

Que fait le CVBC ?

Le CVBC est responsable de la protection du public et de ses animaux en assurant qu'ils sont servis par une profession vétérinaire compétente et éthique. En vertu de la *Veterinarians Act* et des règlements du CVBC, le CVBC est responsable de ce qui suit :

- Enregistrer les vétérinaires en Colombie-Britannique pour l'exercice de la médecine vétérinaire.
- Surveiller et assurer le respect des exigences en matière de formation continue des vétérinaires.
- Recevoir, enquêter et donner suite aux plaintes déposées contre des vétérinaires autorisés en Colombie-Britannique (c.-à-d. enregistrés).
- Agréer les établissements de pratique vétérinaire.
- Prendre des mesures contre les personnes non enregistrées comme vétérinaires pour les arrêter d'offrir de pratiquer la médecine vétérinaire ou de laisser entendre qu'elles ont le droit de pratiquer la médecine vétérinaire.

Dépôt de plainte

Si vous avez des préoccupations à propos des soins reçus par votre animal ou à propos de la conduite d'un vétérinaire, vous pouvez déposer une plainte au CVBC pour qu'il l'examine.

Le but de la procédure sur plainte du CVBC est d'évaluer la pratique d'un vétérinaire par rapport aux exigences des normes de conduite et de compétence qu'un vétérinaire est exigé de satisfaire. Le CVBC ne peut agir que sur des plaintes qui impliquent *la Veterinarians Act*, les règlements du CVBC et les normes de pratique professionnelle.

Sachez que le CVBC **ne peut pas faire** certaines choses comprenant :

- Adjuger une compensation monétaire comprenant :
 - Ordonner à un vétérinaire de rembourser ou de payer de l'argent à un client ou à un autre vétérinaire ; ou
 - Ordonner à un vétérinaire de fournir ou de payer un traitement à votre animal.
- Fournir des conseils ou un traitement médical.
- Vous adresser à un nouveau vétérinaire.
- Vous donner des conseils juridiques ou vous aider dans une procédure contre un vétérinaire.
- Traiter des différends professionnels entre vétérinaires.

Comment déposer une plainte ?

Veillez fournir les informations suivantes au CVBC :

- Votre nom complet et vos coordonnées de contact (adresse et numéro de téléphone) ;

- Le nom de l'animal ;
- Le nom du propriétaire de l'animal si ce n'est pas vous ;
- Le nom du vétérinaire dont vous voulez vous plaindre si vous le connaissez et de la clinique où ils travaillent ;
- Les noms de tous les autres vétérinaires ou cliniques que vous avez visités ou consultés pour le problème en question ;
- Les détails des événements donnant lieu à votre plainte, comprenant des dates ; et
- Tous dossiers médicaux que vous pouvez avoir sur l'animal.

Les plaintes doivent être déposées par écrit auprès de :

Complaints@cvbc.ca

Ou

CVBC Complaints Department
Airport Executive Park (Building 7)
10991 Shellbridge Way, Suite 210
Richmond, BC V6X 3C6

Si vous ne pouvez pas déposer une plainte écrite en raison d'un handicap ou d'un problème de langue, veuillez contacter notre bureau. Nous pouvons vous aider en vous fournissant des services de traduction et de transcription.

Si vous avez des questions ou si vous avez besoin d'aide pour déposer votre plainte, veuillez contacter le Bureau du CVBC aux numéros de téléphone ou à l'adresse courriel ci-dessous.

Pour contacter le Service des plaintes de CVBC :

Téléphone :

604-929-7090

Sans frais :

1-800-463-5399

Complaints@cvbc.ca

Qu'attendre du processus de plainte ?

La durée de la procédure de plainte peut varier en fonction de la complexité et de la gravité de l'affaire en question. Le CVBC vous fournira des mises à jour régulières durant l'avancement de la procédure, mais n'hésitez pas à contacter notre bureau pour une mise à jour sur le statut.

- 1) Une fois que vous nous avez fourni des informations complètes sur la plainte, elle sera examinée par le Comité d'enquête comprenant des vétérinaires et des membres du public. À ce stade, le Comité d'enquête ordonnera une enquête ou rejettera la plainte sans enquête comme décrit dans la *Veterinarians Act*.
- 2) Une plainte peut être rejetée sans enquête si le Comité d'enquête détermine un ou plus de ce qui suit :
 - a. La plainte est futile, frivole, vexatoire ou de mauvaise foi ;
 - b. Le CVBC n'a pas compétence pour l'affaire ;
 - c. La plainte donne lieu à un abus de procédure ;
 - d. La plainte est soumise pour un motif ou dans un but incorrect ;
 - e. Il n'y a aucune chance raisonnable que la plainte soit fondée ; et/ou
 - f. La plainte a été traitée de façon appropriée dans une autre procédure.
- 3) Toutes les plaintes non rejetées durant l'examen initial par le Comité d'enquête feront l'objet d'une enquête.
- 4) Lorsque des préoccupations sérieuses sont identifiées dans une plainte et qu'elles peuvent nécessiter une action extraordinaire pour protéger l'intérêt public au cours d'une enquête sur un vétérinaire et en attendant une audience disciplinaire, le Comité d'enquête peut :
 - a. Imposer des restrictions de pratique, ou
 - b. Suspender l'enregistrement du vétérinaire.
- 5) Une plainte sera communiquée aux vétérinaires impliqués pour qu'ils puissent répondre aux allégations de la plainte.
- 6) Un inspecteur du CVBC sera désigné pour rassembler toutes les informations, comprenant les dossiers médicaux, les réponses du vétérinaire et vos commentaires.
- 7) L'inspecteur du CVBC préparera un rapport avec toutes les informations recueillies durant l'enquête et qui sera fourni au Comité d'enquête.
- 8) Après avoir examiné le rapport de l'inspecteur, le Comité d'enquête peut :
 - a. Rejeter la plainte avec ou sans conseils ou recommandations pour la pratique au vétérinaire enregistré si :
 - La conduite ou la compétence du vétérinaire est trouvée satisfaisante ;
 - La plainte est futile, frivole, vexatoire ou de mauvaise foi ;
 - La plainte donne lieu à un abus de procédure (utilisation non justifiée ou déraisonnable de la procédure de plainte) ;
 - La plainte est soumise pour un motif ou dans un but incorrect ;
 - Le CVBC n'a pas compétence pour l'affaire ; et/ou

- Le fond de la question a été traité de façon appropriée dans une autre procédure.
- b. Prendre l'une des mesures réglementaires suivantes contre le vétérinaire lorsqu'il y a des doutes sur la conduite ou la compétence du vétérinaire :
- i. Demander au vétérinaire d'accepter de prendre des mesures correctives par consentement. Un exemple de mesure corrective peut être que le vétérinaire suive des cours d'éducation sur les sujets où sa conduite ou sa compétence était en cause
 - ii. Demander au vétérinaire d'accepter une réprimande
 - iii. Demander au vétérinaire de payer au College of Veterinarians les frais de l'enquête
 - iv. Demander au vétérinaire d'accepter de ne pas répéter la conduite en question
 - v. Demander une comparution. Après que la demande ait été faite, la plainte sera transmise au Comité de discipline pour une audience. Des demandes de comparution peuvent être faites pour des plaintes indiquant un grand risque au public ou pour des plaintes où les tentatives précédentes de mesures correctives ont été infructueuses.
- 9) Vous serez avisé par écrit de la décision du Comité d'enquête.