

Article de fond

## Démarrer son entreprise, une étape à la fois

Entrevue avec Claudia Salzmann, MTA

### TABLE DES MATIÈRES

- P.2 Le mot du président
- P.3 Champions de L'Ordre – Entrevue avec Claudia Salzmann, MTA
- P.5 Le Plan stratégique de L'Ordre
- P.7 Projet de refonte du logo de L'Ordre
- P.8 Loi de 2012 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO 2012)
- P.10 Que faire si une plainte est portée contre vous
- P.13 Commentaire sur les enjeux juridiques de la réglementation professionnelle –  
Dossiers et réglementation
- P.14 Statistiques de l'examen d'inscription 2011
- P.15 Points saillants de la réunion du Conseil
- P.18 Membres du conseil
- P.19 Réunions du Conseil en 2012 Calendrier / Cours et ateliers en 2012 / In Memoriam
- P.20 Membres retraités en 2011 / Révocations en 2011
- P.21 Suspensions en 2011





## LE MOT DU PRÉSIDENT

Élu par le Conseil au poste de président de L'Ordre en février, je suis heureux de l'occasion qui m'est donnée à présent de servir à titre de président du Conseil pour 2012.

Alors que j'amorce ma première année complète à titre de président, je fais un retour sur les réalisations de L'Ordre en 2011, mais je jette également un coup d'œil à ce qui s'annonce déjà une année fort remplie.

Le Conseil a veillé aux destinées de L'Ordre tout au long de 2011, qui a été marqué par les transitions. Le personnel de L'Ordre a admirablement navigué sur cette mer de changements, malgré des effectifs restreints. Ne reculant pas devant les défis, le Conseil de L'Ordre a introduit des pratiques exemplaires qui serviront à renforcer nos procédés de gouvernance. Le Bureau a aussi amorcé une révision des politiques financières de L'Ordre et instauré d'autres pratiques exemplaires relatives à la gestion financière des organismes sans but lucratif.

Un processus annuel d'évaluation du poste de registraire a débuté en 2011. Cela a inclut le déploiement d'un nouveau plan opérationnel et d'un nouveau format pour la rédaction des rapports. On prévoit terminer le premier cycle de ce nouveau processus au deuxième trimestre de 2012.

Le 10 janvier 2012, le Conseil a approuvé le Profil des compétences interprovinciales. Le profil des compétences définit les exigences minimales pour les nouveaux massothérapeutes accrédités qui débutent leur pratique

afin de s'assurer de leur capacité d'exercer d'une façon sécuritaire, efficace et éthique.

J'aimerais remercier particulièrement les MTA qui ont travaillé littéralement pendant des années à ce projet réellement monumental.

De l'Ontario :

Pam Fitch, Wendy Hunter, Rick Overeem et  
Breanne Plue

De Terre-Neuve et du Labrador :

Amy Norris et Joanne White

De la Colombie-Britannique :

Peggy Bereza, Karen Buckley, Randy Persad et  
Annette Ruitenbeek

On avait confié à David Cane le rôle de facilitateur et d'expert-conseil; il s'est admirablement acquitté de ses tâches. Et nous remercions aussi le gouvernement du Canada qui a substantiellement financé ce projet.

Pour la phase finale, le Conseil approuvera les indicateurs de rendement connexes, qui ont été finalisés en mars 2012. Les indicateurs de rendement décrivent de quelle façon les compétences des candidats à la pratique seront évaluées, tant par les programmes de formation approuvés, qu'au moyen des examens d'inscription au Tableau de L'Ordre.

Plus tard au cours de cette année, L'Ordre fournira aux écoles de massothérapie ontariennes les renseignements nécessaires pour les aider à mettre en œuvre les nouvelles normes de compétences et les nouveaux indicateurs de rendement.

Le Profil des compétences interprovinciales et les indicateurs de rendement forment la base de notre profession, et nous offrent la possibilité de franchir éventuellement d'autres étapes importantes, par exemple l'accès à un processus d'agrément national des programmes de formation en massothérapie, la promotion de la réglementation de la profession auprès d'un plus grand nombre de provinces et l'établissement d'un examen national d'inscription.

L'application d'un profil de compétences à l'échelle nationale permettra une plus grande cohérence de la pratique chez tous les MTA partout au Canada et favorisera l'excellence dans la prestation de soins de massothérapie à tous les Canadiens.

Pour ce qui est des autres projets en réserve pour cette année, mentionnons que le Conseil s'occupera entre autres de réviser le règlement de L'Ordre et de terminer une autre tâche amorcée en 2011, celle de revoir ses politiques relatives à la prestation des soins de massothérapie aux clients.

2012 s'annonce une année pleine de défis et de réalisations et je suis enthousiaste à l'idée des possibilités qui se présenteront à L'Ordre et à tous les massothérapeutes de l'Ontario.

Dave Janveau, MTA, président

Entrevue avec

## Claudia Salzmann, MTA

Steven Hobé, PDG, Madog Marketing &amp; Design

# Démarrer son entreprise, une étape à la fois

Le jour de son 19e anniversaire de naissance, Claudia Salzmann a pris rendez-vous avec un massothérapeute accrédité dans un studio de danse-théâtre de sa localité. À l'époque, Claudia se rappelle avec amusement avoir entendu le MTA dire, un sourire dans la voix, « J'ai deux mains. Je suis prêt à voyager ». Ce tout premier contact avec la massothérapie a été une véritable révélation pour Claudia et le point de départ d'une carrière qui dure depuis plus de 30 ans. « Cette expérience a eu un énorme impact sur moi. J'avais toujours souhaité m'orienter vers la santé et je me suis rendu compte qu'avec la massothérapie, je pouvais aider les gens. J'ai décidé sur-le-champ que j'allais devenir MTA. »

« J'avais fait quelques années de bénévolat à l'ancien hôpital Wellesley. Ainsi, j'ai pu observer en quoi consistaient les autres professions de la santé, par exemple les soins infirmiers et la physiothérapie, mais la massothérapie m'attirait davantage. »

Claudia a suivi sa formation à l'école Sutherland Chan au début de la vingtaine. « Lorsque j'ai obtenu mon diplôme de Sutherland Chan, la profession était bien différente. Il n'y avait pas de massothérapeutes à tous les coins de rue, dirions-nous. Il y avait bien ce vieux Russe au Royal York,

mais on n'avait pas accès à des massothérapeutes dans les spas ou les clubs de santé. À l'école, on nous enseignait qu'il nous faudrait au moins trois ans pour nous bâtir une clientèle et nous nous attendions à travailler seuls. À ce moment, mon partenaire et mari pratiquait la course à pied, alors je faisais beaucoup de jogging et j'ai appris à connaître le monde des athlètes. À partir de là, je me suis consacrée à l'athlétisme pendant dix ans. »

Dès le début, Claudia était aussi passionnée par le monde des affaires. « C'est un domaine pour lequel j'ai toujours eu un talent et je l'avoue, cela m'a été très utile, vu que le contexte était plus difficile à l'époque. » Claudia a donc mis sur pied son propre cabinet. « J'ai commencé tout petit, dans la chambre d'amis de mon appartement, et tout est parti de là. À l'heure actuelle, je peux dire que ma pratique est le dernier arrêt après une carrière d'environ 30 ans. Je travaille avec cinq autres personnes, nous avons deux salles de traitement et une piscine, mais tout cela s'est fait

graduellement en mettant un pied devant l'autre, au fil des ans. »

Claudia Salzmann & Associates se trouve au cœur de Cabbage Town, le quartier sympathique qui se trouve juste à l'est de Parliament et Wellesley. « J'ai fondé cette clinique il y a 20 ans. L'édifice abritait un magasin d'antiquités et, à l'origine, une pharmacie; les problèmes de zonage m'ont accaparée, mais ça m'a ensuite permis d'avoir un espace commercial et de poser une enseigne à ma porte. J'aime bien ce quartier et les gens qui y vivent. J'y suis maintenant depuis assez longtemps pour avoir vu des jeunes grandir et j'ai commencé à exercer en soins de fin de vie. C'est très gratifiant si au fond, tout ce que vous souhaitez, c'est de faire en sorte que la personne se sente un peu mieux. C'est très important pour moi. »

« Ce que je constate depuis quelques années, c'est que les étudiants perçoivent souvent la massothérapie comme



un travail, alors qu'en fait, il s'agit d'une carrière; et si vous souhaitez démarrer votre entreprise, pour réussir, tout est une question d'attitude. Mon conseil aux diplômés est de consacrer leurs deux premières années à travailler dans différents milieux pour pouvoir bien voir ce qui leur plaît et ce qu'ils aiment moins et observer le fonctionnement et la gestion de ce type de commerce. C'est également une occasion formidable pour vérifier si vous préférez travailler seul ou en groupe ou encore dans une équipe interdisciplinaire. Il est important de trouver sa voie. »

À l'époque où Claudia a obtenu son diplôme, il n'existait que trois écoles au Canada et elles étaient toutes en Ontario. Maintenant, ceux qui souhaitent faire carrière en massothérapie ont l'embaras du choix. « **La clé est de bien choisir votre école et de vous assurer qu'elle vous donnera une préparation complète afin que vous choisissiez la carrière qui vous plaira** », ajoute Claudia.

Quand on est MTA, L'Ordre des massothérapeutes de l'Ontario offre aussi des ateliers de développement professionnel et de perfectionnement des compétences. Au cours de ces ateliers, les participants peuvent revoir différents modules composés de présentations, d'études de cas et de discussions. Ils développent ainsi des compétences et acquièrent des outils pour appliquer des normes éthiques rigoureuses tout en montrant qu'ils se rendent responsables de leurs gestes et engagés à l'endroit de la profession. (On peut trouver une liste des ateliers offerts sur le site Web de L'Ordre, ainsi que les dates, à l'adresse [www.cmtom.com](http://www.cmtom.com).)

Claudia a connu une carrière fructueuse et voici sa position sur la réglementation. « Je crois fermement que les étudiants qui choisissent cette profession doivent bien comprendre la réglementation. Nous devons promouvoir le professionnalisme. Il n'est pas facile de réglementer

cette profession dont le nombre de praticiens a augmenté significativement. Mais des projets comme l'évaluation par les pairs, qui fait partie du Programme d'assurance qualité mandaté et chapeauté par L'Ordre, sont d'excellentes façons de surveiller et de contrôler les praticiens. »

Le but du Programme d'assurance qualité est de vérifier que les connaissances, les habiletés et le jugement d'un membre soient conformes aux normes de pratique. L'évaluation par les pairs offre aux membres la possibilité d'un jumelage avec un collègue capable, par exemple, d'expliquer les normes ou de fournir des renseignements sur la façon d'améliorer ou de maintenir la qualité des soins prodigués aux clients. Claudia poursuit en disant que : « Bien sûr, cela peut être très difficile si on travaille avec quelqu'un qui n'est pas massothérapeute et qui par conséquent, n'est pas contraint de se plier à une réglementation. Mais il revient au MTA de veiller à ce que les services ne soient pas escomptés par exemple; ainsi, il est important de choisir l'environnement qui répondra à ces besoins et c'est pourquoi l'évaluation par les pairs est si importante pour assurer l'excellence partout dans la province. »

« Notre profession a nettement gagné en crédibilité. La perception du public a vraiment changé. Par exemple, la plupart des clubs de santé disposent maintenant de services de massothérapie, tout comme plusieurs bureaux de chiropraxie. Cela nous rend donc toujours plus crédibles aux yeux du public. Je crois que les gens y font appel, parce qu'ils en connaissent les bienfaits. Plus nous mettrons en valeur la réglementation, plus notre profession sera forte dans son ensemble. Je crois qu'en tant que MTA, nous devons réaliser que la réglementation exerce un énorme impact sur le fonctionnement quotidien. C'est également central sur le plan des relations avec le public, surtout en ce qui a trait aux problèmes de fraudes à l'endroit des



CHAMPIONS DE L'ORDRE

Claudia Salzmann, MTA

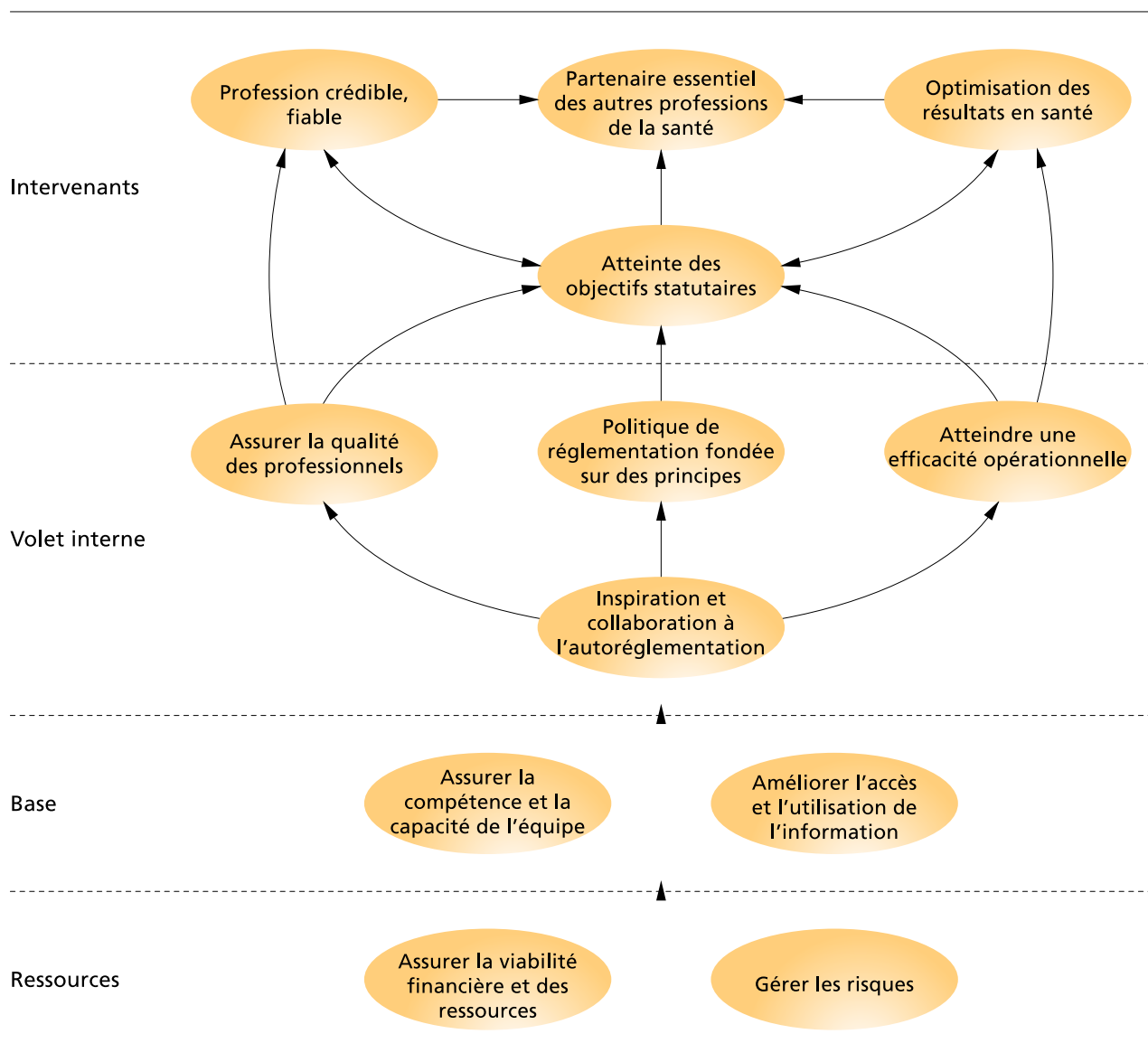
compagnies d'assurance et aux méthodes de facturation. Dans ces domaines, les MTA doivent se rappeler que les règles sont strictes et qu'on ne peut pas y déroger. »

En terminant, Claudia se demande comment résumer ce périple de 30 ans et quels conseils et encouragements elle peut adresser aux nouveaux diplômés. « **Si je devais donner un seul conseil aux candidats admis à la pratique, ce serait de bien choisir son lieu de pratique**, de bien évaluer les installations, la gestion et les pratiques commerciales et de poser autant de questions qu'ils s'en font poser. Mieux vaut peut-être ne pas nécessairement accepter le premier poste qui s'offre à vous. »

« Pour ce qui est des paroles de sagesse, en toute modestie, il faut mettre un pied devant l'autre avec assurance, en gardant à l'esprit qu'une carrière ne se construit pas en une journée. Il faut continuer d'apprendre et de grandir, tant sur le plan personnel que professionnel. Il faut chercher l'excellence dans le domaine choisi. »

# Le Plan stratégique de l'Ordre

Corinne Flitton, registraire adjointe



Depuis quelques années, les membres de L'Ordre entendent beaucoup parler du plan stratégique de la profession, mais peu de celui de L'Ordre.

L'Ordre a toujours eu un plan stratégique, mais en 2007, on a convenu que plusieurs des objectifs de ce plan ayant été atteints, le temps était venu pour le Conseil d'amorcer un nouveau cycle de planification stratégique.

On a retenu les services d'un consultant et, dans l'analyse d'une vision pour L'Ordre, la nécessité d'établir un plan stratégique pour la profession de massothérapeute en Ontario a émergé. Un consortium composé de L'Ordre, de l'Association des massothérapeutes accrédités de l'Ontario (RMTAO) et des programmes de formation privés et communautaires en massothérapie s'est formé afin d'élaborer une vision pour la profession de massothérapeute en Ontario.

L'année 2011 a été marquée par d'énormes changements au sein de la direction des organisations professionnelles et, par conséquent, L'Ordre, la RMTAO et les programmes de formation ont en quelque sorte « mis de côté » le plan stratégique pour se consacrer à leur régie interne respective.

La vision de L'Ordre est la même que celle de la profession – L'Ordre entrevoit un avenir où les massothérapeutes sont des professionnels estimés qui prodiguent des soins attentionnés et travaillent au sein du système en vue

d'améliorer la santé de la personne entière pendant toute sa vie.

Dans le contexte de son propre mandat régi par la loi, L'Ordre a un schéma stratégique qui ressemble à celui de la profession. Un « schéma stratégique » est une illustration imagée des principaux objectifs stratégiques de l'organisation et des liens qui les unissent, vus sous plusieurs angles.

On retrouvera sur le site Web de L'Ordre des définitions de chacun de ces objectifs stratégiques, à l'adresse <http://www.cmtto.com/cmtto-wordpress/assets/CMTOSTrategicObjectives.pdf>

Dans le numéro de l'automne 2011 de L'Ordre et vous, je mentionnais certains projets qui ont débuté en lien avec le plan stratégique de L'Ordre. Ces projets vont de l'avant et devraient se terminer au cours de la présente année.

Un nouveau et très important projet en 2012 est l'élaboration du profil de compétences et des indicateurs de rendement pour la prestation des traitements d'acupuncture en marge de la pratique de la massothérapie.

Ces projets devraient être terminés d'ici la fin de l'année et clarifieront pour les membres les connaissances et habiletés obligatoires pour pratiquer l'acupuncture. Cela aidera également les écoles qui enseignent l'acupuncture aux

massothérapeutes à améliorer les protocoles d'évaluation qu'ils utilisent pour s'assurer que leurs étudiants détiennent les compétences nécessaires pour pratiquer l'acupuncture.

La vérification annuelle des états financiers de L'Ordre est terminée et sera présentée au Conseil en mai. L'Ordre a aussi mené à terme la rénovation de ses espaces de bureau existants et des nouveaux espaces de bureau acquis l'an dernier pour abriter les services administratifs et les salles de réunion, compte tenu que du personnel a été embauché pour mieux servir les membres, toujours plus nombreux, répondre aux questions du public et s'occuper du nombre croissant de projets gouvernementaux. La rénovation a inclus un réaménagement de la réception pour profiter de l'espace inutilisé et afficher le nouveau logo de L'Ordre, qui sera inauguré dans les prochains mois.

Les indicateurs de rendement pour le Profil des compétences interprovinciales sont maintenant prêts et seront présentés au Conseil pour approbation. Après approbation, L'Ordre commencera un processus de consultation auprès des écoles de l'Ontario pour les informer des normes afin qu'ils puissent ajuster leurs programmes.

Tout au long de cet important projet, des communiqués ont été affichés régulièrement sur le site Web de L'Ordre. <http://www.cmtto.com/registrants/about-the-profession/massage-therapy-competency-standards>

Ce projet est important parce qu'il conduit naturellement à des discussions sur un éventuel processus d'examen et d'agrément nationaux pour les écoles de massothérapie. Dans le même ordre d'idée, des discussions ont été entamées sur le recours à la FOMTRAC – la Federation of Massage Therapy Regulatory Authorities of Canada, pour explorer ces pistes stratégiques.

# Projet de refonte du logo de L'Ordre

Steven Hobé, PDG, Madog Marketing & Design



Le nouveau logo de L'Ordre est le fruit de plusieurs idées ou éléments clés dont la représentation visuelle a été intégrée dans le modèle, d'abord et avant tout « L'Ordre existe pour protéger l'intérêt public et réglementer la profession de massothérapeute ».

À partir de ce simple énoncé, notre firme de design a soigneusement analysé de quelle façon le logo pourrait représenter cette philosophie et l'essence du message à transmettre. Le résultat est un modèle qui met visuellement en équilibre les notions de « force », « confiance » et « accessibilité ».

D'autre part, le logo renseigne le public et les membres inscrits sur le fait que L'Ordre est une instance de réglementation qui régit la profession « par le maintien de normes professionnelles strictes alliées à l'excellence et à l'éthique dans la prestation des soins de santé », le tout s'appuyant sur une formidable feuille de route qui remonte à 1919. Voilà où se trouve sa « force ».

L'Ordre est aussi un organisme qui encourage le public à se renseigner sur les questions de réglementation afin de mieux comprendre les droits des consommateurs décrits dans les objectifs du programme du CCRPS.

L'Ordre doit être perçu comme doté d'une politique de la porte ouverte, surtout en ce qui a trait à ses processus.

C'est ce qui a inspiré l'approche de Madog (énoncé dans le plan de communication triennal de 2010) pour imprimer « à la marque et au logo le sentiment que l'organisme reflète la droiture, le calme et l'accessibilité ».

De même, L'Ordre est « engagé » à « servir ses membres » et cet élément a été central pour la conception du logo, le choix de ses caractéristiques et de la philosophie qui le sous-tend. Parmi les autres facteurs dont on a tenu compte, mentionnons sa visibilité dans des formats, tailles et couleurs divers, par rapport au noir et blanc.

Le but était de créer un logo capable de passer l'épreuve du temps, de rester éloquent et actuel et finalement, un logo bien équilibré sur le plan visuel et sur le plan de la lisibilité (police de caractères) de manière à ce que la marque de L'Ordre devienne plus durable, stable et reconnaissable, tant pour le public que pour les membres.

Essentiellement, le logo représente la tradition, tout en étant progressiste et en se projetant vers l'avenir.

## Une page qui se tourne : Un nouveau nom pour le bulletin

Au cours de la dernière année et demie, L'Ordre a travaillé diligemment à mettre à jour son image pour que ses membres aient à cœur de se renseigner davantage à son sujet et qu'ils assument leurs responsabilités de professionnels réglementés. Le bulletin L'Ordre et vous est une publication bisannuelle et un élément central qui fournit non seulement des mises à jour et des renseignements importants, mais qui témoigne également du rôle actif de L'Ordre auprès des MTA.

En parallèle avec la refonte du site Web de L'Ordre, nous avons donné un nouveau titre au bulletin pour être plus en phase avec notre époque. Le titre TouchPoint nous a semblé convivial, professionnel, prospectif et plus au diapason du nouveau souffle que nous voulons lui imprimer.

# Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO 2012)

Marny Hamilton, directrice, Services généraux

Offrir des services accessibles aux personnes handicapées ne relève pas simplement d'un bon principe de pratique, c'est désormais la loi. En juin 2005, la législature ontarienne a promulgué la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). En vertu de cette loi, cinq normes ont été fixées pour décrire les exigences en matière d'accessibilité des services aux consommateurs, d'information et de communication, de transport, d'emploi et d'environnement bâti, c'est-à-dire, les édifices, les entrées, les stationnements, etc.

La première norme sur l'accessibilité des services aux consommateurs est désormais en vigueur. L'information qui suit vous aidera à comprendre les exigences auxquelles vous devez vous conformer.

## Qui doit s'y conformer?

### Mon organisation est-elle incluse?

Tous les organisations et commerces en opération en Ontario qui ont au moins un employé et fournissent des biens et services doivent s'y conformer. Les seules entreprises qui n'y sont pas assujetties sont les praticiens qui exercent seuls et ne sont pas incorporés et les organismes qui fonctionnent entièrement avec des bénévoles.

Si vous exercez seul mais que vos documents d'incorporation vous mentionnent à titre d'employé de votre entreprise, vous devez vous y conformer. Même si vous n'avez que des employés à temps partiel ou saisonniers, vous devez vous y conformer. En d'autres termes, si votre entreprise émet des T4, vous devez vous conformer.

### Quand dois-je me conformer?

Le 1er janvier 2012 est la date à laquelle toutes les entreprises privées et tous les organismes sans but lucratif doivent se conformer à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les grands organismes du secteur public, comme les hôpitaux, les universités et les municipalités, s'y conforment également, mais depuis le 1er janvier 2010.

### Je n'ai pas de « clients ».

### Êtes-vous certain que cela s'applique à moi?

Le gouvernement a choisi le mot « clientèle », qui englobe quiconque se procure des biens et services auprès d'une entreprise ou d'une organisation; étudiants, patients, clients en font tous partie.

### Que dois-je savoir?

Les exigences suivantes s'appliquent à toutes les organisations qui comptent un employé ou plus :



- Établir un ensemble de politiques, de pratiques et de procédures sur la façon dont vous et vos employés fournirez les biens et/ou les services à la clientèle handicapée.
- Permettre à la clientèle handicapée d'utiliser des dispositifs d'aide personnels, par exemple appareil auditif, fauteuil roulant, marchette, bonbonne d'oxygène, pour se procurer vos biens et/ou services.
- Communiquer avec un interlocuteur handicapé en tenant compte de son handicap.
- Former tout le personnel afin qu'il respecte la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Le règlement est clair, cela ne concerne pas uniquement le personnel de première ligne, mais également la direction, qui doit comprendre de quelle façon rendre les services à la clientèle accessibles. Vous devez aussi former les bénévoles et les sous-traitants, s'ils agissent en votre nom auprès des patients, des clients ou consommateurs.
- Permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien-guide ou autre animal d'assistance dans vos locaux, à moins que cela ne soit interdit par la loi – par exemple, la loi interdit la présence d'animaux dans les cuisines de restaurants ou dans les blocs opératoires des hôpitaux.
- Permettre aux personnes handicapées qui en ont

Article sur les CEP



besoin de se faire accompagner. Si vous chargez des frais, votre entreprise peut décider de renoncer ou réduire ces frais pour l'accompagnateur.

- Émettre un avis lorsque les dispositifs ou les mécanismes auxquels les personnes handicapées se fient pour accéder à vos biens ou services sont temporairement suspendus.
- Établir une marche à suivre pour recueillir des commentaires sur la façon dont vous offrez les biens et/ou services aux personnes handicapées.

Les organisations et les entreprises qui comptent 20 employés ou plus doivent aussi présenter régulièrement des rapports de conformité. Il s'agit de rapports en ligne sous forme de listes de vérifications qui sont faciles et rapides à remplir. Si votre organisation compte 20 employés ou plus, le gouvernement vous enverra des instructions sur la façon de remplir votre rapport de conformité.

Les organisations et les entreprises qui comptent 20 employés ou plus doivent aussi préparer une version écrite de leurs politiques, pratiques et procédures. Celles qui sont de plus petite envergure doivent pour leur part développer le même genre de politiques, pratiques et procédures et les communiquer à tous leurs employés, sans par contre être forcées de les avoir sur papier.

### Qu'arrive-t-il si je ne me conforme pas?

Le gouvernement espère que la plupart des organisations et entreprises comprendront les avantages qu'elles peuvent

tirer d'une telle norme d'accessibilité pour les services à la clientèle lorsque vient le temps d'offrir des services plus efficaces à tous leurs clients ou utilisateurs; cela fidélisera la clientèle existante et en attirera une nouvelle. C'est pourquoi on insiste pour sensibiliser et soutenir les organisations afin de les aider à se conformer.

Si votre organisation n'est pas conforme, soit parce qu'une plainte a été enregistrée, soit en raison du rapport que vous avez fourni, soit suite à une vérification, le gouvernement tentera d'abord de vous offrir le soutien et l'information dont vous avez besoin pour vous conformer. Vous pouvez également recevoir l'ordre d'un directeur détaillant le moment et la façon dont vous devez vous conformer. Vous pourriez aussi vous voir imposer une sanction administrative pécuniaire.

Même si on insiste sur l'aide aux organisations afin qu'elles se conforment, de graves pénalités sont infligées à celles qui enfreignent cette loi : en refusant de se conformer à l'ordre d'un directeur, en empêchant un inspecteur de vérifier vos installations ou en soumettant un rapport falsifié. En cas d'infraction, votre organisation pourrait recevoir une amende allant jusqu'à 100 000 \$ par jour et / ou un individu responsable de l'infraction pourrait recevoir une amende allant jusqu'à 50 000 \$ par jour.

### Où puis-je me renseigner?

Vous pouvez vous rendre à l'adresse <http://www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/accessibility/index.aspx> afin de consulter la loi et le règlement sur la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et d'obtenir les outils que le gouvernement a mis au point pour vous aider à vous conformer.

People Access, division de Excellence Canada, qui aide les organisations de différents secteurs à planifier et à appliquer les normes afférentes à la LAPHO, sert de guichet unique où on retrouve des produits, des services, des ressources et des outils gratuits ou abordables pour vous aider à vous conformer à cette loi. Rendez-vous à l'adresse [www.peopleaccess.ca](http://www.peopleaccess.ca) pour en apprendre davantage sur l'aide que vous pouvez y trouver.

Votre organisation a la possibilité de faire une réelle différence pour vos clients en offrant des services accessibles.

L'Ordre des massothérapeutes de l'Ontario continuera de fournir de l'information et des liens pour vous aider à atteindre cet objectif.

### Questions concernant les CEP

1. Quelle section de la LAPHO est entrée en vigueur le 1er janvier 2012?
2. Pourquoi devriez-vous vous conformer à la LAPHO?
3. En quoi la LAPHO protège-t-elle et sert-elle le public?
4. Votre pratique doit-elle être conforme à la LAPHO?

Article sur les CEP

# Que faire si une plainte a été portée contre vous

Pauline Walters, directrice, Éthique professionnelle

L'Ordre continue de recevoir chaque année un plus grand nombre de plaintes : 61 nouvelles plaintes ont été enregistrées en 2010 et 57 autres en 2011. Plusieurs facteurs pourraient expliquer le phénomène. Toutefois, compte tenu de cette tendance à la hausse, il est probable qu'au cours de sa carrière professionnelle, un massothérapeute puisse faire l'objet d'une plainte.

Très peu de plaintes aboutissent en fait au Conseil de discipline, puisque la majorité se soldent par la recommandation d'un cours de perfectionnement plutôt que par une mesure disciplinaire. Il est important toutefois que les membres comprennent l'importance de répondre avec sérieux et de manière appropriée à une plainte pour s'assurer de ne pas se retrouver par défaut dans le dédale des mesures disciplinaires.

## Si vous recevez un avis de plainte

Recevoir un avis de plainte constitue sans contredit un événement stressant et bouleversant. Veuillez prendre le temps de lire attentivement l'information contenue dans l'avis de plainte, qui inclut :

- La lettre de plainte;
- Les sections 25 à 35 de la Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (le « Code »);
- Le feuillet d'information sur les plaintes;
- La politique sur la communication entre les membres et les plaignants durant une enquête de L'Ordre.

Le Code vous permet de répondre par écrit aux allégations ou aux problèmes soulevés dans la plainte dans les 30 jours qui suivent réception de l'avis de plainte.

## Solution de rechange au processus de traitement des plaintes – Mode alternatif de règlement des litiges (MARL)

L'Ordre offre un programme volontaire et confidentiel pour la résolution de certaines plaintes, comme solution de rechange au processus formel de plainte défini par le Code. Ce programme ne convient pas à toutes les plaintes et le Code spécifie qu'aucune question entourant des allégations graves de faute professionnelle, telles harcèlement sexuel et malhonnêteté ou fraude, ne peut être adressée pour un MARL. La registraire établira les cas appropriés puis demandera aux deux parties si elles consentent à recourir au MARL.

Ce programme offre la possibilité de résoudre une plainte et les problèmes ou questions qu'elle soulève par voie de négociations. Dans le cadre d'un MARL, un arbitre travaille avec les deux parties de manière respectueuse et confidentielle pour aplanir les problèmes et améliorer ainsi la capacité d'en arriver à une entente qui leur convienne. Cet arbitre est une personne neutre et non pas un membre du personnel ou d'un comité de L'Ordre.

Toute entente convenue doit ensuite être entérinée par un sous-groupe du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (CEPR), qui la passera en revue pour s'assurer que l'intérêt public est protégé.

Si, pour une raison ou pour une autre, le MARL n'aboutit pas à un règlement négocié ou si le règlement n'est pas accepté par le sous-groupe du CEPR, la plainte suivra le processus normal.

## Vos droits à titre de membre de L'Ordre

Si le processus de traitement de la plainte a pour objectif de faire la lumière sur des problèmes concernant la pratique d'un membre, il assure également des procédures équitables pour toutes les parties au dossier. Les droits du membre au cours du processus sont protégés comme suit :

1. Les enquêtes sont réalisées rapidement et de façon impartiale;
2. Le membre a le droit de demander l'aide d'un conseiller juridique;



Article sur les CEP

3. Le membre reçoit l'information spécifique aux allégations à l'origine de l'enquête;
4. Le membre a la possibilité de répondre par écrit aux allégations;
5. Le membre a la possibilité de fournir des renseignements à l'investigateur de L'Ordre, le cas échéant;
6. La plainte est passée en revue de manière impartiale par le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports, composé de membres du Conseil (professionnels, membres du public) et de membres de la profession qui font partie du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports de L'Ordre sans détenir de postes au Conseil;
7. Le membre reçoit par écrit la décision rendue par le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports;
8. Les enquêtes sur les plaintes sont confidentielles; et
9. Le membre a le droit de faire appel de la décision du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports auprès de la Commission d'appel et de révision des professions de la santé, si la décision n'est pas soumise au Comité de discipline.

### **L'Ordre peut-il m'aider à préparer ma réponse? Rôle et fonction de L'Ordre dans le processus de traitement des plaintes**

Tout au long du processus de traitement des plaintes, L'Ordre garde le plaignant et le membre bien informés des progrès de l'enquête et doit fournir son aide et son soutien au plaignant.

Ni le personnel de L'Ordre ni le spécialiste de la pratique ne peuvent conseiller les membres sur la façon de répondre le mieux possible aux allégations ou aux problèmes soulevés par un plaignant. On encourage les membres à faire appel à un conseiller juridique, à leur association professionnelle ou à un collègue pour de l'aide sur la façon de répondre à une plainte.

Les membres doivent comprendre que L'Ordre doit demeurer impartial durant l'investigation et recueillir tous les renseignements pertinents au dossier. L'Ordre accepte toutefois de répondre aux questions concernant le processus et les étapes du processus de traitement des plaintes.

### **Conseils pratiques pour se préparer à répondre à une plainte**

La décision de demander un avis juridique vous appartient. Si la plainte est directe, vous pouvez vous sentir à l'aise de préparer une réponse vous-même. Si la plainte fait référence à des allégations nombreuses ou très graves, par exemple des allégations de harcèlement sexuel, vous devriez demander un avis juridique avant de répondre aux questions de L'Ordre.

**Que faire si une plainte a été portée contre vous**

Si vous choisissez de préparer vous-même votre réponse, gardez ce qui suit à l'esprit :

1. Répondez en vous en tenant aux faits en toute objectivité – abstenez-vous de toute allusion de nature émotionnelle ou défensive;
2. Répondez à chaque allégation ou à chaque problème soulevé dans la plainte;
3. Révisez vos réponses attentivement pour vous assurer de ne pas avoir omis d'éléments d'information importants; et
4. Incluez toute information additionnelle qui pourrait étayer vos arguments, par exemple le nom de témoins ou un document pertinent.

### **Personnel du Service de l'éthique professionnelle**

Le Service de l'éthique professionnelle de L'Ordre a pour rôle de superviser l'investigation d'une plainte en facilitant la collecte des renseignements pertinents que le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports de L'Ordre passera en revue.

En vertu du Code, la registraire de L'Ordre est obligée d'accepter et de traiter toutes les plaintes concernant un membre, indépendamment de la nature des allégations. Il n'existe aucun mécanisme en vertu du Code par lequel la registraire ou le personnel de L'Ordre pourraient écarter ou rejeter une plainte sans qu'elle ne soit d'abord étudiée par le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports.

**Article sur les CEP**

## Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (CEPR)

Le rôle du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports est de prendre connaissance des résultats d'une enquête et de déterminer s'il y a effectivement eu faute professionnelle et/ou incompétence. Veuillez revoir les dispositions du Code et le feuillet d'information sur les plaintes inclus avec votre avis de plainte, qui décrit les différentes décisions que le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut rendre en réponse à une plainte.

### Qu'arrive-t-il si une plainte est jugée sans mérite ou vexatoire?

En vertu des dispositions du Code, le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports peut écarter un dossier sans faire enquête s'il juge la plainte frivole, vexatoire, de mauvaise foi ou abusive.

Dans de tels cas, le Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports envoie un avis au plaignant et au membre dans lequel il affirme ne pas avoir l'intention de faire enquête sur la plainte; et les parties ont alors le droit de répondre par écrit au Comité avant qu'il ne rende décision.

Seul un faible pourcentage des plaintes répondent à ces critères et il est nécessaire de démontrer clairement que la plainte est frivole, vexatoire, de mauvaise fois ou abusive.

## Que faire et ne pas faire en cas de plainte

- COMMUNIQUEZ avec un avocat, une association professionnelle ou un collègue pour obtenir de l'aide;
- COMMUNIQUEZ avec le Service de l'éthique professionnelle de L'Ordre pour des renseignements au sujet du processus de traitement des plaintes;
- ESSAYEZ d'obtenir toute l'information pertinente pour mieux répondre aux allégations ou aux problèmes soulevés par la plainte;
- REVOYEZ soigneusement votre réponse pour vous assurer d'avoir répondu à toutes les allégations;
- NE communiquez PAS avec le plaignant – la politique de L'Ordre (« Politique sur la communication entre les membres et les plaignants durant une enquête de L'Ordre ») est jointe à l'avis de plainte et elle interdit au membre de communiquer avec le plaignant pendant le traitement de la plainte;
- NE modifiez pas vos dossiers relatifs au client, car il est contraire au Code de modifier ou de falsifier tout dossier en lien avec la pratique d'un membre.

Que faire si une plainte a été portée contre vous

### Questions concernant les CEP

1. Qu'inclut l'avis de plainte?
2. Comment le MARL peut-il servir à résoudre une plainte?
3. Quels sont vos droits dans le processus de traitement des plaintes?
4. Que doit-on inclure dans une réponse à une plainte?
5. Comment pouvez-vous vous protéger contre les plaintes qui pourraient être enregistrées contre vous?



# Dossiers et réglementation

Steinecke Maciura LeBlanc

Cette semaine, un groupe de pharmaciens a demandé une injonction pour empêcher Zellers de vendre ses dossiers-clients à deux grandes chaînes d'épicerie pour des millions de dollars. Les pharmaciens ont prétendu qu'ils étaient propriétaires des dossiers et qu'il n'était pas dans l'intérêt de leurs clients que les propriétaires corporatifs vendent ces dossiers. Les clients, selon eux, préféreraient que les pharmaciens gardent leurs dossiers, particulièrement s'ils ouvraient une pharmacie à proximité de leur ancien lieu de travail.

Les régulateurs, bien sûr, ne s'intéressent aucunement à la valeur commerciale des dossiers, mais ils trouvent important de pouvoir accéder aux dossiers à des fins de réglementation. Ils ont également à cœur la continuité des services aux clients. Il semble que l'intérêt vis-à-vis des dossiers-clients a pris le pas sur la réglementation professionnelle.

L'époque où on pouvait compter sur les professionnels pour ouvrir et maintenir les dossiers-clients est révolue. Les dossiers n'étaient transférés que si le professionnel se retirait ou vendait sa pratique. Les disputes ne survenaient typiquement que lorsqu'un employé ou un associé souhaitait obtenir des copies des dossiers pour ouvrir sa propre officine.

Avec l'avènement des structures corporatives « créatives », les pratiques pluridisciplinaires deviennent normales et

la taille des entreprises professionnelles a augmenté de façon exponentielle; l'approche traditionnelle au dossier-client semble avoir disparu. Bien qu'on ne l'ait pas reconnu à l'époque, les lois sur la protection de la vie privée qui ont vu le jour au cours de la dernière décennie ont asséné un coup fatal à l'ancien modèle. Dans leur foulée on a assisté à la naissance du dépositaire des dossiers, qui a désormais la tâche de les maintenir. Sauf dans les petits cabinets où les professionnels exercent en solo, le dépositaire n'est plus nécessairement un professionnel assujéti à une réglementation. Et ce dépositaire non réglementé a désormais le pouvoir légal de prendre le contrôle des dossiers, qui était jusqu'alors entre les mains du professionnel réglementé.

Bien sûr, il y a eu contrepartie. Le dépositaire avait le devoir d'assurer la sécurité des dossiers, de les rendre accessibles au client et de les conserver pendant une période de temps valide. Toutefois, si le dépositaire n'est pas assujéti à une réglementation, le régulateur risque d'avoir du mal à suivre la trace des dossiers (particulièrement si le professionnel n'est plus là) et à faire respecter les règles concernant leur conservation.

Les régulateurs disposent encore de certains outils pour assurer l'accès aux dossiers conformément à la réglementation et pour promouvoir la continuité des services à la clientèle. Par exemple, les régulateurs peuvent toujours passer par un professionnel pour s'assurer qu'il a accès aux dossiers. Ils peuvent aussi passer par le client pour utiliser son droit d'accès à son dossier (surtout si le client est un plaignant). En outre, de nombreux régulateurs ont le droit d'exiger des dossiers. De plus, même les opérateurs corporatifs préféreraient habituellement demeurer dans les faveurs des régulateurs qui, de toute évidence, ne sont pas des concurrents.

La propriété non réglementée des dossiers-clients fait partie d'un problème plus vaste pour les régulateurs. Le propriétaire non réglementé contrôlera souvent d'autres aspects administratifs des services. Ce contrôle administratif peut nuire à la capacité d'un professionnel de se conformer à la réglementation à laquelle il est assujéti. Par exemple, les propriétaires non réglementés s'occupent de la publicité, des rendez-vous, ils fournissent des fournitures et de l'équipement, ils peuvent moduler la prestation des services de soutien proposés, ils s'occupent de la facturation des services et peuvent congédier les professionnels jugés « difficiles ». Ce rôle administratif peut facilement exercer un impact significatif sur la qualité et l'éthique des services fournis par les professionnels sur place.

Pour combattre l'influence indue des propriétaires non réglementés, certains régulateurs ont encouragé (voire exigé) que leurs membres signent des contrats écrits où se trouve circonscrit le rôle des propriétaires. Plus particulièrement, le professionnel doit disposer d'une clause dans son contrat qui lui donne le contrôle sur les aspects professionnels de la pratique, y compris le maintien, la conservation et l'accessibilité des dossiers. Ce type de disposition fait en sorte que le propriétaire non réglementé respecte le professionnalisme et la réglementation inhérents à une profession réglementée.

Les régulateurs peuvent souhaiter revoir la loi les concernant pour s'assurer qu'ils disposent d'outils suffisants pour accéder aux dossiers détenus par des dépositaires non réglementés. En effet, les régulateurs pourraient même souhaiter s'assurer que la loi qui les concerne permet au régulateur d'exiger de ses membres de veiller à ce qu'une disposition du contrat signé avec les propriétaires non réglementés leur donne le droit de contrôler toutes les questions de nature professionnelle.

# Statistiques de l'examen d'inscription 2011

École	ECOS Nbre total de candidats	ECOS Nbre total de tentatives	1ère tentative Réussi	2e tentative Réussi	3e tentative - Réussi	ECOS % Candidats ayant réussi	ECOS % Réussites / tentatives	École	Total MCQ Participants	Nbre total de tentatives ECM	ECM – 1ère tentative Réussi	ECM 2e tentative Réussi	3e tentative Réussi	ECM % total Réussites Candidats	ECM % total Réussites/tentatives	Admissibles
AL	23	26	20	0	0	87	77	AL	20	20	20	0	0	100	100	20
CB	5	7	2	2	0	80	57	CB	4	4	3	1	0	100	100	3
CCHST	40	48	29	4	2	88	73	CCHST	40	42	33	3	0	90	86	31
CCNY	59	63	49	4	0	90	84	CCNY	56	57	54	2	0	100	98	51
CE	20	24	14	4	0	90	75	CE	19	19	17	0	2	100	100	16
COBK	62	68	47	4	0	82	75	COBK	49	49	47	1	1	100	100	41
DL	33	46	14	8	0	67	48	DL	29	29	28	0	0	97	97	21
EBCH	15	21	5	5	0	67	48	EBCH	11	11	11	0	0	100	100	10
EBCM	24	28	18	3	0	88	75	EBCM	21	22	19	1	1	100	95	14
EBCN	11	13	8	1	0	82	69	EBCN	9	9	8	0	0	89	89	8
EBCO	30	33	19	1	1	70	64	EBCO	21	21	21	0	0	100	100	14
EBCT	25	30	17	3	0	80	67	EBCT	23	25	21	0	0	91	84	18
EBCTB	11	14	6	3	0	82	64	EBCTB	11	11	11	0	0	100	100	9
EBCW	14	16	7	0	0	50	44	EBCW	8	8	8	0	0	100	100	6
ECBB	13	17	10	0	0	77	59	ECBB	11	11	11	0	0	100	100	9
EL	22	26	16	2	1	86	73	EL	19	19	19	0	0	100	100	16
ELE	9	16	3	0	3	67	38	ELE	8	12	5	2	0	88	58	5
FL	32	37	26	1	0	84	73	FL	31	31	29	0	0	94	94	23
GEO	57	68	34	8	0	74	62	GEO	51	52	45	1	2	94	92	36
IA	20	22	17	2	0	95	86	IA	19	19	19	0	0	100	100	18
ICAT	12	13	8	0	0	67	62	ICAT	9	10	7	0	0	78	70	6
KC	41	47	29	4	0	80	70	KC	41	41	39	0	2	100	100	32
LC	33	36	25	2	0	82	75	LC	33	34	31	1	0	97	94	26
MXK	7	7	1	0	0	14	14	MXK	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
MXL	29	31	20	1	0	72	68	MXL	22	22	20	1	0	95	95	18
MXS	8	10	4	0	0	50	40	MXS	6	6	6	0	0	100	100	4
MXT	12	15	7	3	0	83	67	MXT	8	8	8	0	0	100	100	8
NAT	8	10	5	1	0	75	60	NAT	11	11	8	1	0	82	82	7
OCHT	56	65	46	5	0	91	78	OCHT	50	50	50	0	0	100	100	48
PRO	13	16	9	2	0	85	69	PRO	10	10	9	1	0	100	100	8
RCC	49	59	34	2	0	73	61	RCC	40	42	32	2	1	88	83	27
RISM	93	95	84	2	0	92	91	RISM	86	89	83	3	0	100	97	76
SC	94	97	83	3	0	91	89	SC	92	92	92	0	0	100	100	82
TRI	10	13	4	3	0	70	54	TRI	8	9	7	1	0	100	89	6
TRIB	32	32	29	0	0	91	91	TRIB	30	30	26	1	0	90	90	25
TRIK	12	16	6	1	0	58	44	TRIK	9	10	6	1	0	78	70	4
WS	168	200	116	16	3	80	68	WS	112	122	91	11	1	92	84	89
WVC	22	26	9	2	0	50	42	WVC	15	17	12	2	0	93	82	11

Le « Nbre total de candidats ECOS » et le « Nbre total de candidats » incluent tous les candidats de chaque école qui ont participé à l'examen d'inscription en 2011 et ne se limitent pas aux diplômés de 2011.

## Légende

AL : Collège Algonquin  
 CB : Collège Boréal  
 CCHST : Canadian College of Health Science & Technology  
 CCNY : Canadian College of Massage & Hydrotherapy - North York  
 CE : Collège Centennial  
 COBK : Canadian College of Massage & Hydrotherapy - Cambridge  
 DL : Institut D'Arcy Lane  
 EBCH : Everest College of Business - Hamilton  
 EBCM : Everest College of Business - Mississauga  
 EBCN : Everest College of Business - Newmarket  
 EBCO : Everest College of Business - Ottawa  
 EBCT : Everest College of Business - Yonge  
 EBCTB : Everest College of Business - Thunder Bay  
 EBCW : Everest College of Business - Windsor  
 ECBB : Everest College of Business - Barrie  
 EL : Collège Bryan (anciennement Collège Elmcrest)  
 ELE : Elegance School of Esthetics  
 FL : Collège Sir Sandford Fleming  
 GEO : Collège Georgian  
 IA : International Academy of Massage  
 ICAT : Institute of Complementary & Alternative Therapies  
 KC : Collège Kikkawa  
 LC : Collège Lambton  
 MXK : Medix School - Kitchener  
 MXL : Medix School - London  
 MXS : Medix School - Scarborough  
 MCT : Medix School - Toronto  
 NAT : National Institute  
 OCHT : Ontario College of Health & Technology  
 PRO : Protégé School  
 RCC : Royal Canadian College of Massage Therapy  
 RISM : Royal Institute of Science & Management  
 SC : Sutherland Chan  
 TRI : Collège Trillium - Oshawa  
 TRIB : Collège Trillium - Burlington (anciennement Canadian Therapeutic College)  
 TRIK : Collège Trillium - Kingston  
 WS : Wellsprings College of MT and Esthetics  
 WVC : Collège Westervelt

## Points saillants de la réunion du Conseil



**Les 28 et 29 novembre 2011**

Étant donné que l'ordre du jour était long, le Conseil a accepté d'ajouter une deuxième journée à la réunion.

### Élection au poste de vice-président

Après la démission de Rick Overeem, MTA, Dave Janveau, MTA, a accepté le poste de président, laissant ainsi vacant le poste de vice-président. Le Conseil a élu James Lee vice-président, poste qu'il assumera jusqu'à la première réunion du Conseil en 2012.

### Rapport financier du troisième trimestre

Le Conseil a revu et approuvé le rapport financier du troisième trimestre. Les revenus et les dépenses concordent avec les prévisions.

### Rapport du troisième trimestre de la registraire

Le troisième rapport sur le plan de travail et les activités opérationnelles annuels de L'Ordre a été passé en revue et approuvé par le Conseil.

### Tableau de bord prospectif de L'Ordre – Premier trimestre

Le Conseil a décidé que le Tableau de bord prospectif de L'Ordre continuerait d'être utilisé comme outil de gestion du rendement stratégique, mais le cycle des rapports pour

tous les indicateurs se fera annuellement plutôt que trimestriellement. Les indicateurs continuent de mesurer plusieurs aspects : intervenants, volet interne, base et ressources.

### Rapport du Bureau

Le Conseil a revu et approuvé le rapport du Bureau.

### Application du programme mixte d'agrément (AMC-CMTO)

Le Groupe de travail ad hoc sur l'agrément a signalé qu'il s'était rencontré et qu'il recueillait des données à l'appui de la demande.

### Vérification de la sécurité de l'examen

On a retenu les services de Navigant, une entreprise de vérification judiciaire, pour vérifier la sécurisation de l'examen de L'Ordre et les procédures d'investigation utilisées en cas d'atteinte à la sécurité. L'entreprise a terminé la vérification et, selon son rapport, L'Ordre a déjà en place des systèmes très sécuritaires. Toutefois, elle a émis une mise en garde à l'effet qu'il est difficile d'empêcher les étudiants d'échanger après un examen, d'enregistrer les questions et les réponses et de les faire circuler.

### Logo de L'Ordre

L'Ordre présentera son nouveau logo. L'Ordre a élaboré une version du logo arborant les lettres RMT (MTA) plutôt que CMTO, pour que les membres puissent l'utiliser puisqu'ils appartiennent à L'Ordre. La RMTAO a demandé lors de la réunion de l'équipe de direction des MTA que ce logo ne soit pas mis à la disposition des membres. L'équipe de direction des MTA a déterminé que si les membres souhaitaient utiliser un logo, ils peuvent continuer d'utiliser le logo actuel mis au point à l'intention des membres l'an dernier dans le cadre de la préparation du nouveau logo pour le plan stratégique de la profession.

### Règlement sur la publicité et l'inscription

Les amendements aux Règlements concernant la publicité et les inscriptions ont été scellés et sont en attente d'approbation.

### Fonds de recherche en massothérapie

Le Conseil a été informé que le Fonds de recherche en santé holistique du Canada (FRSHC), en raison de sa longue association avec L'Ordre, avait eu la courtoisie de demander à ce dernier où il souhaitait que les fonds pour la massothérapie soient transférés. Après examen des propositions mises de l'avant par L'Ordre, le Fonds de recherche a décidé que les fonds de recherche en massothérapie iraient à l'Université de

Calgary et a désigné le réseau IN-CAM qui l'utilisera pour la recherche en massothérapie.

L'Ordre révisé actuellement un contrat avec le réseau IN-CAM et en finalisera les modalités. Le contrat sera conclu pour deux ans et à la fin de cette période, si le Conseil souhaite poursuivre avec IN-CAM, il pourra décider d'établir les montants de financement à accorder, ou établira des montants spécifiques à verser à IN-CAM.

### Approbation de nouveaux postes

Le Conseil a approuvé trois nouveaux postes : adjoint aux inscriptions et coordonnateur des inscriptions et la transformation en poste à temps plein de responsable de l'éthique professionnelle, qui est actuellement un poste contractuel.

### Plan de travail 2012

Le Conseil a passé en revue et approuvé le plan de travail pour 2012.

### Marques officielles

L'Ordre est la seule instance qui peut en toute légalité obliger l'utilisation de marques officielles. Il a été noté que certains professionnels individuels à l'extérieur de l'Ontario ont demandé des conseils juridiques car ils remettaient en question l'autorité de L'Ordre au sujet de l'utilisation des marques officielles à l'extérieur de l'Ontario. Ces associations d'autres juridictions ont demandé

l'engagement de L'Ordre à utiliser des moyens légaux contre les professionnels jugés très problématiques.

Certains sont d'avis que L'Ordre se trouve dans une situation juridique insoluble puisque les lois sur la propriété intellectuelle protégerait la capacité de L'Ordre de contrôler l'utilisation des marques partout au Canada. Toutefois, le droit administratif confirme que l'autorité de L'Ordre sur le plan de la réglementation ne s'applique que dans la province de l'Ontario. En réponse aux questions soulevées, L'Ordre a consulté son service du contentieux qui s'est dit d'avis que, compte tenu de la complexité et des difficultés possibles à faire respecter les marques dans les juridictions où la profession n'est pas réglementée, L'Ordre gagnerait à revoir sa position pour ce qui est permettre l'utilisation des marques officielles par les associations professionnelles des juridictions où la profession n'est pas réglementée.

Le Conseil a décidé d'informer les associations qui ont conclu des accords de licence avec L'Ordre des massothérapeutes de l'Ontario de la dissolution des accords de licence dans les juridictions où la profession n'est pas réglementée et s'est engagé à rembourser les deux dernières années de frais.

### Nouvelles vidéos

L'Ordre a produit quelques vidéos pour aider ses membres à comprendre le processus

d'inscription et en a aussi réalisé une pour encourager les membres de la profession à se porter candidats aux postes qui se libéreraient au Conseil.

### Nouveau conseiller juridique

Le nouveau conseiller juridique de L'Ordre, Peter Osborne, partenaire chez Lenczner Slaght, a formellement été présenté au Conseil. Le Comité de discipline connaît déjà d'autres avocats de la firme Lenczner Slaght qui s'occupent de plusieurs dossiers disciplinaires pour L'Ordre.

Dans l'exercice du droit civil et administratif, Peter a abordé également le droit commercial, les restructurations complexes et l'insolvabilité, les recours collectifs et les litiges concernant des fautes professionnelles, les valeurs mobilières, de même que les dossiers disciplinaires. Il plaide régulièrement dans diverses cours de justice et divers tribunaux au Canada.

### Processus annuel d'évaluation du rendement du Bureau

Le Conseil a revu et approuvé un nouveau processus pour l'évaluation annuelle de rendement du Bureau.

### Processus de renouvellement des inscriptions pour 2012

Le Conseil a été informé que le cycle de renouvellement des inscriptions de 2012 a été

exceptionnellement difficile cette année. Près de 4 400 membres n'avaient toujours pas renouvelé leur inscription jusqu'à la dernière fin de semaine précédant l'échéance, ce qui a congestionné le système. Parmi les autres problèmes spécifiques, mentionnons :

- Plusieurs appels placés par les membres qui voulaient s'assurer que leur formulaire avait été reçu au cours de la dernière semaine du renouvellement, alors qu'il n'était pas possible pour le personnel de vérifier cette information.
- Appels de membres pour changer leur mot de passe au cours des deux dernières journées précédant le renouvellement.
- Appels de membres éprouvant des problèmes avec leur ordinateur MacIntosh et qui cherchaient une aide informatique générale et demandaient au personnel de faire le renouvellement par téléphone.
- Membres à la recherche de copies imprimées du formulaire de renouvellement le jour de l'échéance et personnel contraint de le leur envoyer par courriel.
- Membres demandant au personnel d'apporter des corrections à leur formulaire ou d'insérer certains détails manquants par téléphone. Le formulaire de renouvellement est une déclaration et ne peut être rempli par personne d'autre que le membre.
- Appels placés par les membres pour demander des services additionnels auxquels ils estiment avoir droit parce qu'ils paient des frais d'adhésion à L'Ordre,

ce qui témoigne d'une confusion entre les mandats de la RMTAO et de L'Ordre.

Le personnel tente de trouver des façons de convaincre les membres de renouveler plus tôt pour ne pas surcharger les effectifs pendant la dernière semaine. On a rappelé au Conseil que l'une des principales raisons pour modifier l'échéance du renouvellement, qui est passée du 31 décembre au 1er novembre, était de pouvoir assurer les parties intéressées (le public, le gouvernement, les assureurs) que les membres ne pratiquent pas illégalement une fois que leur inscription arrive à expiration à la fin de l'année. Le personnel espère que les mesures suivantes empêcheront la répétition de ce scénario l'an prochain :

- Changements à la configuration de la page d'accueil du site Web
- Vidéo d'instruction
- Deux employés supplémentaires
- Revue indépendante par une tierce partie des processus de renouvellement des inscriptions assortie de recommandations au sujet des pratiques exemplaires utilisées par d'autres ordres professionnels
- Information supplémentaire aux écoles de sorte que les étudiants puissent être sensibilisés au processus de renouvellement

Le Conseil a recommandé d'expédier des rappels additionnels et des mises en garde avant l'échéance pour le renouvellement.



## Le 10 janvier 2012

Le Conseil s'est réuni par téléconférence afin d'obtenir une approbation de principe du document provisoire sur le Profil des compétences/les indicateurs de rendement (PC/IR), de manière à ce qu'il soit présenté aux parties intéressées aux quatre coins du Canada en vue d'une consultation et pour que le Conseil puisse confirmer son intention d'adopter et d'appliquer le document PC/IR.

On a présenté un aperçu du projet sur les compétences interprovinciales au Conseil. Ce projet a débuté en 2008. La phase 1 du projet, soit l'élaboration d'un profil des compétences, s'est terminée en juin 2010. La deuxième phase du projet consiste à développer des indicateurs de rendement, c'est-à-dire, les tâches qui peuvent être effectuées grâce à des outils d'évaluation et qui, une fois terminées avec succès, permettront aux régulateurs d'évaluer la capacité d'un individu de bien s'acquitter d'une tâche en particulier.

Les compétences ont été passées en revue et, après délibérations sur l'information fournie, le Conseil a statué qu'une fois que le document PC/IR final serait finalisé, il en appuierait l'adoption et l'application.

L'équipe de rédaction des compétences interprovinciales a demandé qu'un membre du Conseil assiste à l'atelier des intervenants à Vancouver pour témoigner de l'appui du Conseil à l'endroit des résultats du projet. Le

Conseil a décidé que James Lee, représentant du public au sein du Conseil, serait le membre le mieux placé pour se rendre à Vancouver à l'occasion de cette réunion, parce qu'il est également membre du Groupe de travail ad hoc du Conseil sur l'agrément.

## Les 27 et 28 février 2012

### Le 27 février 2012

Le Conseil s'est réuni brièvement le 27 février 2012 à l'occasion de sa retraite annuelle pour élire les membres du Bureau parmi les membres du Conseil et pour nommer les membres du Conseil aux différents comités.

Le Conseil a élu le Bureau pour 2012. Le Bureau se compose de :

Dave Janveau, MTA, président  
Karen Redgers, MTA, vice-présidente  
Hedy Miszuk, représentante du public,  
membre exécutive

Le Conseil a nommé ses membres aux différents comités de L'Ordre. Pour une liste complète des nominations de 2012 aux différents comités, veuillez [cliquer ici](#).

### Le 28 février 2012

Le Conseil s'est réuni le 28 février 2012. Dave Janveau, MTA, président, a remercié Rick Overeem, MTA, James Lee et Robert Pletsch pour leur travail au sein du Bureau en 2011.

Sommaire du processus d'évaluation annuel de fin d'année du rendement de la registraire

Afin de finaliser l'évaluation de 2011, le Conseil a passé en revue le processus et les attentes découlant des commentaires qu'il avait formulés relativement à l'évaluation

annuelle de rendement de la registraire. Dans le cadre de ce processus, la registraire intérimaire a soumis un rapport annuel sommaire du plan de travail de 2011.

### Revue du plan de travail de 2012

Le plan de travail de 2012 a été approuvé par le Conseil en novembre 2011. Tous les événements du plan ont été révisés en détail pour rappeler au Conseil tous les projets de 2012. Le budget de 2012 est en cours de préparation en fonction des activités du plan de travail.

Le Conseil a bénéficié d'une formation sur la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les politiques de L'Ordre relativement au harcèlement et à la violence en milieu de travail.

Le Conseil a passé en revue le nouveau site Web qui sera lancé au prochain trimestre. On a présenté au Conseil une mise à jour sur les mesures entreprises par L'Ordre en ce qui a trait à certaines organisations ontariennes qui, de l'opinion de L'Ordre, ont prétendu être des régulateurs.

**Le 20 avril 2012**

Le Conseil a tenu une réunion additionnelle le 20 avril 2012 afin de revoir et d'approuver un certain nombre de questions financières qui n'ont pu être abordées en février parce que L'Ordre attendait la finalisation du processus de vérification de 2011 et l'affichage des ajustements requis.

Le vérificateur de L'Ordre a offert un atelier d'information au Conseil au sujet des états financiers et de la comptabilité d'exercice. Le Conseil a approuvé une nouvelle politique relative au surplus et une révision de sa politique d'investissement; il a aussi étudié les changements proposés au mandat du Bureau afin de clarifier sa fonction comme superviseur des finances de L'Ordre.

Le Conseil a révisé et approuvé le rapport financier du quatrième trimestre 2011 et le budget 2012.

Conformément au changement apporté au logo de L'Ordre et à la refonte de son site Web et des projets en vue d'inciter les membres à se renseigner davantage au sujet de leur ordre professionnel par une approche plus conviviale, professionnelle et prospective, le titre du bulletin L'Ordre et vous devient Point de contact, à compter du numéro du printemps 2012.

## Membres du conseil

### Bureau

David Janveau - président  
Karen Redgers - vice-présidente  
Hedy Miszuk - membre exécutive

### Membres du conseil

Alois Nikodym, MTA  
Chris Semenuk, MTA  
David Janveau, MTA  
Hedy Miszuk, représentante du public  
James Lee, représentant du public  
Jane Wellwood, MTA  
Karen Redgers, MTA  
Karen Sosnowski, MTA  
Lauren Carnegie, MTA  
Lesley Hargreaves, MTA  
Lloyd White, représentant du public  
Nancy Engstrom, MTA  
Robert Pletsch, représentant du public  
Romilla Gupta, représentante du public

### Nouveaux membres élus au conseil

#### **Jane Wellwood, MTA, membre du Conseil académique – District 7**

Jane Wellwood a obtenu son diplôme du Canadian College of Massage and Hydrotherapy (CCMH) et pratique la profession de massothérapeute en Ontario

depuis 1992. Parmi les environnements dans lesquels elle a travaillé, mentionnons la pratique générale dans divers contextes : spa, entreprise, réadaptation, hôpital, soins palliatifs, AVC, traumatisme crânien, gériatrie et unité de soins spéciaux; elle a en outre agi à titre d'examinatrice pour les candidats à l'inscription au Tableau de L'Ordre des massothérapeutes de l'Ontario (reconnaissance des acquis).

En 1994, elle s'est jointe au corps professoral du CCMH en tant qu'institutrice clinique pour les stages pratiques. En 2008, Jane a commencé à faire de l'enseignement clinique pour les stages pratiques d'étudiants dans deux centres de réadaptation de Toronto; ce rôle s'est élargi pour englober deux autres stages d'étudiants, soit dans les établissements Fife House et Covenant House.

Avant de devenir MTA, elle avait obtenu son diplôme du Collège St. Lawrence de Kingston et travaillait pour les secteurs du marchandisage et de la commercialisation dans l'industrie de la mode. Jane a été bénévole lors de nombreux événements communautaires, elle a consacré du temps et de l'attention à divers groupes et organismes de charité, notamment la Fondation du Centre de santé Trillium et le Centre de soutien oncologique Wellspring Halton Peel.

Jane a également apprécié assister aux productions Mirvish à Toronto. Jane veille à ce que les valeurs et les objectifs de L'Ordre

continuent de promouvoir la prestation de traitements professionnels, sécuritaires et de qualité pour le public ontarien.

#### **Lauren Carnegie, MTA -- District 3**

Lauren Carnegie a reçu son diplôme du programme avancé de trois ans en massothérapie du Collège Centennial, en 2005. Elle vit et exerce son métier à Aurora en Ontario.

La pratique de Lauren concerne principalement le secteur de la réadaptation, puisqu'elle s'occupe du traitement des victimes d'accidents de la route, des malaises pré- et post-nataux et des blessures sportives. La clinique offre aussi des traitements sur place pour répondre aux besoins particuliers des clients, par exemple l'acupuncture.

Lauren est une membre active de la Chambre de commerce d'Aurora et elle est enthousiaste à l'idée de servir L'Ordre et d'appuyer son mandat et sa gouvernance en exerçant son rôle de membre du Conseil pour le District 3.

Lorsque Lauren n'exerce pas la massothérapie, on peut la trouver à son chalet dans les Muskokas, appareil photo à la main, assouvissant sa passion pour la photographie.

## Réunions du Conseil en 2012 Calendrier

- Lundi 27 février 2012  
Retraite du Conseil
- Mardi 28 février 2012  
Réunion du Conseil
- Mardi 28 mai 2012  
Réunion du Conseil et AGA
- Lundi 17 septembre 2012  
Réunion du Conseil
- Lundi 3 décembre 2012  
Réunion du Conseil

## Cours et ateliers en 2012

### Atelier électronique sur les normes et la réglementation

- 23 janvier au 19 février
- 27 février au 25 mars
- 26 mars au 22 avril
- 30 avril au 27 mai
- 28 mai au 24 juin
- 9 juillet au 5 août
- 17 septembre au 14 octobre
- 22 octobre au 18 novembre
- 19 novembre au 16 décembre

### Atelier sur la tenue de dossiers

- 16 janvier au 11 mars
- 19 mars au 13 mai
- 28 mai au 22 juillet
- 30 juillet au 23 septembre
- 24 septembre au 18 novembre
- 26 novembre au 23 janvier 2013

### Ateliers sur le professionnalisme

District	Ville	Date de l'atelier :
3	Pickering	16 janvier 2012
9	Toronto	13 février 2012
5	Guelph	12 mars 2012
2	Ottawa	26 mars 2012
3	Lindsay	16 avril 2012
4	Etobicoke	14 mai 2012
6	Chatham	11 juin 2012
2	Bancroft	25 juin 2012
5	Brampton	16 juillet 2012
8	Niagara Falls	13 août 2012
1	Thunder Bay	10 septembre 2012
9	North York	24 septembre 2012
6	Stratford	15 octobre 2012
8	Waterloo	19 novembre 2012
4	Toronto	10 décembre 2012

## À la mémoire de...

L'Ordre offre ses condoléances à la famille, aux amis et collègues des membres de L'Ordre récemment décédés (au 2 avril 2012) :

Bella Spektor Fin  
Frank Fitzgerald

## Membres retraités en 2011

Twila Maureen Folden	Valerie Nunes	Lisa D. McEvoy
Renee L. Hyde	Rikki-Lee Manuel	Celeste Grenon
Monika Jones	Cheryl A. Wright	Christine Pimento
Linda Elizabeth Street	Cynthia Lorraine Druyf	Corrine Rae Empringham
Christine J. Dick	Tadeusz Hrymowicz	Lisa St. Laurent
Karen Lorraine Grundy	Nicole Julie, Jeannine Ouellet	Maja Baric
Judith K. Overbaugh	Brad William Pataky	Frank Alan Carone
Susan Andrea Plant	Laurie Baker	Stacy Gillian Pinkney
Virginia Turman	Mona Elizabeth Kirkwood	Jessica Sposato
Joanne Patricia Thompson	Kathleen Margaret Sonnenberg	Nicole Kaszuba
Paul J. Rapai	Jeff N. Harnden	Mary Cathy Charbonneau
Nicholas A. Gabriele	Anita Polson	Tiffany Gracey
Verna Sheridan	Vivian M. Dickie	Sean Bernsen
Patricia R. Rhodes	Kimberley Jamieson	Veronica Kiefer
Craig D. Allen	Chantal France Pinet	Brigitte Thibeault
Anne Longman	Bonnie H. Gibbon	Kristin Marie Dillon
Cynthia Ann Logan	Jerry Godin	Benjamin T. Wong
Dorota Zienkiewicz	Kelly Suzanne Fudge	Helene Binet
Johan G. Overzet	Mathew Fines	Jacqueline Sin
Walter Koziej	Kimberly C. Krestick	Dana Wagler
Henriette Fiander	Nadeane Danielle Tyhurst	Emily V. Thompson
Bonita Eby	Wm. David Carnahan	Tomaz Da Costa
MaryLou Bourgeois	Laura Lee Lynne Magnussen	Kama Rachel Steels
Ruthann Poppy Topolovec	Yukiko Watanabe	Tylee Maracle
Karen M. Banfill	Danielle Halliday	Jonathan Lewis Wightman
Wojciech Bazydlo	Nelson Da Silva	Jia Hua Liu
Kelly Lynn Campbell	Andrea L. Burgess	Jason Kaukinen
Elisa Peterson	Leanne Wright	Halyna Christine Vreken
Lise St. Hilaire	Jennifer D. Zielke	Ashley L. Vigneux
Helena Lancinger	Emily Gaudette	Julie G Connolly
M. Elizabeth Dodds	Mary Anne Thompson	Sarah Adoley Oddoye
Gordon R. Gaines	Taryn D. Krizan	Kyra Dougherty
Dolly Jane Basso	Amanda Jayne Cunningham	Amanda Elizabeth Cozier
Stephanie K. Needham	Catherine Brasjen	Rhonda Lynn Kinney
Heather Allison Warnaar	Amanda Feltham	Daniel Robert Godin
Monica J. Blais	Richard J.M. Hill	Phil Lyle Campbell
Lynda Kathryn Kooymans	Sarah N. Walker	Nika Dona-Lyn Townsend
Megan Ann Stanciu	Rebecca Falkner	Alexandra Coleridge MacLean
Julia Suzanne Dundass	Antoinette Izzo	Andrew Sarasin
Malgorzata Mularska		Jessica Dawn Decker

Dana L. Sparrowhawk  
Suzanne Evelyn Deault  
Jessica Rempel

---

Membres retraités au 2 avril 2012. Pour de l'information à jour, veuillez consulter le registre public de L'Ordre sur son site Web.

## Révocations en 2011

Adam L. Duplante	Eileen Ann Weston
Alexandra J. Pollard	Elise Curry
Amanda M. Brown	Elissa D Marcus
Amy Christina Buckley	Elizabeth M. Messer
Amy Elizabeth Heffernan	Emily Elizabeth Jamieson-Brubacher
Amy Laura Slater	Eric Walter Martinen
Andrew M. Blake	Eric Valiaho
Andrey Burkovsky	Erin Loveman
Angela R. DeForest	Fabio Di Bona
Angela Richards	Ferlito Calip Zambrano
Angela Marie Sacco	Fortunato Colangelo
Anna Petitta	Frank Van Sertima
Antoaneta Milkova	Gavin Timothy De Groot
Bill Fraser	Gregory Elder
Bonnie Marie Baird	Heather Michelle Deyman
Brad Fraser	Ian Brown
Bradley Ruddy	Jackie Patricia McKay
Brenda St. Louis	Jacqueline RosAnne Dunn
Candice Aletha Glazier	Jason Bird
Carolyn N. Gray	Jeffrey S. Lenz
Chantale Marie Errington	Jennifer Boyd
Charlene Andrea Roberts	Jennifer Coo
Christina M. F. Blair	Jennifer Murdock-Norris
Christine Alyward	Jeroen Massink
Christine Louise Garton	Jessica Mayer-Denis
Chrystal Anne Saffer	Jessica Ryan
Colanne Autumn Holmes	Jodine Murphy
Constantine George Riska	Johanna E. Kidd
Coranna S. Lee	Jonathan Robert Keys
Courtney Eden Shaver	Joseph A. Pereira
Crystal A. Witmer	Joshua Pratt
Dana M. Landers	Julia S. Sage
Daniel Hudon	Julie Ann McCabe
Danielle Theriault	Kacey Collins
Darlene Swales	Karla A. Langevin
Dawn Annette Ricica	Katrina Mae Pitawanakwat
Deanna M. Reiter	Kelly Annette Brodrecht
Devon Diane Wilkins	Kenneth Moulton
Dmytro Komar	Kenneth Tyhurst
Edith M. Dellandrea	

## Suspensions en 2011

Kris Ryan Ehmke  
 Krista C. Latreille  
 Kristin Ceara LaDouceur  
 Leanna ELIZABETH Bassels  
 Leonard NICHOLAS Freeman  
 Leslie E. Brakel  
 Leslie Brown  
 Linda Marie Gilbert  
 Lindsay Madden-Nadeau  
 Lisa C. Blucher  
 Lisa Rocha  
 Lysianne Howarth  
 Mahalia Gowrie-Jailal  
 Mary A. Tzianias  
 Megan Bradshaw  
 Melanie Dawn Gatzke  
 Mélanie A. McCallum  
 Melissa Culver  
 Melissa Anne Penny  
 Michael Piperopoulos  
 Michelle Culleton  
 Milan Procka  
 Monica E.C. Eliasson  
 Monique A. Travers  
 Naomi P. Booth  
 Nicole M. Murphy  
 Patricia Leslie Bacile  
 Paula S. Casey  
 Rebecca De Mello  
 Rebecca Revillat  
 Richard Davidson  
 Richelle Marissa Tavernier-Clements  
 Robyn J. Mulder  
 Rose Anne Prokopetz  
 Rose-Anne M. Linekar  
 Rosemary Brown-Tucker  
 Roxanne L. Derkson  
 Russell Chop  
 Sara E. Gough

Sarah Emily Gracy Griffioen  
 Scott Sanderson  
 Sheena O'Connor  
 Sherry A. Ruth  
 Shirlene L. Johnston  
 Shondra Anne Greenan  
 Steven A. Arruda  
 T. Julie Diomede  
 Taliesin Cleveland  
 Tanya N. Harris  
 Theresa A. Duiker  
 Tia Kastrinos  
 Timothy Alan Boyko  
 Toby D. Neumann  
 Tracey Johnston  
 Tsz Ho Lee  
 Vanessa Armstrong  
 Victor B. Wojtkiewicz  
 Victoria Louise Hunt  
 Victoria M. Scott  
 Wayne B. Pettifer  
 William Charlesworth  
 Yan Jiao Wang

---

Révoications en vigueur  
 au 2 avril 2012. Pour de  
 l'information à jour, veuillez  
 consulter le registre public de  
 L'Ordre sur son site Web.

Aaron Henry Richer  
 Aaron Stiller  
 Adam Szaflarski  
 Adrian Das  
 Adrienne Gabarro  
 Agnieszka Waclawska  
 Alanna Klos  
 Alicia M. Jones  
 Alison Burnham  
 Allison May Briscoe-Montgomery  
 Alus Lill  
 Amanda Joanne Trenholme  
 Amanda Lynn Avey  
 Amy J Shepley  
 Andrea L. MacPhee Lay  
 Angela Lorraine Saleta  
 Angela K. Armstrong  
 Angie Pruyn  
 Anique M. Randle  
 Anna Janice Liu  
 Anna Fine  
 Anna Luchowska  
 Anna Gaidamasciuc  
 Anna Marie Recine  
 Anna-Marie Elizabeth Vandervoort  
 Anne-Marie E O'Neil  
 Antonio Mete  
 April Allison Hoyt  
 April Durston  
 Arden O. Villanueva  
 Arielle Dylan  
 Arthur J. Poirier  
 Ashley Carla Hesse  
 Ashley M. Copeland  
 Balbir K. Dhillon  
 Baldvin S. Vidarsson  
 Barbara Semenick  
 Barbara Young  
 Becky L. Pieterman

Becky Duggan  
 Beverly A. Mercer  
 Birgit Stoll  
 Bobbi A Johnston  
 Brenda Ann Reekie  
 Brenda Nadean Sanders  
 Bugdan J. Stachura  
 Caitlin Bradbury  
 Carissa May Carbonneau  
 Caroline Hagley  
 Caroline Brown  
 Carolyn Hore  
 Carrie J. Miller  
 Carrie A. Manske  
 Cathy Cremasco  
 Chelsea Lea Wing  
 Cheryl V. Mitchell  
 Cheryl Lynne Bouchard  
 Cheryl A. Braun  
 Chonghan Wang  
 Chris Kennedy  
 Chrisoula Van Oirschot  
 Christian A. Howald  
 Christianne Ledoux  
 Christina Parkman  
 Christina Helen Willig  
 Christine L.E. Neale  
 Christine Zupancic  
 Christine Ann Whelpley  
 Christine L. Horton  
 Christine Renaud  
 Christine Monika Boulter  
 Christopher J. Thomson  
 Christopher J. Alger  
 Christopher C. Campbell  
 Christopher C. Quirk  
 Cleavon Emilio-Luis  
 Consuelo Sy  
 Craig Smith  
 Cristina Cristofaro

Crystal Huff  
 Crystal G. Morrison  
 Csilla A. Rethi  
 Cynthia Den Ouden  
 Daniel T. Tardy  
 Danielle Kathleen White  
 Darla Anderson  
 Darrell Allen Bigelow  
 Darrin Krizel  
 Dave Reichelt  
 Dave Duesling  
 David G. Clarke  
 David Bu  
 Dawn Ann Vasey  
 Deanna Alicia Olivares  
 Debbie Yolande Nicholls  
 Deborah M. Nason  
 Denise K. Dusome  
 Derek Timothy Coulthard  
 Devon Rae Peachey  
 Devon Lynn McVicar  
 Diane Randall  
 Diane Heather Barrett  
 Dianna Carter  
 Dianne Carroll  
 Douglas J. Peacock  
 Douglas John Goldie  
 Drew Currie  
 Duoc-Van Pham  
 Elizabeth Hasek  
 Emily Anne Moonen  
 Emma Jane Chadwick  
 Enas Ibrahim Ali  
 Eric Edward Cove  
 Fiona Boldt  
 Fiona Kerr  
 Gail Nicole Thompson  
 Garfield A Crooks  
 George Tsioros  
 Gera J. Roth

Gerwil Mendez  
 Gianfranco Guarnaccia  
 Gillian S. Knight  
 Giovanna Buchanan  
 Gordon Odegaard  
 Grace Shui-Chu Ho Yu  
 Grace Elaine Paterson  
 Gregory J. Stamp  
 Heather Policelli  
 Heather L.L. Parker-Doughty  
 Heather Lynn Todd  
 Heidi Freida Meisinger  
 Holly Erin Jasvins  
 Holly Elizabeth McKeon  
 Holly Esnard  
 Igor Odinok  
 Irene A. Bulat  
 Ivana Chuvalo  
 Jaclyn A. Stewart  
 Jacqueline Fowler  
 Jacqueline A. Bootsma  
 Jake Spencer  
 James Walker  
 Jan A Blacktopp  
 Janine Louise Harrington  
 Jeanette Rosario  
 Jennifer Noseworthy  
 Jennifer Chow  
 Jennifer Free  
 Jennifer Mary Christopher  
 Jennifer Gould  
 Jennifer Porter  
 Jennifer Ortbach  
 Jeremy George Graham  
 Jerrett Hansen  
 Jessica Marie MacGregor  
 Jessica Ann Rutherford  
 Jill Potter  
 Joanna A. Hawrylewicz  
 Joanne Kaj

Joanne Keedi  
Jocelyn Renee Golab  
Jocelyn St. Pierre  
Joel Baker  
Joelle Marie Malcolm  
John S. Neder  
John Leonard Settle  
John Mikrogiannakis  
John L Payette  
Jordan Bell  
Jose Antonio Barrios Lopez  
Joseph James L'Ecuyer  
Joseph K. Zonys  
Josh Greenberg  
Joyce B. Stockman  
Judy Virginia Osbourne  
Julia A. Rogers  
Julie Robinson  
Julie Kemeny  
Kaitlin Elizabeth Restall  
Kaitlin Alexandra McPhaden  
Kate N. Enkin  
Kathleen Ellen Ann Kavanagh  
Katie Leigh Jeffrey  
Kay Simms  
Keith Knight  
Kelcy DePooter  
Kelly Jane Sprague  
Kelly M Hill  
Kelly Cruz  
Kelly Helene Romanick  
Kendra Vergeer  
Kenlyn C. Lewis  
Kerry Marie Molyneaux  
Kevin David Gilchrist  
Kiara Clark  
Kimberly A. St. Onge  
Kimberly I. Donnelly  
Kimberly Wagener  
Kimberly Burnham

Kostas Kyriopoulos  
Krista Yvonne Tuck  
Kristie Harris  
Kristy Lynch  
Kunal Roy Chatterjee  
Kurt Townshend  
Kyle Anthony Stokes  
Kyley Hope Duncan  
Lakhram L. Hiralal  
Laura Newton  
Lauren Victoria Bright  
Laurie Gibbs  
Le-Anne Diana Raby-Ryan  
Leah Riendeau  
Leana Warren  
Leanne D. Macdonald  
Leslie Learning  
Lidia Maria Molek  
Lili Jian  
Lindsey Austin  
Lisa Carter  
Lisa Wright  
Lisa Dianne Downey  
Lisa J. Pallister  
Lisa D. Henderson  
Lisa C. Talbot  
Lori Elaina Squires  
Luz Del Alba Marquez  
Lyle J. Menzies  
Lynette Ridgeway  
Lynette E J Heavener  
Madeline Mary Migwans  
Man-Po (Jackie) Chu  
Mandy Marlene Joseph  
Marcia Ingrid Rodney  
Marcin Jankowski  
Margo Shelia Marie Jefferies  
Maria Klinakis  
Maria Irene Terragno  
Marianne Kowalski

Marie Natalie DiFederico  
Mariel Camilleri Saringer  
Mariette Madeleine Janisse  
Mario Antonio Russo  
Marjan Mario Mekis  
Mark F.T. Langan  
Mark Douglas Reimer  
Mark Lister T. Flores  
Marsha Marsha Curiel Curiel  
Martha Muncie  
Mary Arlyn Rubel  
Maureen P. Kindree  
Meaghan Major  
Melanie E. Purres  
Michael John Brake  
Michelle Perkovic  
Michelle Vanderheyden  
Michelle Dominique Desjardins  
Michelle Farrar  
Mircea Florea  
Mireille Irene Robert  
Misty L. Oakley  
Mitch Mihichuk  
Nadia Alicia Waite  
Nam Woo Kim  
Nancy J. Brown  
Naomi Joy Medema  
Natalie Leclair  
Natassja M. Krusk  
Nicole Middleton  
Nicole Lynn Clysdale  
Nicole E. Jacques  
Nikola Dimov  
Norma Gwendolyn Fabian  
Oleksandr Hryhor  
Olga L. Brinkman  
Oliver Ilic  
Patricia Levo  
Patricia L. Boone  
Paul W.G. Northcott

Paul William Lembke  
Paul Bergeron  
Paula Rhea Desjardins  
Paula-Jane Moore  
Peggy M. Vidoczny  
Peter C. McCormack  
Peter Mansfield  
Ralf Joneikies  
Raymond Rait  
Rebecca J. Imrie  
Rhonda Jarmuth  
Richard Minsup Song  
Robin Nicholas Lawton  
Robin Mary Slaunwhite  
Robyn Jean Nash  
Rocco Starnino  
Rolland Heider  
Rosemary Ethel Overzet  
Ross Robert Marchesano  
Sabrina L. Dube  
Saguna Kochhar  
Salim Samir Merhej  
Samantha Foster Wood  
Sanda Bogdanic  
Sandi Milton  
Sandra G. Thompson  
Sandy Zhaoxia Chen  
Sara M. Girimonte  
Sara Poirier  
Sarah C. Whyte  
Sarah Aurelle Schill  
Sarah Alison Roberts  
Sasha Elizabeth Nolan  
Sayde Phylcia Burgers  
Sean Gawthroupe  
Sean Lang  
Shannon L. O'Hara  
Shannon Elizabeth Pascoe  
Sharleen Ann Skakle  
Shelley L. Bruce

Sherry Hallson  
Sherry Op de Weegh  
Shirley T. Conoley  
Sibylle W. Aalders  
Sophia Kotsis  
Sophie M. Cushing  
Sophie Hébert  
Stacy Ricker  
Stacy Lianne Amacher  
Stephanie Katharine Zinsmeister  
Stephanie Gearing  
Stephen L. Brandt  
Steve Robert Plantinga  
Susan K. Black  
Susan Rezner-Lavery  
Susan Spidalieri  
Susan Quipp  
Susan C. Morgan  
Susan Martha Slater  
Susan Carmichael  
Suzanne J. Glover  
Tamara A. Stokoe-Said  
Tamarah Roberts  
Tammy Lynn Rudd  
Tanya Marie MacIntyre  
Tanya L. Willar  
Tanya Brandes  
Tara D.E. Roberts  
Tara-Marie Jones  
TasJohanna Berry  
Thea Irene Harvey  
Thomas Joseph Altmann  
Thomas E. Smelcer  
Thomas Bazydlo  
Tim Bickell  
Tracy Duggan  
Trisha Patel  
Valerie Jean Brooks  
Victoria Helene Genoch

Wendy L. Nash  
Wendy Margaret Schardt  
William J. Clark  
Wing Keung Joe Au  
Winnie P.Y. Wong  
Wm. Neil Kennedy  
Wuyan Xie  
Xuanlin Ye  
Xuezheng Zhou

---

Suspensions en vigueur  
au 2 avril 2012. Pour de  
l'information à jour, veuillez  
consulter le registre public de  
L'Ordre sur son site Web.

**C'est en prônant l'excellence que L'Ordre des massothérapeutes de l'Ontario (CMTO) s'engage à protéger le public, à servir ses membres et à promouvoir des pratiques de massothérapie de qualité optimale, dans un environnement sûr et éthique.**

**Ont contribué à ce numéro :**

David Janveau, MTA, président

Corinne Flitton, BEPS, MTA, registraire adjointe

Marny Hamilton, BA (mentions), directrice, Services généraux

Pauline Walters, BA, directrice, Éthique professionnelle

Steinecke Maciura LeBlanc

Steven Hobé, PDG, Madog Marketing & Design

Point de contact est publié deux fois l'an par L'Ordre des massothérapeutes de l'Ontario (CMTO) afin de renseigner ses membres sur les questions relatives à la profession et sur les activités et décisions de L'Ordre. Point de contact fournit également des renseignements pour alimenter les discussions sur des sujets connexes et sur la pratique professionnelle.

Pour recevoir un exemplaire imprimé de Point de contact ou du Rapport annuel de L'Ordre des massothérapeutes de l'Ontario, veuillez communiquer avec L'Ordre. Les exemplaires imprimés valent 10 \$ chacun, ou 20 \$ pour Point de contact et le Rapport annuel.



College of  
Massage  
Therapists of  
Ontario

1867, rue Yonge, bureau 810  
Toronto (Ontario) M4S 1Y5  
Téléphone : 416 489-2626  
Numéro sans frais : 1 800 465-1933  
Télécopieur : 416 489-2625  
Courriel : [cmtocmto.com](mailto:cmtocmto.com)  
Site Web : [www.cmtocmto.com](http://www.cmtocmto.com)