

CANADA

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL

COMITÉ DE DISCIPLINE DE
L'ORDRE PROFESSIONNEL
DES ORTHOPHONISTES ET
AUDILOGISTES DU QUÉBEC

NO: 29-00-00003

**NICOLE ARCHAMBAULT
MORENO**, en qualité de syndic

Plaignante

c.

NICOLE NORMANDIN (permis
#0316)

Intimée

LE COMITÉ:

Me MARIE-ESTHER GAUDREULT, présidente
MME COLETTE CASTONGUAY, orthophoniste, membre
MME FRANCE FONTAINE, audiologiste, membre

DÉCISION ET SANCTION

Le Comité est réuni les 30 janvier et 12 février 2001 pour entendre cette plainte portée le 14 novembre 2000 et amendée ainsi par cette décision :

« madame Nicole Normandin, audiologiste, membre régulièrement inscrite au tableau de l'ordre, a enfreint le Code de déontologie de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec, en ce que :

1. à Montréal, entre le 17 avril 1999 et le 13 mars 2000, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de sa cliente **V.L.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
2. à Montréal, entre le mois de juin 1999 et le mois de mai 2000, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de sa cliente **J.B.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;

ORDONNANCE D'INTERDICTION D'ACCÈS AUX PIÈCES SUIVANTES :

- PLAINTÉ DU 14 NOVEMBRE 2000,
- P-4, P-5, P-6, SP-1, SP-2, SP-3 EN LIASSE, SP-4, SP-7, SP-8 EN LIASSE, SP-9 EN LIASSE, SI-1, SI-2, SI-7 et

D'INTERDICTION DE DIFFUSER tout renseignement nominatif qui y apparaît.

3. à Montréal, entre le 3 juillet 1999 et la fin octobre 1999, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de son client **J.P.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
4. à Montréal, entre le 17 juillet 1999 et le 5 novembre 1999, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de son client **M.D.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
5. à Montréal, entre le 24 juillet 1999 et le 5 novembre 1999, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de son client, **M.C.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
6. à Montréal, entre le 5 février 2000 et le 10 juillet 2000, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de sa cliente **R.T.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
7. à Montréal, entre le 20 février 2000 et le 14 septembre 2000, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de son client **J.R.D.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
8. à Montréal, entre le 18 mars 2000 et le 28 juillet 2000, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de sa cliente **J.B-L.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
9. à Montréal, entre le 1^{er} avril 2000 et le 27 juillet 2000, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de sa cliente **G.D.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
10. à Montréal, entre le 21 avril 2000 et le 1^{er} août 2000, a négligé de s'occuper avec diligence du dossier de son client **N.B.J.**, contrevenant ainsi à l'article 22 dudit Code;
11. à Montréal, en avril 1999, dans le dossier de sa cliente **V.L.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
12. à Montréal, en juin 1999, dans le dossier de sa cliente **J.B.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
13. à Montréal, en juillet 1999, dans le dossier de son client **J.P.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
14. à Montréal, en juillet 1999, dans le dossier de son client **M.D.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
15. à Montréal, en juillet 1999, dans le dossier de son client **M.C.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
16. à Montréal, en février 2000, dans le dossier de sa cliente **R.T.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires

professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;

17. à Montréal, en février 2000, dans le dossier de son client **J.R.D.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
18. à Montréal, en mars 2000, dans le dossier de sa cliente **J.B-L.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
19. à Montréal, en avril 2000, dans le dossier de sa cliente **G.D.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
20. à Montréal, en avril 2000, dans le dossier de son client **N.B.J.**, a exigé à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels, contrevenant ainsi à l'article 53 dudit Code;
21. à Montréal, a fait défaut de donner suite à la lettre que lui adressait la syndic, Nicole Archambault Moreno, les 10 septembre 1999 et 25 janvier 2000, en regard du dossier de sa cliente **J.B.**, contrevenant ainsi à l'article 60 dudit Code;
22. à Montréal, a fait défaut de donner suite aux lettres que lui adressait la syndic, Nicole Archambault Moreno, les 14 et 23 septembre 1999, en regard du dossier de son client **M.D.**, contrevenant ainsi à l'article 60 dudit Code;
23. à Montréal, le 14 septembre 1999, a fait défaut de donner suite à la lettre que lui adressait la syndic, Nicole Archambault Moreno, en regard du dossier de son client **J.P.**, contrevenant ainsi à l'article 60 dudit Code;
24. à Montréal, a fait défaut de donner suite à la lettre que lui adressait la syndic, Nicole Archambault Moreno, le 16 septembre 1999, en regard du dossier de son client **M.C.**, contrevenant ainsi à l'article 60 dudit Code;
25. à Montréal, a fait défaut de donner suite à la lettre que lui adressait la syndic, Nicole Archambault Moreno, le 15 mai 2000, en regard du dossier de sa cliente **R.T.**, contrevenant ainsi à l'article 60 dudit Code;
26. à Montréal, a fait défaut de donner suite à la lettre que lui adressait la syndic, Nicole Archambault Moreno, le 15 mai 2000, en regard du dossier de sa cliente **P.B.**, contrevenant ainsi à l'article 60 dudit Code;
27. à Montréal, a fait défaut de donner suite à la lettre que lui adressait la syndic, Nicole Archambault Moreno, le 15 mai 2000, en regard du dossier de son client **N.B.J.**, contrevenant ainsi à l'article 60 dudit Code;
28. à Montréal, entre le mois de février et le mois de mai 2000, a omis d'aviser le secrétaire de l'Ordre du

changement de son lieu d'exercice, contrevenant ainsi à l'article 60 du Code des professions. »

L'intimée est présente à l'audience et elle est assistée d'une procureure.

La plaignante requiert la modification de la plainte afin d'en retirer les noms des clients de l'intimée. Elle requiert également une ordonnance interdisant la diffusion et l'accès à la plainte portée le 14 novembre 2000 ainsi qu'à toutes les pièces contenant des renseignements nominatifs et ce, afin de protéger la vie privée de ces personnes et le respect du secret professionnel. L'intimée ne s'oppose pas à cette requête.

Le Comité autorise la modification de la plainte afin de remplacer les noms des clients par des initiales et il prononce les ordonnances requises.

La plaignante requiert le retrait du chef #17 au motif que la preuve recueillie ne soutiendrait pas ce chef. Le retrait est autorisé.

L'intimée reconnaît les faits qui lui sont reprochés :

aux chefs #1, #2, #3, #4, #5, #6, #7, #8, #9 et #10;
aux chefs #11, #12, #13, #14, #15, #16, #18, #19 et #20;
aux chefs #21, #22, #23, #24.

Elle conteste les faits qui lui sont reprochés aux chefs #25, #26 et #27.

Elle reconnaît les faits reprochés au chef #28.

En conséquence, l'intimée est déclarée coupable des chefs :

#1, #2, #3, #4, #5, #6, #7, #8, #9 et #10;
#11, #12, #13, #14, #15, #16, #18, #19 et #20;
#21, #22, #23, #24;

#28.

Le Comité entend la preuve et les représentations sur la sanction en regard de ces chefs.

Il entend également la preuve sur les chefs #25, #26 et #27 et les parties conviennent de faire part de leurs représentations sur la sanction qui sera imposée si l'intimée est déclarée coupable de ces chefs.

Les parties transmettent leurs représentations écrites au Comité entre le 12 février et le 16 mars 2001.

LES CHEFS #25, #26 ET #27

LA PREUVE DE LA PLAIGNANTE

Nicole Archambault Moreno, orthophoniste-audiologiste, plaignante

Elle a adressé 3 lettres à l'intimée en regard des dossiers des clients R.T., P.B. et N.B.J. Les lettres postées le 15 mai 2000 sous pli recommandé sont demeurées sans réponse. Le service des postes lui a retourné les lettres à la mi-juin 2000 en lui indiquant que la destinataire, l'intimée, ne les avait pas réclamées.

La plaignante indique que de nombreuses lettres postées à l'intimée depuis septembre 1999 étaient également demeurées sans réponse. L'intimée a reconnu ces faits qui lui sont reprochés aux chefs #21, #22, #23 et #24 de cette plainte.

La plaignante a utilisé d'autres moyens pour entrer en communication avec l'intimée depuis septembre 1999. Cette dernière a laissé un message sur la boîte vocale de la plaignante le 15 décembre 2000, sans plus.

C'est par une demande au Comité d'inspection professionnelle que la plaignante a pu rencontrer l'intimée, le 10 juillet 2000.

La plaignante relate que l'intimée lui a dit qu'elle n'allait pas chercher son courrier.

LA PREUVE DE L'INTIMÉE

Nicole Normandin, audiologiste, intimée

Elle déclare n'avoir jamais reçu ces lettres, n'avoir reçu aucun avis de la poste au cours de cette période. Elle va chercher son courrier lorsqu'elle en est capable.

LES REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

La plaignante soutient qu'il s'agit d'une « infraction stricte » et que l'intimée n'a pas démontré qu'elle avait été dans « l'impossibilité absolue » de répondre à sa demande. L'intimée n'a pris aucun moyen pour répondre à son obligation professionnelle.

LES REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE

Elle soutient qu'on ne peut lui reprocher de ne pas avoir donné suite à des lettres qu'elle n'a pas reçues.

Elle ajoute que, même si elle les avait reçues, ces lettres ne lui indiquaient pas qu'elle devait y donner suite auprès de la plaignante.

DÉCISION

La plaignante reproche à l'intimée d'avoir enfreint cette disposition du Code de déontologie de l'Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec :

60. Le membre doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic de l'Ordre, des enquêteurs ou des membres du Comité d'inspection professionnelle.

La législation et la réglementation obligent tous les professionnels à informer l'Ordre dont ils sont membres de leur lieu d'exercice. C'est ainsi que la plaignante était autorisée à écrire à l'adresse indiquée par l'intimée; cette dernière était tenue de prendre les moyens nécessaires pour obtenir cette correspondance et y répondre.

Le contenu de ces lettres est suffisamment explicite pour que l'intimée comprenne qu'elle devait rendre compte à la plaignante.

L'intimée est coupable des chefs #25, #26 et #27.

LA PREUVE SUR LA SANCTION (SUR TOUS LES CHEFS)

LA PREUVE DE LA PLAIGNANTE

Mme C.P., mère de V.L.

Elle a rencontré l'intimée avec sa fille le 17 avril 1999. L'enfant a été évaluée; Madame a versé 250 \$ le 15 mai suivant et l'intimée s'est engagée à fournir son rapport d'évaluation en 3 copies : l'une destinée à Madame, l'une pour le pédiatre de V.L. et l'autre pour la directrice de l'école de l'enfant.

Madame n'a pas reçu sa copie; cependant elle était persuadée que l'école l'avait reçue puisque cette évaluation était essentielle au « classement » de son enfant, en difficulté scolaire, avant la fin de

l'année scolaire. C'est à la rentrée que Madame a su que l'école n'avait rien reçu. Elle a laissé de nombreux messages à l'intimée, lui a écrit, s'est rendue à son bureau. Elle n'a jamais eu le rapport. Elle a reçu le remboursement des 250 \$ en janvier 2000 à la suite de l'intervention de la plaignante.

Madame C.P. avait reçu des conseils de l'intimée verbalement à la suite de l'évaluation de son enfant.

Mme M.J., mère de M.C.

Elle a rencontré l'intimée le 24 juillet 1999 avec son fils. L'enfant a été évalué; Madame a payé 250 \$ le 30 juillet suivant. L'intimée n'a jamais transmis le rapport d'évaluation qui était nécessaire à la préparation du plan d'intervention de l'école fréquentée par M.C. qui éprouve des difficultés scolaires.

Madame a envoyé une mise en demeure à l'intimée en novembre 2000 et a obtenu le remboursement des 250 \$, sans plus d'explication. Elle a obtenu une consultation auprès d'un autre audiologiste en milieu hospitalier et l'enfant a subi une nouvelle évaluation.

Madame estime que l'intimée a manqué de respect envers son enfant.

M. D.T., père de R.T.

Il a rencontré l'intimée avec sa fille le 5 février 2000. L'enfant a été évaluée; Monsieur a versé 250 \$ et l'intimée s'est engagée à fournir son rapport dans les 2 semaines suivantes.

Monsieur n'a pas reçu le rapport. Il a téléphoné « des vingtaines de fois », laissant des messages sur la boîte vocale de l'intimée, lui a

envoyé des courriers électroniques, a tenté de la joindre à l'université où elle enseigne et où lui-même travaille.

Son enfant a de graves difficultés scolaires et le rapport de l'intimée lui était essentiel.

Finalement, une nouvelle évaluation par un autre audiologiste a permis de déterminer que R.T. a besoin d'un appareil auditif. Selon lui, depuis que R.T. porte cet appareil, « pour elle, c'est le jour, (après) la nuit ».

D.T. obtient le remboursement des 250 \$ le jour de l'audience bien que l'intimée ait offert ce remboursement auparavant. Il exprime le souhait qu'aucun autre enfant en difficulté n'ait à souffrir du comportement de l'intimée.

Il confirme que l'intimée lui avait bien dit, en janvier 2000, qu'un appareil était nécessaire. Cependant, le rapport écrit de l'intimée était nécessaire pour l'obtenir.

Nicole Archambault Moreno, orthophoniste-audiologiste, plaignante

Elle a rencontré l'intimée d'abord en 1995 et les 24 février 1996 et 7 mai 1997 pour des problèmes de nature semblable à ceux invoqués dans cette plainte. Elle avait alors suggéré à l'intimée des moyens pour réorganiser son travail et éviter ces retards.

Elle lui écrit depuis 1991 à ce même sujet. Toutes les lettres de la plaignante à l'intimée sont conséquentes à des situations semblables.

Selon la plaignante, l'intimée lui a toujours fait état de « problèmes administratifs » qui l'empêchent de mener ses mandats à terme. L'intimée a une excellente réputation en regard de son travail à

l'université mais elle ne répond pas aux besoins des clients en pratique privée. Actuellement, la plaignante enquête de nouveau sur les services rendus par l'intimée ultérieurement à ceux qui ont fait l'objet de cette plainte.

Enfin, la plaignante souligne que le rapport d'évaluation suivant les tests d'audition centrale sont produits dans un délai de 15 jours à un mois dans les autres établissements qu'elle connaît.

LA PREUVE DE L'INTIMÉE

Nicole Normandin, audiologiste, intimée

L'intimée fait état de sa formation spécialisée et de ses nombreuses expériences professionnelles.

L'intimée, qui possède un doctorat en audiologie, exerce à l'Université de Montréal où elle est professeure agrégée depuis 1975 et en pratique privée depuis 1988. Elle rend des services professionnels aux individus, enfants et adultes, aux écoles, aux industries et agit comme experte et conseillère.

Toutes les plaintes ne touchent que sa pratique privée auprès d'individus.

Elle exprime son regret d'avoir exigé le paiement total pour ses services dès l'évaluation du client. Elle n'avait pas compris la portée de l'article 53 du *Code de déontologie*. Elle ne croyait pas non plus avoir à signifier son changement d'adresse professionnelle à l'Ordre avant d'effectuer le paiement suivant de sa cotisation, en avril.

En regard des chefs #21, #22, #23 et #24 qui concernent tous des enfants, l'intimée déclare qu'elle a été prise par un congrès en Angleterre et qu'elle a tenté, au cours des mois suivants, de rattraper ses retards.

Elle a dû faire des remboursements faute de ne pouvoir mener à terme ses mandats ou parce que le client ne désirait plus que le remboursement.

Elle souligne que tous ses clients recevaient verbalement au moment de l'évaluation les « consignes » qu'elle juge essentielles. Il ne restait qu'à consigner par écrit ce qu'elle avait dit. Elle remettait tout de suite le reçu au client.

Depuis le dépôt de cette plainte, elle ne requiert plus le paiement immédiat mais envoie une facture avec le rapport écrit. Elle utilise maintenant des formulaires qu'elle a conçus pour son évaluation et les conseils.

Lorsque la plainte lui a été signifiée, tous les dossiers concernés étaient fermés; un remboursement avait été fait ou son rapport avait été produit.

L'intimée déclare qu'elle réalise bien qu'elle avait trop d'activités professionnelles importantes et que, parce que le temps lui a manqué, elle a provoqué l'insatisfaction d'une partie de sa clientèle.

Elle a mis fin à des activités professionnelles bénévoles afin de mieux servir sa clientèle. Elle tente de produire ses rapports dans le mois qui suit l'évaluation. Les clients ont cependant déjà un écrit qui leur est remis, sur les formulaires, dès l'évaluation.

Elle poursuit sa pratique privée le soir et les samedis pour accommoder sa clientèle.

L'intimée est l'une des rares professionnelles spécialistes des troubles de l'audition centrale.

L'intimée explique et commente chacun des dossiers qui font l'objet de cette plainte. Elle témoigne des services qui ont été rendus.

L'intimée désire poursuivre son exercice professionnel en pratique privée. Elle croit que cela est essentiel à son enseignement universitaire et que ses clients tirent bénéfice de ses connaissances.

LES REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

Elle rappelle que la preuve démontre que le comportement de l'intimée s'étend à de nombreux dossiers, sur une période de 17 mois. Des enfants ont subi des préjudices, les parents ont parlé d'« arnaque » et de manque de respect. Un pilote d'avion avait besoin du rapport de l'intimée pour maintenir sa licence en vigueur en mai. Il ne l'a obtenu qu'en septembre.

L'intimée n'a pas fourni d'explication sur son défaut de répondre au syndic.

La plaignante estime que le risque de récurrence est élevé. L'intimée, qui a 27 ans de pratique professionnelle, n'a trouvé des moyens pour organiser cette pratique qu'à l'occasion de cette plainte.

Parce que la sanction doit avoir un effet dissuasif, une période de radiation, une limitation temporaire de sa pratique et des amendes sont nécessaires.

Pour sanctionner les chefs #1, #2, #3, #4, #5, #6, #7, #8, #9 et #10

Elle réclame que l'intimée soit condamnée à une limitation ou une suspension du droit d'exercer ses activités professionnelles en cabinet privé pour une période laissée à la discrétion du Comité mais qui devrait, compte tenu des circonstances toutes particulières de cette affaire, se situer entre 2 et 5 ans, seule ou avec d'autres et à quelque titre que ce soit, comme employée, à son compte, consultante, administratrice ou autrement et que cette sanction soit

assortie de l'obligation pour l'intimée, au terme de la période de limitation, d'informer préalablement l'Ordre, au moins 90 jours à l'avance, de la date de son intention de retourner à la pratique privée ainsi que des conditions dans lesquelles ce retour sera effectué.

Pour sanctionner les chefs #11, #12, #13, #14, #15, #16, #18, #19, #20 et #28

Elle réclame une amende de 800 \$ pour chaque chef, pour un total de 8 000 \$.

Pour sanctionner les chefs #21, #22, #23, #24, #25, #26 et #27

Elle réclame une radiation temporaire d'une période de 30 jours pour chacun des chefs, à purger de façon concurrente. Elle réclame également que cette radiation temporaire soit exécutoire de façon provisoire et qu'elle fasse l'objet d'une publication, aux frais de l'intimée.

La plaignante réclame de plus que l'intimée soit condamnée à payer les déboursés.

Elle demande également une ordonnance de publication d'un avis de la radiation ainsi que de la limitation ou suspension, publication aux seuls frais de l'intimée, conformément à l'article 156 (5) du *Code des professions*.

Enfin, elle demande l'exécution provisoire de la radiation selon l'article 158 du *Code des professions*.

LES REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE

L'intimée soutient que la sanction réclamée par la plaignante constituerait « une peine accablante » alors que l'objectif recherché

doit être le redressement du comportement du professionnel.

Elle soutient que la radiation ne peut être imposée alors que sa compétence n'est pas en cause. Elle ajoute que la preuve démontre sa grande compétence et son rôle actif au sein de la profession et de ses patients, ces derniers n'ayant pas mis cette compétence en doute.

Elle énumère ces facteurs qui devraient atténuer sa faute : elle a pleinement collaboré au processus disciplinaire dès l'intervention du syndic; elle a reconnu auprès du comité d'inspection professionnelle « ses quelques lacunes dans la production de ses rapports ».

Elle soutient que sa contribution au rayonnement et au développement de sa profession a retardé la production de ses rapports mais a profité à la communauté des gens atteints de troubles de l'audition.

Elle rappelle qu'elle a mis en place tous les correctifs nécessaires, et a manifesté une réelle volonté de s'amender.

L'intimée n'a pas de condamnation antérieure à son dossier disciplinaire.

Voici ce que l'intimée suggère :

Quant au chef #1, une amende de 600 \$, l'intimée ayant remboursé les honoraires suivant les conseils de la plaignante.

Quant au chef #2, une réprimande, le rapport ayant été produit dans un délai de 3 mois.

Quant au chef #3, une réprimande, le rapport ayant été produit dans un délai de 3 mois.

Quant au chef #4, une réprimande, vu le remboursement des

honoraires .

Quant au chef #5, une amende de 600 \$.

Quant au chef #6, une amende de 600 \$, vu « l'imbroglia » des recommandations de la plaignante et le remboursement des honoraires.

Quant au chef #7, une réprimande, le rapport ayant été produit dans un délai de 3 mois.

Quant aux chefs #8, #9 et #10, une réprimande sur chacun des chefs, le rapport ayant été produit dans un délai de 3 mois.

Quant aux chefs #11 à #16 et #18 à #20, une réprimande sur chacun des chefs, considérant le remboursement des honoraires ainsi que les préjudices subis par les clients.

Quant au chefs #21, une amende de 600 \$.

Quant aux chefs #22, #23 et #24, une réprimande sur chacun des chefs.

Quant au chef #28, une réprimande.

Quant aux déboursés, ceux-ci devraient être supportés par la plaignante, puisque les témoignages des parents clients n'ont rien apporté de plus à la preuve documentaire qui aurait été versée de consentement.

DÉCISION

L'intimée a enfreint ces dispositions du *Code de déontologie* des orthophonistes-audiologistes du Québec :

22. Le membre doit faire preuve, dans l'exercice de sa profession, d'une disponibilité, d'une attention et d'une diligence raisonnables. Quand il ne peut répondre à une demande dans un délai raisonnable, il doit aviser le client du moment où il sera disponible.

53. Le membre ne peut exiger à l'avance le paiement de ses honoraires professionnels. Par entente écrite avec son client, il peut cependant exiger une avance pour couvrir le paiement des débours nécessaires à l'exécution des services professionnels requis.

60. Le membre doit répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic de l'Ordre, des enquêteurs ou des membres du comité d'inspection professionnelle.

Les infractions sont commises à l'égard de nombreux clients de l'intimée. Elles ont également eu lieu sur une période de temps importante (avril 1999 à septembre 2000). Le comportement dérogatoire de l'intimée est admis et sa collaboration au processus disciplinaire, pendant l'audition, doit être prise en considération.

L'intimée a récemment appliqué à sa pratique quelques correctifs. Ceux-ci ne peuvent cependant faire preuve de sa réhabilitation mais l'intimée démontre qu'elle a pris conscience de son problème.

L'intimée a elle-même qualifié ce problème de « procrastination » lors d'une rencontre avec la syndic :⁽¹⁾

« 18h – Rencontre avec le membre. Avoue ne pas avoir de notion du temps et souffrir de procrastination, ce qui l'amène dans bien des cas à promettre le rapport pour la semaine suivante et, de semaine en semaine, à remettre toujours son engagement jusqu'à oublier qu'elle doit produire un rapport.

Prend généralement beaucoup de temps pour expliquer aux clients les problèmes pour lesquels ils consultent, parfois au téléphone avant même de les avoir rencontrés. Mais quand vient le moment de faire le rapport, avoue que ce n'est pas facile de concilier les résultats obtenus avec les notions scientifiques et les travaux des différents auteurs. De plus, elle tente de faire un rapport qui puisse servir à tout le monde : neurologue, enseignant, psychologue, psycho-éducateur, orthophoniste, etc., et donne ce rapport aux

⁽¹⁾ compte rendu d'une rencontre avec Nicole Normandin le 10 juillet 2000, Nicole Archambault-Moreno, pièce SP-5 (extrait)

parents en plusieurs copies pour qu'ils le distribuent « car ce sont eux qui consultent ».

Éprouve le besoin de rester en contact avec le travail clinique.
Voudrait apporter quelque chose aux gens. »

Les chefs #1 à #10

Le comportement dérogatoire de l'intimée s'étend à sa pratique privée; il semble qu'elle ne connaît pas de tel problème dans ses activités d'enseignement, de recherche, et de consultante auprès d'entreprises. Ainsi, ce sont les individus pour la plupart des enfants et leur famille, qui ont souffert de sa négligence et de ses omissions.

La faute

commise à l'égard de la clientèle vulnérable de l'intimée est grave et doit être sanctionnée de façon dissuasive. Une amende, même importante, ne peut prévenir la récurrence de l'intimée. La preuve a démontré que cette négligence n'était pas occasionnelle. Les retards et les dossiers abandonnés sont nombreux, bien que l'intimée elle-même ait admis avoir été en mesure de rencontrer, pendant les mêmes périodes, ses obligations professionnelles nombreuses à d'autres titres. Seuls ses clients, pour la plupart des enfants en difficulté, ont subi un préjudice du comportement de l'intimée.

Ce préjudice est important. L'intimée appartient à un petit groupe de professionnels très spécialisés et elle se démarque même dans ce groupe par sa compétence et ses connaissances. Les attentes et les besoins de ses clients sont très grands et sa faute a contribué, dans plusieurs cas, à augmenter leur angoisse.

Le professionnel qui accepte un mandat doit au moment où il l'accepte, être en mesure de l'accomplir. Les clients de l'intimée ont, à juste titre, eu l'impression d'avoir été trompés. La sanction doit être exemplaire.

Voici ce qu'écrit D.T., père de R.T. :

« Les conséquences de son manque de professionnalisme font en sorte que notre enfant passera son année scolaire très difficilement et que l'apprentissage acquis au cours de cette année sera à recommencer l'an prochain. Elle n'a pu bénéficier des services pédagogiques parce que ce fameux rapport n'est jamais parvenu à la commission scolaire. Donc toutes les démarches que nous avons entreprises durant l'année scolaire sont restées vaines et nous n'avons pu aider notre enfant. Cette perte de temps est inconcevable quand il en va de l'avenir d'un enfant. »

Le manque de diligence du professionnel est parfois sanctionné uniquement par une amende⁽²⁾ ou parfois plus sévèrement⁽³⁾. Le Comité dispose d'une large discrétion à cet égard. Toutefois, le Comité est ici d'avis que l'intimée serait peu affectée par une simple radiation, compte tenu de son statut de professeure agrégée. La limitation de son exercice, là où il présente de graves lacunes, et la publication de cette décision aura l'effet dissuasif recherché. Cette limitation est établie à 6 mois. Il sera également ordonné à l'intimée de signifier à l'Ordre son retour à la pratique privée sans limitation.

La pratique privée de l'intimée auprès d'individus sera limitée pour cette période de 6 mois, qu'elle exerce seule, à titre de salariée ou en association. Préalablement à son retour à cette pratique, elle devra informer l'Ordre du lieu où elle exercera et des moyens pour l'y joindre.

Cette limitation étant temporaire, elle sera exécutoire à l'expiration du délai d'appel, aux termes de l'article 158 du *Code des professions*.

La publication d'un avis de cette décision de limiter le droit d'exercer de l'intimée sera à ses frais.

Sur les chefs #11 à #16 et #18 à #20

⁽²⁾ Claude Lalonde c. Sayed Finianos, 1376-378-00, le 22 juin 2000 et le 4 décembre 2000.

⁽³⁾ Me Gabriel Bazin c. Me Pierre Bernard et le Comité de discipline du Barreau du Québec, 500-07-000142-970, 500-07-000143-978, 500-07-000144-976, 500-07-000145-973, 500-07-000146-971, Tribunal des professions, le 31

Le Comité retient le témoignage de l'intimée qui ignorait qu'il lui était interdit d'exiger le paiement de ses honoraires avant qu'ils ne soient rendus et facturés. L'infraction mérite l'amende. Cependant, parce qu'il s'agit de premières infractions et que la réhabilitation de l'intimée semble assurée, l'amende minimale sera imposée sur les chefs #11, #12 et #13 et, considérant la globalité de la sanction, une réprimande sera imposée sur chacun des chefs #14, #15, #16, #18, #19 et #20.

Sur les chefs #21, #22, #23, #24, #25, #26 et #27

Les infractions méritent à l'intimée l'amende. Compte tenu qu'il s'agit de premières infractions de l'intimée, mais qu'elles ont un caractère répétitif, l'amende minimale sera imposée sur les chefs #21, #22 et #23 et, considérant la globalité de la sanction, une réprimande sera imposée sur chacun des chefs #24, #25, #26 et #27.

Sur le chef #28

Une réprimande est imposée à l'intimée pour cette première infraction.

POUR CES MOTIFS, LE COMITÉ:

AUTORISE la modification de la plainte aux fins de remplacer les noms des clients concernés par des initiales;

INTERDIT l'accès aux documents suivants :

- Plainte du 14 novembre 2000;
- P-4, P-5, P-6, SP-1, SP-2, SP-3 en liasse, SP-4, SP-7, SP-8 en liasse, SP-9 en liasse, SI-1, SI-2, SI-7

INTERDIT la diffusion de tout renseignement nominatif qui y

apparaît;

AUTORISE le retrait du chef #17;

DÉCLARE l'intimée coupable des chefs #1 à #16 et #18 à 28;

En regard des chefs #1, #2, #3, #4, #5, #6, #7, #8, #9 et #10,
LIMITE le droit de l'intimée d'exercer des activités professionnelles en pratique privée auprès d'individus, à son compte, à titre de salariée ou d'associée, pour une période de 6 mois;

ORDONNE la publication d'un avis de cette décision portant sur la limitation de l'exercice professionnel de l'intimée dans un journal circulant dans le lieu où l'intimée a son domicile professionnel;

ORDONNE à l'intimée de signifier au secrétaire de l'Ordre, 30 jours avant son retour à l'exercice sans limitation, le lieu de cet exercice et le moyen pour l'y joindre;

En regard des chefs #11, #12, #13,

CONDAMNE l'intimée à payer une amende de 600 \$ pour chacun des chefs;

En regard des chefs #14, #15, #16, #18, #19 et #20,

IMPOSE une réprimande à l'intimée, pour chacun des chefs;

En regard des chefs #21, #22 et #23,

CONDAMNE l'intimée à payer une amende de 600 \$ pour chacun des chefs;

En regard des chefs #24, #25, #26, #27 et #28,

IMPOSE une réprimande à l'intimée, pour chacun des chefs;

CONDAMNE l'intimée à payer les déboursés.

Le 20 avril 2001

Me MARIE-ESTHER GAUDREULT, présidente

MME COLETTE CASTONGUAY, orthophoniste, membre

MME FRANCE FONTAINE, audiologiste, membre

Me André Thauvette
Procureur de la plaignante

Me Isabelle Eugénie Geoffroy (Geoffroy et associés)
Procureure de l'intimée