frais justes, raisonnables et représentatifs du service rendu soient facturés.

Il peut être utile de rappeler que, même lorsque les orthophonistes ou les audiologistes exercent au sein d'une organisation qui détermine elle-même les honoraires, elles et ils demeurent responsables du respect des principes déontologiques soutenant la fixation des honoraires. Autrement dit, la délégation de la gestion des tarifs à une organisation ne soustrait pas l'orthophoniste ou l'audiologiste à ses obligations professionnelles.

En tenant compte des alinéas de cet article, il se pourrait que les honoraires de l'orthophoniste ou de l'audiologiste possédant plusieurs années d'expérience ou qui exerce dans un domaine d'expertise spécifique soient plus élevés comparativement aux honoraires de l'orthophoniste ou de l'audiologiste qui débute dans la profession ou qui ne détient pas une telle expertise dans un même domaine d'exercice.

Selon l'ampleur ou la complexité des mandats qui lui sont confiés, il se pourrait également que l'orthophoniste ou l'audiologiste demande des honoraires différents notamment parce qu'ils requièrent des actions, déplacements exceptionnels ou entraînent des dépenses à encourir pouvant justifier la modulation des honoraires ou l'ajout de frais à la facture. Il est important de toujours s'assurer que la clientèle soit avisée préalablement à la facturation.

Cela dit, un honoraire sera considéré comme excessif s'il est démesuré, exagéré ou abusif et qu'il tire avantage d'une cliente ou d'un client ou s'il est si élevé que l'on conclurait que l'orthophoniste ou l'audiologiste exploite la clientèle et mine la confiance du public.

Finalement, il se peut que dans certaines situations, les orthophonistes ou les audiologistes souhaitent offrir leurs services à un taux préférentiel ou les réaliser bénévolement. Il est possible de le faire et les mêmes obligations déontologiques s'appliquent.

Voir la fiche professionnelle Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus pour plus de détails.

Article 41. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure que son client est informé du coût approximatif et prévisible de ses services. S'il prévoit dépasser le coût approximatif fixé, il en informe son client dans les meilleurs délais en motivant sa prévision de dépassement.*

NOTE EXPLICATIVE

Informations relatives aux honoraires

En pratique privée, communiquer clairement avec sa clientèle au sujet des honoraires est un élément essentiel pour établir une relation professionnelle de confiance.

Présenter une idée de grandeur des tarifs et un cadre clair incluant le détail des services compris, les conditions relatives aux services et une facturation claire (voir article 42 du présent Code) permet d'éviter des différends éventuels avec la clientèle.

L'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure également que la clientèle est informée à l'avance des coûts et en fait mention dans le consentement initial aux services. Voir la fiche professionnelle sur Le consentement aux services professionnels pour plus de détails.

Les services non inclus, les dépassements de coûts prévisibles et tous ceux qui demandent une clarification en cours de prestation de services font également partie des informations communiquées à la clientèle. Il est alors essentiel d'expliquer les étapes complétées, celles qui sont en cours et celles à venir ainsi que les frais associés. L'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure de la compréhension et de l'adhésion de la cliente ou du client avant de poursuivre ou d'amorcer d'autres activités.

Voir la fiche professionnelle Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus pour plus de détails.

Article 42. *L'orthophoniste ou l'audiologiste fournit ou s'assure que sont fournies au client toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé d'honoraires. Il s'assure notamment que celui-ci soit ventilé pour permettre d'identifier la personne qui a rendu le service et le type de service rendu.*

NOTE EXPLICATIVE

Clarté du relevé d'honoraires et des services rendus

Produire un relevé d'honoraires justes et réalistes, permet à la cliente ou au client d'avoir une bonne compréhension des services reçus et de vérifier leur adéquation avec les honoraires facturés. Le relevé est ventilé selon le type de service rendu et la personne qui l'a rendu. L'orthophoniste ou l'audiologiste fait preuve de transparence dans le libellé de la facturation et s'assure que les montants facturés respectent l'article 40.

Certains types de services rendus sont clairement associés à une évaluation ou une intervention en orthophonie ou en audiologie (ex. : collecte de données, passation de tests, analyse et interprétation de résultats, explications et counseling auprès du client, thérapie). D'autres

services rendus en lien avec le mandat confié à l'orthophoniste ou à l'audiologiste exigent plus d'explications sur le service et sur la tarification avant de les offrir. Il pourrait s'agir de services professionnels comme :

- la lecture et l'analyse de rapports antérieurs;
- des discussions ou échanges téléphoniques en l'absence de la cliente ou du client;
- des tâches ou rencontres supplémentaires nécessaires à l'achèvement du mandat ou à la redéfinition d'un nouveau mandat;
- des suivis avec des proches ou autres intervenantes et intervenants du réseau public ou privé;
- la complétion de formulaires d'aide financière;
- la rédaction de rapports supplémentaires et non prévus dans le mandat initial à la suite d'un nouveau mandat, d'une demande de la cliente ou du client ou d'un tiers.

Dans de tels cas, c'est à l'orthophoniste ou l'audiologiste de bien communiquer l'ampleur du travail à réaliser et de s'assurer que la quantité des données analysées ou les tâches effectuées sont pertinentes et proportionnées aux besoins et au contexte de la cliente ou du client. Si c'est le cas, le relevé d'honoraires est ventilé honnêtement et reflète l'ensemble des activités professionnelles nécessaires à la prestation de services en cours.

Voir la fiche professionnelle Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus pour plus de détails.

Article 43. *L'orthophoniste ou l'audiologiste peut réclamer des frais d'annulation raisonnables pour des rendez-vous manqués lorsque le client a été informé préalablement du montant et des conditions d'application de ces frais.*

NOTE EXPLICATIVE

Frais d'annulation en pratique privée

Cet article encadre l'imposition de frais liés aux rendez-vous manqués. Il vise à soutenir l'orthophoniste ou l'audiologiste dans la gestion efficace de son agenda, tout en assurant un traitement équitable de la clientèle et en informant explicitement cette dernière de l'existence d'une politique de frais d'annulation.

Il est ainsi permis de réclamer des frais d'annulation raisonnables pour un ou plusieurs rendez-vous manqués, à condition qu'une entente préalable ait été conclue avec la cliente ou le client. Cette entente précise le montant des frais ainsi que les conditions dans lesquelles l'orthophoniste ou l'audiologiste peut les exiger. Cette mesure ne constitue ni une assurance salariale pour l'orthophoniste ou l'audiologiste exerçant en pratique privée ni un mécanisme visant à compenser les absences de la clientèle. Elle a plutôt pour objectif d'agir à titre préventif afin de réduire les oublis ou les absences non justifiées.

Ainsi, une politique d'annulation doit être suffisamment claire et précise pour que les clientes et les clients puissent prendre une décision en pleine connaissance de cause et consentir aux conditions en cas de rendez-vous manqué. Toutefois, même si une cliente ou un client accepte

de signer une telle politique, celle-ci peut tout de même être jugée non raisonnable si son contenu ou ses modalités excèdent ce qui est considéré comme équitable et proportionné.

Voir la fiche professionnelle Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus pour plus de détails.

Article 44. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'abstient de réclamer des honoraires pour des services professionnels non rendus.*

NOTE EXPLICATIVE

Services non rendus

Cet article est fondé sur l'honnêteté et la relation de confiance avec le public. Une cliente ou un client ne doit payer que pour les services professionnels qu'elle ou il a effectivement reçu.

De plus, les frais comme les frais fixes d'exploitation, les frais de loyer, ceux du permis d'exercice ou du matériel d'évaluation ou de thérapie ne peuvent être facturés indépendamment ou à l'avance puisque ce ne sont pas des services professionnels rendus à la clientèle.

Voir la fiche professionnelle Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus pour plus de détails.

Article 45. *L'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut exiger d'avance le paiement de ses honoraires professionnels.*

NOTE EXPLICATIVE

Pas de paiement anticipé des honoraires

Cet article protège la cliente ou le client contre les engagements financiers non justifiés. Par exemple, demander un dépôt, une avance de paiement ou des frais d'ouverture de dossier revient à exiger un paiement d'honoraires professionnels avant même que le service soit rendu. Le paiement doit suivre la prestation des services rendus.

À cet effet, ce sont les articles 89 et 89.1 du *Code des professions* qui régulent cette disposition. Dans l'exercice de leur profession, les orthophonistes et les audiologistes ne peuvent détenir pour le compte d'une cliente, d'un client ou d'une autre personne des sommes ou des biens, dont des avances d'honoraires avant même que le service n'ait été rendu. En effet, aucun règlement de l'OOAQ sur la détention de sommes n'est présent pour l'autoriser et permettre la protection des sommes en vertu des lois applicables.

Voir la fiche professionnelle Pratique privée : honoraires, facturation, paiements et reçus pour plus de détails.

Article 46. *Sauf l'intérêt légal, l'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut percevoir sur les comptes en souffrance que les intérêts convenus par écrit avec le client. Les intérêts ainsi convenus doivent être à un taux raisonnable.*

NOTE EXPLICATIVE

Intérêts sur les comptes en souffrance

Cet article encadre la gestion des paiements en retard en évitant tout abus. Il se base sur l'article 1617 du Code civil : « Les dommages-intérêts résultant du retard dans l'exécution d'une obligation de payer une somme d'argent consistent dans l'intérêt au taux convenu ou, à défaut de toute convention, au taux légal. »

C'est à l'orthophoniste ou l'audiologiste de s'informer et de déterminer un taux d'intérêt raisonnable à appliquer en cas de non-paiement. Ce taux et les conditions d'application auront été clairement énoncés préalablement à la cliente ou au client. Si une telle entente n'a pas été prise avec la cliente ou le client, seul l'intérêt légal peut s'appliquer.

Article 47. *Avant d'intenter des procédures judiciaires pour recouvrer le montant de ses honoraires ou en cas de différend persistant au sujet de ses honoraires, l'orthophoniste ou l'audiologiste doit tenter de régler le différend à l'amiable et informer son client de son droit de recourir au processus de conciliation et d'arbitrage de comptes prévu au Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre professionnel des orthophonistes et audiologistes du Québec (chapitre C-26, r. 190).*

NOTE EXPLICATIVE

Recouvrement des honoraires non payés

Cet article est basé sur le Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'OOAQ.

Cependant, avant d'entreprendre toute procédure, l'orthophoniste ou l'audiologiste privilégie le dialogue avec la cliente ou le client et l'informe clairement des recours de conciliation ou d'arbitrage possibles. Il faut également savoir que l'orthophoniste ou l'audiologiste qui a l'intention de faire une demande en justice afin de recouvrer les sommes facturées pour ses services professionnels rendus doit attendre 60 jours après avoir remis sa facture à la cliente ou au client, avant de procéder.

Enfin, toute cliente ou tout client peut faire une demande pour contester des honoraires à l'Ordre via un formulaire disponible sur son site Web.

Article 48. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure, dans la mesure du possible, que la personne à qui il confie la perception de ses comptes procède avec tact et mesure, dans le respect de la confidentialité et des pratiques en matière de recouvrement de créances autorisées par la loi.*

NOTE EXPLICATIVE

Perception des comptes

Lorsque l'orthophoniste ou l'audiologiste délègue la perception de ses honoraires à une tierce personne comme une agente ou un agent administratif, elle ou il demeure responsable de la manière dont cette tâche est effectuée. Ainsi, si une faute professionnelle est commise lors de la perception de ses comptes, l'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut l'éluder ou transférer cette faute à la personne à qui a été confiée la tâche.

ACCÈS AUX DOSSIERS ET RECTIFICATION

Article 49. *Lorsque l'orthophoniste ou l'audiologiste exerce dans un milieu visé par une loi qui prévoit des règles particulières sur l'accessibilité du client à son dossier et sur la rectification de son contenu, il respecte ces règles et en facilite l'application.*

Dans les autres cas, il doit se conformer aux dispositions des articles 27 à 41 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1) et faciliter l'exercice par le client des droits qui y sont prévus. Ces dispositions sont complétées par les dispositions particulières de la présente sous-section.

NOTE EXPLICATIVE

Respect des lois sur l'accès aux dossiers et la rectification de son contenu en secteur public et privé

Cet article assure le respect des droits de la cliente ou du client relatifs à son dossier et son contenu. Des lois québécoises obligent les organismes publics et les organisations privées à respecter des règles pour protéger les renseignements détenus sur une personne et qui garantit le droit d'accès aux documents détenus.

Ainsi, l'orthophoniste ou l'audiologiste se conforme à ces lois et s'assure :

- de permettre à la cliente ou au client ou à la personne titulaire de l'autorité parentale d'avoir accès au dossier constitué à son sujet et aux documents qui la ou le concernent pour notamment :
    - en prendre connaissance;
    - en obtenir une copie;
    - formuler par écrit des commentaires pour qu'ils soient versés au dossier;
    - faire corriger des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques;
    - faire supprimer tout renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier;

- consentir à la transmission d'informations à un tiers.

Il s'agit principalement de tenir compte des articles 27 à 41 de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* et de tenir compte de la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux* qui aborde notamment la protection, l'anonymisation et la destruction des renseignements personnels et de santé.

Pour ce qui est des **délais de réponse** à la suite de la réception d'une demande pour l'accès ou la rectification d'un dossier, l'orthophoniste ou l'audiologiste doit respecter les délais prescrits suivants :

- Au public, c'est l'article 47 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (A-2.1)* : « Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les **vingt jours** qui suivent la date de la réception d'une demande (…) Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible (…) le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, **le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours**. Il doit alors en donner avis au requérant par écrit dans le délai prévu par le premier alinéa. »
- Au privé, c'est la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* qui prescrit le délai de réponse à l'article 32. La personne responsable de la protection des renseignements personnels doit répondre par écrit à la demande d'accès ou de rectification, **avec diligence et au plus tard dans les 30 jours** de la date de réception de la demande.

Consulter la fiche professionnelle Obligations relatives aux dossiers professionnels pour plus de détails.

Article 50. *L'orthophoniste ou l'audiologiste donne suite au plus tard dans les 30 jours de sa réception, à toute demande écrite d'un client qui a pour objet de faire supprimer tout renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier constitué à son sujet.*

NOTE EXPLICATIVE

Demande de suppression de renseignements consignés au dossier

La cliente ou le client a le droit de demander que son dossier soit à jour et pertinent. Elle ou il peut ainsi faire supprimer tout renseignement inexact, incomplet ou équivoque à son dossier. Supprimer des renseignements contenus dans un dossier n'est cependant pas anodin et demande d'exercer son jugement professionnel. Ainsi, une demande de suppression devrait toujours être analysée et validée par l'orthophoniste ou l'audiologiste. Rappelons toutefois qu'il ne s'agit pas de modifier l'analyse, le diagnostic ou les conclusions cliniques relatives à l'opinion professionnelle qui se doit d'être stable et fidèle à l'originale, mais plutôt de supprimer tout renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier constitué à son sujet.

L' « objet du dossier constitué à son sujet » réfère ici à la finalité pour laquelle les renseignements ont été recueillis, comme soutenir l'évaluation, l'intervention, le suivi ou toute autre activité professionnelle réalisée auprès de la cliente ou du client. Une information colligée au dossier qui relèverait d'une autre professionnelle ou d'un autre professionnel (ex. : rapport externe) ne

pourrait être corrigée ou supprimée par l'orthophoniste ou l'audiologiste. Les informations pouvant faire l'objet d'une telle demande sont donc des erreurs de fait objectivables et vérifiables présentes au dossier et rédigées par l'orthophoniste ou l'audiologiste.

À la suite de la réception d'une demande écrite d'une cliente ou d'un client, l'orthophoniste ou l'audiologiste du public ou du privé a, au plus, 30 jours calendrier pour répondre à une demande qui a pour objet de faire supprimer tout renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier constitué à son sujet.

Voir la fiche professionnelle Obligations relatives aux dossiers professionnels pour plus de détails.

Article 51. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui refuse d'acquiescer à une demande d'accès ou de rectification ou à une demande visée à l'article 50 doit inscrire les motifs de ce refus au dossier du client concerné et y verser une copie de la décision transmise au client. La décision doit informer le client de son droit de formuler des commentaires par écrit et de requérir qu'ils soient déposés à son dossier. Le cas échéant, l'orthophoniste ou l'audiologiste transmet, sans délai, au client une attestation suivant laquelle ses commentaires ont été versés au dossier.*

NOTE EXPLICATIVE

Refus d'accès ou de rectification d'un dossier et procédure à suivre

Parfois, une personne qui désire avoir accès à un dossier médical ou professionnel voit sa demande refusée par l'établissement de santé ou par les professionnelles et professionnels de la santé. Dans certaines situations, l'accès par la cliente ou le client ou par les titulaires de l'autorité parentale au dossier professionnel pourrait lui être refusé notamment :

- lorsque la consultation peut causer un préjudice grave à sa santé;
- lorsque le dossier contient des renseignements qui peuvent nuire sérieusement à une autre personne.

Cette décision doit être réfléchie, car refuser l'accès peut aussi entraîner des conséquences, comme amener la personne à penser qu'elle a des problèmes plus graves qu'en réalité. Les publications d'Éducaloi illustrent bien l'ampleur de la question et la spécificité de certaines situations, notamment les demandes d'accès faites par :

- le parent d'un enfant mineur de moins de 14 ans ou de 14 ans et plus;
- la représentante ou le représentant d'une patiente ou d'un patient majeur;
- la famille d'une patiente ou d'un patient décédé;
- un employeur.

Les fiches professionnelles Obligations relatives aux dossiers professionnels et Le consentement aux services professionnels apportent également des précisions pour soutenir la conduite à tenir. Enfin, tout refus d'accès ou de rectification d'un dossier doit être bien documenté au dossier de la cliente ou du client concerné.

Article 52. *L'orthophoniste ou l'audiologiste donne suite au plus tard dans les 30 jours de sa réception, à toute demande écrite d'un client qui a pour objet :*

1. *de reprendre possession d'un document qu'il lui a confié;*
2. *de transférer son dossier ou une partie de celui-ci à un autre orthophoniste ou audiologiste ou à un membre d'un autre ordre.*

NOTE EXPLICATIVE

Restitution ou transmission de documents

Cet article met de l'avant le droit de la cliente ou du client d'avoir accès aux documents confiés à l'orthophoniste ou à l'audiologiste ou de pouvoir faire transférer son dossier pour assurer la continuité des services. La demande doit alors être traitée au plus tard dans les 30 jours calendrier de sa réception tant au privé qu'au public.

- Si la cliente ou le client confie un document à l'orthophoniste ou à l'audiologiste (ex. : un rapport professionnel, une ordonnance, une lettre de confirmation d'accès à des services ou une aide financière, des photos), celui-ci fait partie de son dossier au même titre que les autres informations qui y sont contenues. Il est géré avec les mêmes obligations relatives au dossier (ex. : confidentialité, conservation, destruction). Cependant, la cliente ou le client conserve le droit de le récupérer pour en reprendre possession. Ainsi, il est opportun d'en tenir compte au moment même où la personne veut confier le document. Est-il important de le consigner au dossier ou une consultation et une note au dossier pourraient être suffisantes ? Dans tous les cas, conserver une copie plutôt qu'un original est souhaitable.
- Si la cliente ou le client demande que son dossier (ou une partie) soit transféré à une autre professionnelle ou un autre professionnel (orthophoniste, audiologiste, membre d'un autre ordre, etc.), l'orthophoniste ou l'audiologiste donne suite à cette demande avec diligence.

Voir la fiche professionnelle Obligations relatives aux dossiers professionnels pour plus de détails.

CESSATION DE SERVICES PROFESSIONNELS

Article 53. *L'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut cesser de rendre des services professionnels à un client avant la fin de la réalisation de la prestation convenue, sauf pour un motif juste et raisonnable.*

Constituent notamment des motifs justes et raisonnables :

1. *la perte de la relation de confiance entre le client et l'orthophoniste ou l'audiologiste;*
2. *le fait que le client ne tire plus avantage des services professionnels offerts;*

3. *une situation de conflit d'intérêts ou un contexte tel que l'indépendance professionnelle de l'orthophoniste ou de l'audiologiste pourrait être mise en doute;*
4. *l'incitation par le client à l'accomplissement d'actes illégaux ou frauduleux ou qui vont à l'encontre des dispositions du Code des professions (chapitre C-26) et de celles des règlements pris pour son application, dont le présent code;*
5. *le non respect par le client des conditions convenues pour la prestation des services professionnels, incluant les honoraires, et l'impossibilité de négocier avec ce dernier une entente raisonnable pour les rétablir;*
6. *le comportement abusif du client tel du harcèlement, des menaces ou des actes agressifs ou à caractère sexuel;*
7. *la décision de l'orthophoniste ou de l'audiologiste de réduire, de modifier ou de cesser sa pratique.*

NOTE EXPLICATIVE

Motifs de cessation de suivi

L'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut arrêter de rendre ses services avant la fin de la réalisation de la prestation convenue. Cependant, pour préserver l'éthique, la sécurité et la qualité des services, elle ou il peut mettre fin à la relation professionnelle si un motif juste et raisonnable le justifie. Les motifs énumérés dans cet article exposent des situations qui pourraient rendre la poursuite du suivi inappropriée ou impossible. Concernant l'alinéa 1°, précisons que la perte de la relation de confiance entre la cliente ou le client et l'orthophoniste ou l'audiologiste ne signifie pas qu'une insatisfaction exprimée par la cliente ou le client entraîne automatiquement une telle perte. Une insatisfaction doit plutôt être appréciée en fonction de son effet réel sur la capacité de maintenir une collaboration professionnelle adéquate.

Dans les cas où l'orthophoniste ou l'audiologiste met fin à un service professionnel, peu importe son milieu de travail, elle ou il consigne dans le dossier de la cliente ou du client une note de fermeture comportant les motifs de cessation et/ou un avis de transfert de dossier. Elle ou il s'assure que la cliente ou le client en soit informé (voir article 54 du présent Code).

Article 54. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui prévoit cesser de rendre des services professionnels à un client doit l'en informer dès que possible et suggérer des mesures utiles afin que cette cessation lui soit le moins préjudiciable possible.*

NOTE EXPLICATIVE

Préavis et mesures d'atténuation lors de la fin de services

Cet article protège le droit de la cliente ou du client à la continuité des services, lorsqu'il y a une fin des services rendus selon les motifs mentionnés à l'article 53 du présent Code.

L'orthophoniste ou l'audiologiste informe rapidement la cliente ou le client de la décision et lui propose des mesures de mitigation afin de réduire les impacts liés à la fin du suivi.

De plus, les obligations relatives aux dossiers professionnels s'appliquent pendant au moins cinq ans après le dernier service rendu, soit :

- la garde des dossiers;
- la confidentialité des renseignements qu'ils contiennent;
- l'accès aux dossiers dans les délais prescrits;
- la rectification ou la suppression d'informations lorsque demandé;
- la destruction des dossiers de façon conforme et dans les délais prescrits.

Ainsi, dans un souci de prévoyance et pour s'assurer que les obligations relatives aux dossiers soient remplies, l'orthophoniste ou l'audiologiste exerçant en pratique privée prévoit avec une ou un autre membre de l'Ordre une entente de garde provisoire des dossiers ou de cession, et la met à jour lorsqu'il y a des changements.

Consulter la fiche professionnelle Obligations relatives aux dossiers professionnels pour plus de détails et pour trouver les liens vers les documents pertinents.

SECTION V : ARTICLES ET OBLIGATIONS ENVERS LA PROFESSION

ENGAGEMENT ET COLLABORATION PROFESSIONNELLE

Article 55. *Selon ses qualifications et son expérience, l'orthophoniste ou l'audiologiste contribue au développement et à la qualité de l'exercice de la profession en favorisant l'échange de ses connaissances et de son expérience auprès des candidats à l'exercice de la profession ou des autres orthophonistes ou audiologistes.*

NOTE EXPLICATIVE

Contribution au développement de la profession avec et auprès d'autres membres ou de candidates et candidats à l'exercice de la profession

Cet article valorise l'engagement professionnel. Il encourage le partage d'expertise, l'échange avec d'autres membres, la transmission du savoir et la participation à la formation des futures et futurs membres. Il est en cohérence avec la politique de développement professionnel de l'OOAQ.

Lorsqu'il est question des « candidats à l'exercice de la profession », il s'agit non seulement des personnes en processus d'admission à l'OOAQ, mais également des personnes étudiantes et stagiaires qui sont en formation. Le partage des connaissances et des compétences peut notamment se concrétiser par des initiatives collaboratives, telles que l'accueil de stagiaires, le mentorat auprès d'orthophonistes ou d'audiologistes, la cocréation d'outils et de ressources, ou encore la participation active à des formations et à des groupes de travail.

Article 56. *L'orthophoniste ou l'audiologiste dans ses rapports avec les autres orthophonistes ou audiologistes, les candidats à l'exercice de la profession, les membres d'un autre ordre et toute autre personne compétente :*

1. *collabore avec eux et cherche à établir et à maintenir des relations harmonieuses;*
2. *leur fournit, lorsque consulté par ceux-ci, son opinion et ses recommandations avec diligence;*
3. *ne les dénigre pas, n'abuse pas de leur confiance, ne les induit pas volontairement en erreur, ne surprend pas leur bonne foi ou n'utilise pas à leur égard des procédés déloyaux;*
4. *donne une opinion objective et fondée lorsqu'il évalue un candidat à l'exercice de la profession;*
5. *ne doit pas s'attribuer le mérite d'un travail qui leur revient;*
6. *ne doit pas les harceler, les intimider ou les menacer.*

NOTE EXPLICATIVE

Collaboration avec d'autres personnes

Cet article vise à favoriser un climat de respect et de collaboration avec les autres personnes (non-clientes) avec qui l'orthophoniste ou l'audiologiste est appelée ou appelé à collaborer. Il proscrit les comportements nuisibles à la relation et encourage une posture éthique dans les relations interprofessionnelles.

RELATION AVEC L'ORDRE

Article 57. *L'orthophoniste ou l'audiologiste collabore pleinement avec l'Ordre. Il répond dans les meilleurs délais à toute demande provenant d'un représentant de l'Ordre.*

Pour l'application de la présente sous-section, « représentant de l'Ordre » s'entend notamment d'un syndic, d'un inspecteur, d'un membre du comité d'inspection professionnelle ou du secrétaire de l'Ordre.

NOTE EXPLICATIVE

Collaboration avec l'Ordre

Cet article assure une coopération active avec l'Ordre. L'orthophoniste ou l'audiologiste répond avec diligence aux demandes liées à une enquête, une inspection ou toute autre vérification ou exigence de l'Ordre. Les délais prescrits dans la demande ou l'action à entreprendre doivent être respectés afin d'assurer une communication efficace et conforme aux exigences de l'Ordre.

Article 58. *L'orthophoniste ou l'audiologiste n'intimide pas ou n'entrave pas, de quelque façon que ce soit, un représentant de l'Ordre.*

NOTE EXPLICATIVE

Respect envers les représentantes et représentants de l'Ordre

Cet article assure une coopération respectueuse avec l'Ordre. L'orthophoniste ou l'audiologiste ne peut, en aucun cas, intimider ni entraver le travail d'une représentante et d'un représentant de l'Ordre.

- Intimider implique de chercher à faire peur ou à influencer par la menace, la pression ou des comportements hostiles.
- Faire entrave signifie poser des gestes ou adopter des comportements qui empêchent ou compliquent la réalisation des démarches des représentantes ou représentants de l'Ordre. Cela peut se traduire par un refus de collaborer, des réponses tardives ou l'absence de réponse aux courriels, appels ou demandes officielles, malgré des relances

répétées. L'entrave est généralement continue ou récurrente dans le temps et peut inclure le fait de s'opposer à fournir des documents ou les informations exigées.

Ainsi, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure plutôt de collaborer avec les représentantes et représentants de l'Ordre tel que décrit à l'article 57 du présent Code, et ce, même en cas de désaccord.

Article 59. *L'orthophoniste ou l'audiologiste reconnaît la responsabilité de l'Ordre d'assurer la protection du public et, qu'à cette fin, ce dernier veille à ce que l'exercice de ces professions le soit par des orthophonistes et des audiologistes intègres et compétents.*

Il y collabore notamment :

1. *en informant l'Ordre :*
    a. *lorsqu'il a des raisons de croire qu'un candidat à l'exercice de la profession ne respecte pas les conditions de délivrance de permis ou d'inscription au tableau;*
    b. *lorsqu'une personne usurpe les titres ou les initiales réservés aux orthophonistes ou aux audiologistes, ou utilise illégalement un titre, une abréviation ou des initiales pouvant laisser croire qu'elle est membre de l'Ordre;*
    c. *lorsqu'une personne non autorisée par la loi exerce une activité réservée aux orthophonistes ou aux audiologistes;*
    d. *lorsqu'il a des raisons de croire qu'une organisation au sein de laquelle exercent des orthophonistes ou des audiologistes ne leur donne pas les conditions appropriées pour leur permettre de respecter le Code des professions (chapitre C-26) ou un règlement pris pour son application, dont le présent code;*
    e. *lorsqu'il a des raisons de croire qu'un orthophoniste ou un audiologiste présente un état physique ou psychique incompatible avec l'exercice de la profession;*
2. *en informant le syndic de l'Ordre :*
    a. *lorsqu'il a des raisons de croire qu'un orthophoniste ou un audiologiste déroge à la déontologie professionnelle;*
    b. *lorsqu'il a des raisons de croire qu'une situation est susceptible de porter atteinte à la compétence ou à l'intégrité d'un autre orthophoniste ou audiologiste.*

NOTE EXPLICATIVE

Reconnaissance du rôle de l'Ordre et de la responsabilité de signalement des orthophonistes et des audiologistes

Cet article met de l'avant la collaboration nécessaire entre l'Ordre et les orthophonistes et les audiologistes pour veiller activement à la protection du public. En signalant auprès de l'Ordre les personnes ou les situations qui soulèvent des questions relatives à l'autorisation, la légitimité, l'intégrité ou le respect de la déontologie, les membres permettent à l'Ordre d'agir selon les mécanismes de surveillance de la profession disponibles.

Peu importe le canal de communication utilisé pour informer l'Ordre, la demande sera transférée au bon service et traitée diligemment.

Voir les sections La demande d'enquête et Démarche pour signaler une pratique illégale sur le site Web de l'Ordre pour plus d'informations.

Article 60. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui est informé de la tenue d'une enquête à son égard ou qui a reçu signification d'une plainte ne peut communiquer avec une personne qui en est à l'origine ou y est autrement impliquée sans la permission écrite du syndic de l'Ordre.*

NOTE EXPLICATIVE

Communication restreinte avec la personne requérante lors d'un processus d'enquête

Cet article vise à protéger l'intégrité du processus d'enquête et disciplinaire. Toute tentative de contact ou de communication avec une personne qui est à l'origine d'une demande d'enquête pourrait être perçue comme une forme d'influence, d'intimidation ou de manipulation.

Cependant, il se pourrait, par exemple, qu'une demande d'enquête concerne les honoraires professionnels ou la politique d'annulation et que la cliente ou le client veuille tout de même poursuivre son suivi en orthophonie. Il est alors possible, dans ces cas exceptionnels, de poursuivre la relation professionnelle si le syndic l'autorise. Dans tous les cas, l'orthophoniste ou l'audiologiste visée ou visé par une demande d'enquête doit respecter les procédures et laisser le bureau du syndic mener son enquête en toute indépendance.

Voir la section La demande d'enquête sur le site Web de l'Ordre pour plus d'informations.

Article 61. *L'orthophoniste ou l'audiologiste doit respecter tout engagement qu'il a pris envers l'Ordre, notamment envers le Conseil d'administration, le comité exécutif, le secrétaire de l'Ordre, un syndic ou le comité d'inspection professionnelle.*

NOTE EXPLICATIVE

Respect de ses engagements envers l'Ordre

Un engagement est une obligation ou une promesse prévue par la loi, un règlement, une entente formelle avec le syndic ou le comité d'inspection professionnelle ou les règles de la profession. Il doit être respecté. Par exemple, il pourrait s'agir d'un engagement à :

- suivre une formation, un cours de perfectionnement, un stage;
- être supervisée ou supervisé pour une partie ou la totalité de ses activités professionnelles;
- limiter sa pratique;
- corriger certaines lacunes;
- compléter les heures de formation obligatoires.

L'engagement implique également un respect de délais, une exactitude des informations à livrer et une coopération active.

Note : Actuellement, l'OOAQ n'a pas de comité exécutif dans sa structure de gouvernance, mais cet élément a été conservé par cohérence avec l'article 96 du *Code des professions*. Un comité exécutif peut être formé au sein d'un ordre professionnel.

RECHERCHE

Article 62. *L'orthophoniste ou l'audiologiste qui entreprend, participe ou collabore à un projet de recherche impliquant des personnes doit s'assurer que le projet est approuvé par un comité d'éthique de la recherche reconnu qui respecte les normes en vigueur, notamment dans sa composition et dans ses modalités de fonctionnement.*

À cette fin, pour chacun des participants au projet ou, le cas échéant, son représentant légal, il se réfère et se conforme à la méthodologie approuvée par ce comité, notamment pour :

1. *l'informer des objectifs et du déroulement du projet ainsi que des avantages, des risques ou des inconvénients liés à sa participation;*
2. *obtenir un consentement libre et éclairé;*
3. *l'informer que le consentement donné est révocable en tout temps;*
4. *s'assurer des mesures de protection de la confidentialité des renseignements colligés dans le cadre du projet.*

NOTE EXPLICATIVE

Respect des normes et des principes éthiques en recherche

Cet article encadre la pratique de la recherche pour garantir au public le respect des droits des participantes et des participants. Cela impose à l'orthophoniste ou à l'audiologiste une posture professionnelle comparable à celle adoptée lorsqu'elle ou il est en relation clinique avec une cliente ou un client. Elle ou il s'assure d'avoir un consentement libre et éclairé des participantes et participants à la recherche, qui est révocable en tout temps, de faire preuve de transparence, de rigueur méthodologique et éthique et que soit assurée la protection des renseignements personnels et de santé recueillis.

Article 63. *Avant d'entreprendre un projet de recherche, l'orthophoniste ou l'audiologiste doit tenir compte de l'ensemble des conséquences prévisibles que peuvent avoir ses recherches et ses travaux sur les participants et la collectivité.*

Lorsque le déroulement d'un projet de recherche auquel il participe est susceptible de porter préjudice aux participants ou à la collectivité, l'orthophoniste ou l'audiologiste en avise le comité d'éthique de la recherche ou toute autre instance compétente.

L'orthophoniste ou l'audiologiste doit également s'assurer que tous ceux qui collaborent avec lui au projet de recherche soient informés de ses devoirs et de ses obligations professionnelles.

NOTE EXPLICATIVE

Conséquences prévisibles d'un projet de recherche : obligation de dévoilement et d'action

Cet article met de l'avant la posture professionnelle attendue pour les orthophonistes et les audiologistes qui entreprennent ou qui participent à un projet de recherche. Elles et ils s'assurent :

- d'avoir réfléchi aux conséquences possibles sur les participantes et participants ainsi que sur la population en général avant de démarrer ou d'accepter de participer à un projet de recherche;
- d'agir rapidement en informant les instances compétentes dès qu'un risque ou un dommage apparaît;
- d'informer toutes les personnes impliquées qu'il existe des règles déontologiques encadrant leur agir professionnel.

Cette posture professionnelle crée la vigilance nécessaire pour établir un équilibre entre la rigueur scientifique et le respect humain. Ce fondement est essentiel au travail éthique et déontologique en recherche.

Article 64. *L'orthophoniste ou l'audiologiste s'abstient d'exercer toute pression sur une personne susceptible de se qualifier pour un projet de recherche.*

NOTE EXPLICATIVE

Pas de sollicitation indue à un projet de recherche

Le recrutement de participantes et de participants à un projet de recherche doit être libre et volontaire. Toute forme de coercition, d'insistance ou de manipulation est proscrite. Le consentement de la participante ou du participant doit être libre et éclairé.

Article 65. *L'orthophoniste ou l'audiologiste cesse toute forme de participation à un projet de recherche dont les inconvénients pour les participants lui semblent plus importants que les avantages escomptés, après en avoir avisé le comité d'éthique de la recherche ou toute autre instance compétente.*

NOTE EXPLICATIVE

Retrait d'un projet de recherche en cas de préjudice

Cet article reflète un agir éthique. L'orthophoniste ou l'audiologiste priorise le bien-être des participantes et des participants et se retire si le projet de recherche devient préjudiciable, même s'il est déjà en cours.

Par exemple, pendant une étude sur l'utilisation d'un nouvel outil numérique, l'orthophoniste remarque que l'utilisation excessive de tablettes numériques entraîne de l'agitation et des comportements perturbateurs chez certains enfants. Elle ou il peut alors :

- en discuter avec l'équipe de recherche ou le comité d'éthique;
- voir si des ajustements sont possibles (ex. : limiter le temps, remplacer par des supports imprimés);
- suspendre l'essai et se retirer du projet si les inconvénients observés lui semblent plus importants que les bénéfices recherchés.

Article 66. *L'orthophoniste ou l'audiologiste ne cache pas les résultats négatifs d'un projet de recherche auquel il a participé.*

NOTE EXPLICATIVE

Transparence dans la transmission de résultats de recherche

Cet article garantit l'intégrité scientifique de l'orthophoniste ou de l'audiologiste et assure la rigueur, l'honnêteté et la transparence dans la diffusion de résultats d'un projet de recherche. Tous les résultats, même ceux qui sont décevants ou inattendus, sont rapportés de manière fidèle, sans manipulation ou falsification.

SECTION VI : ARTICLES ET OBLIGATIONS ENVERS LE PUBLIC

COMMUNICATIONS PUBLIQUES ET PUBLICITÉ

Article 67. *Dans toute activité de communication ou de publicité qui est relative à ses services professionnels ou à ceux généralement offerts par les orthophonistes ou les audiologistes, ou qui vise à donner de l'information, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure :*

1. *qu'elle fasse preuve de modération et d'objectivité;*
2. *qu'elle soit en conformité avec ses obligations déontologiques, quel que soit le média utilisé;*
3. *qu'elle mentionne les informations susceptibles d'aider le public à faire un choix éclairé, le cas échéant.*

NOTE EXPLICATIVE

Qualité des communications et de la publicité

Cet article encadre la manière dont l'orthophoniste ou l'audiologiste communique avec le public. L'orthophoniste ou l'audiologiste fait preuve de modération et évite les exagérations, les promesses irréalistes ou un ton sensationnaliste. Elle ou il s'assure également que toutes activités de communication ou de publicité s'adressant au public sont claires, honnêtes et pertinentes.

Les Lignes directrices encadrant la publicité, promotion ou vente de services et de produits diffusées par l'Ordre guident la pratique publicitaire des orthophonistes et des audiologistes afin d'offrir à la population des services professionnels intègres, désintéressés et exempts de commercialité. Les orthophonistes et les audiologistes peuvent s'y référer pour l'ensemble de la section « Communications publiques et publicité » du présent Code, soit pour les articles 67, 68 et 69.

Article 68. *Dans toute activité de communication ou de publicité qui est relative à ses services professionnels ou à ceux généralement offerts par les orthophonistes ou les audiologistes, l'orthophoniste ou l'audiologiste s'assure :*

1. *de ne pas adopter des attitudes ou des méthodes, ou utiliser des pratiques publicitaires susceptibles de donner à la profession un caractère mercantile;*
2. *de ne pas accorder plus d'importance au prix qu'au service offert;*
3. *de ne pas utiliser ou permettre que soit utilisé un témoignage d'appui ou de reconnaissance qui le concerne, à l'exception des prix d'excellence et autres mérites reliés à l'exercice de sa profession;*
4. *de ne pas faire ou permettre que soit faite, par quelque moyen que ce soit, de la publicité fausse, trompeuse, incomplète ou susceptible d'induire en erreur;*

5. *d'indiquer, lorsque des honoraires sont annoncés :*
    a. *les honoraires fixés pour les divers services professionnels offerts;*
    b. *la nature et l'étendue des services professionnels inclus;*
    c. *les services professionnels ou les frais additionnels qui pourraient être requis et qui ne sont pas inclus dans ces honoraires ou ces prix;*
    d. *la période de validité.*

Les précisions et les indications visées au paragraphe 5° du premier alinéa doivent être de nature à informer adéquatement une personne qui n'a pas une connaissance particulière des professions d'orthophoniste et d'audiologiste.

NOTE EXPLICATIVE

Encadrement des pratiques publicitaires

Cet article vise à préserver la crédibilité de la profession et la confiance du public en ne donnant pas une image « commerciale » de la profession. Ainsi, une publicité comme « Promo spéciale : 50 % de rabais sur une évaluation en audiologie cette semaine ! » ne serait pas acceptable, puisque le message met de l'avant le rabais plutôt que de valoriser la qualité et la pertinence des services.

Dans le même esprit, il n'est pas permis de publier des avis, des commentaires ou des recommandations de clientes ou de clients pour faire la promotion de ses services. Seuls les prix d'excellence ou les distinctions professionnelles peuvent être mentionnés. Sur les sites et les plateformes externes, autres que ceux gérés par l'orthophoniste, l'audiologiste ou l'organisation où elle ou il exerce, il peut être difficile de conserver un contrôle sur le partage de témoignages ou de commentaires de la clientèle. Dans de tels cas, il n'est pas attendu que soient supprimés les témoignages écrits spontanément par la clientèle comme un avis sur un site ou un commentaire sur une page d'un réseau social. Cependant, ceux-ci ne peuvent pas être utilisés à des fins publicitaires par l'orthophoniste ou l'audiologiste.

Enfin, toutes les publicités relatives aux services professionnels en orthophonie ou en audiologie, même si elles sont gérées par une autre personne, un employeur ou une firme externe, doivent être conformes. Les orthophonistes et les audiologistes sont responsables de s'assurer que toute activité de communication ou de publicité les concernant ou concernant leurs services respecte toutes les exigences décrites aux articles 67, 68 et 69 ainsi que les Lignes directrices encadrant la publicité, promotion ou vente de services et de produits de l'OOAQ.

Article 69. *L'orthophoniste ou l'audiologiste doit conserver une preuve de toute publicité pendant une période de 5 ans suivant la date de la dernière diffusion ou publication. Sur demande, cette preuve doit être remise au syndic de l'Ordre, à un enquêteur, à un inspecteur ou à un membre du comité d'inspection professionnelle.*

NOTE EXPLICATIVE

Conservation des preuves de publicité

Cet article permet à l'Ordre de vérifier la conformité des communications publicitaires. L'orthophoniste ou l'audiologiste doit garder une trace concrète et accessible pour toute publicité relative à ses services qui a été diffusée ou publiée. Il pourrait s'agir d'un lien Web, d'une capture d'écran, d'un enregistrement audio ou vidéo, d'une copie imprimée, etc. Conserver les preuves durant minimalement cinq ans se colle à l'exigence de conservation des dossiers comme définie dans le Règlement sur les dossiers et la tenue des bureaux de l'OOAQ. Après ce délai, les preuves de publicité peuvent être détruites.

UTILISATION DU SYMBOLE GRAPHIQUE DE L'ORDRE

Article 70. *Un orthophoniste ou un audiologiste peut utiliser le symbole graphique de l'Ordre afin de signifier son appartenance à ce dernier. Ce symbole lui est fourni par l'Ordre.*

NOTE EXPLICATIVE

Utilisation du logo de l'Ordre

Le logo de l'Ordre se décline en deux versions : le logo utilisé par l'Ordre (logo officiel) et le logo utilisé par ses membres (logo membre). Ces logos peuvent être utilisés uniquement dans le respect des règles établies et fournies par l'Ordre dans la Politique d'utilisation et normes graphiques du logo de l'OOAQ.

Outre les membres dont le nom figure au Tableau de l'Ordre, une organisation qui offre des services en orthophonie ou en audiologie peut utiliser la version membre du logo dans le cadre de la promotion de ses services professionnels. Ce logo doit obligatoirement être associé au nom d'une, d'un ou de plusieurs membres de l'OOAQ. Le logo membre est disponible en plusieurs formats pour téléchargement sur la plateforme de développement professionnel dédiée aux membres de l'Ordre.

SECTION VII : DISPOSITIONS FINALES

Article 71. *Le présent code remplace le Code de déontologie de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec (chapitre C-26, r. 184).*

Article 72. *Le présent code entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec.*