

CONSEIL DE DISCIPLINE
ORDRE DES AUDIOPROTHÉSISTES DU QUÉBEC

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : 05-2017-00176

DATE :

LE CONSEIL :	M ^e GEORGES LEDOUX	Président
	M. OLIVIER DESAUTELS, audioprothésiste	Membre
	M. STÉPHANE FORTIN, audioprothésiste	Membre

GINO VILLENEUVE, en sa qualité de syndic de l'Ordre des audioprothésistes du Québec

Partie plaignante

c.

FRANCIS ST-PIERRE, audioprothésiste

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE CONSEIL A PRONONCÉ UNE ORDONNANCE DE NON-DIVULGATION, DE NON-PUBLICATION ET DE NON-DIFFUSION DU NOM DE LA PATIENTE MENTIONNÉE DANS LA PLAINTÉ AINSI QUE DE TOUT RENSEIGNEMENT PERMETTANT DE L'IDENTIFIER, ET CE, AFIN D'ASSURER LE RESPECT DE SA VIE PRIVÉE.

I. APERÇU

[1] Le Conseil de discipline procède à l'audition de la plainte disciplinaire portée par le plaignant, Gino Villeneuve, audioprothésiste, en sa qualité de syndic de l'Ordre des audioprothésistes du Québec contre l'intimé, Francis St-Pierre, audioprothésiste.

[2] La plainte lui reproche de ne pas avoir fourni à sa cliente les renseignements nécessaires à l'entretien d'appareils auditifs, de ne pas avoir effectué le suivi requis auprès de patients, d'avoir facturé le nettoyage d'appareils auditifs alors que ces services devaient être inclus, d'avoir facturé des honoraires injustifiés lors de la vente de prothèses auditives et d'avoir consigné des informations fausses à ses dossiers.

II. LA PLAINTÉ

[3] La plainte portée contre l'intimé est libellée ainsi :

1. À Beloeil, le ou vers le 24 mars 2011, au moment de la livraison, n'a pas fourni à la patiente [...] toutes les explications nécessaires à l'entretien de la prothèse auditive vendue, le tout contrairement aux articles 3.03.02, 3.01.04, et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions*;
2. À Beloeil, entre le ou vers le 25 mars 2011 et le ou vers le 7 décembre 2011, n'a pas effectué le suivi requis auprès de la patiente [...] suite à la livraison de la prothèse auditive, le tout contrairement aux articles 3.03.01 et 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi qu'à l'article 59.2 du *Code des professions*;
3. À Beloeil, le ou vers le 13 décembre 2011, au moment de la livraison, n'a pas fourni à la patiente [...] toutes les explications nécessaires à l'entretien de la prothèse auditive vendue, le tout contrairement aux articles 3.03.02, 3.01.04, et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions*;
4. À Beloeil, entre le ou vers le 15 décembre 2011 et le ou vers le 20 juin 2012, n'a pas effectué le suivi requis auprès de la patiente [...] suite à la livraison de la prothèse auditive, le tout contrairement aux articles 3.03.01 et 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi qu'à l'article 59.2 du *Code des professions*;
5. À Beloeil, le ou vers le 21 juin 2012, a facturé à la patiente [...] deux nettoyages de prothèses auditives alors que les services de l'audioprothésiste et les honoraires

- professionnels devaient être inclus à cette période, le tout contrairement aux articles 3.08.01 et 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions* ;
6. À Beloeil, le ou vers le 13 février 2013, a facturé à la patiente [...] un nettoyage de prothèse auditive alors que les services de l'audioprothésiste et les honoraires professionnels devaient être inclus à cette période, le tout contrairement aux articles 3.08.01 et 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions* ;
 7. À Beloeil, le ou vers le 8 juillet 2013, a facturé à la patiente [...] un nettoyage de prothèse auditive alors que les services de l'audioprothésiste et les honoraires professionnels devaient être inclus à cette période, le tout contrairement aux articles 3.08.01 et 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions* ;
 8. À Beloeil, le ou vers le 28 juillet 2015, a omis d'informer la patiente [...] de son admissibilité au programme d'aides auditives de la Régie d'assurance maladie du Québec au moment de l'achat de prothèse auditive, le tout contrairement aux articles 3.01.04, 3.03.02 et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions*;
 9. À Beloeil, le ou vers le 28 juillet 2015, n'a pas vérifié de façon complète le rendement des prothèses auditives de la patiente [...] avant de lui recommander l'achat de nouvelles prothèses, le tout contrairement aux articles 3.01.04 et 3.02.05 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions*;
 10. À Beloeil, le ou vers le 28 juillet 2015, a omis de consigner au dossier de la patiente [...] un test d'audition corrigée ou une mesure d'appareillage in-vivo, le tout contrairement à l'article 3 du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des audioprothésistes*;
 11. À Beloeil, le ou vers le 28 juillet 2015, a indiqué dans ses notes d'évolutions que la prothèse auditive Starkey gauche livrée le 24 mars 2011 « *est faible et est non réparable chez Starkey à cause plus de 5 ans* » alors que ces informations étaient inexactes, le tout contrairement aux articles 3.02.05 et 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions*;
 12. À Beloeil, le ou vers le 10 août 2015, au moment de la livraison, n'a pas fourni à la patiente [...] toutes les explications nécessaires à la prothèse auditive vendue, notamment quant à l'entretien de celle-ci, le tout contrairement aux articles 3.03.02, 3.01.04, et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions*;
 13. À Beloeil, le ou vers le 10 août 2015, a facturé à la patiente [...] deux prothèses auditives *Siemens Insio 7BX CIC #15C108334L* et *#15C108334R* au coût de 8000\$, alors que le prix coûtant des prothèses était de 3790\$, le tout contrairement aux articles 3.08.01 et 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions* ;
 14. À Beloeil, le ou vers le 10 août 2015, a indiqué sur la facture remise à la patiente [...] que la période de garantie du manufacturier était de 2 ans sur les prothèses

auditives alors qu'elle était plutôt de 3 ans, le tout contrairement aux articles 3.03.02, 3.02.01 et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* ainsi que l'article 59.2 du *Code des professions*;

15. À Beloeil, le ou vers le 9 décembre 2015, a inscrit dans ses notes d'évolutions et sur la facture avoir procédé à la livraison de la prothèse auditive *Siemens Insio 7BX CIC #15C108334R* de la patiente [...] alors que ces informations étaient inexactes, le tout contrairement à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*;

[Reproduction intégrale]

- [4] L'intimé enregistre un plaidoyer de non-culpabilité à l'encontre des 15 chefs de la plainte.

III. CONTEXTE

- [5] Le plaignant témoigne, produit une preuve documentaire¹ et fait entendre quatre témoins, dont un témoin expert.

- [6] L'intimé conteste les qualifications de témoin expert de monsieur Daniel Bois, audioprothésiste. À la suite d'une décision rendue par le Conseil lors de l'audience, monsieur Bois est déclaré témoin expert en audioprothèse² considérant la formation académique et le parcours professionnel de celui-ci.

- [7] Le Conseil dispose aussi d'une objection prise sous réserve lors de l'audience. L'intimé demande au Conseil de ne pas tenir compte de certains constats de l'expert du plaignant qui n'ont pas été retenus ou qui ne sont pas visés par la plainte disciplinaire.

¹ Pièces P-1 à P-23.

² Pièce P-20.

[8] Dans le cadre de l'analyse de la preuve, le Conseil décide de ne retenir que les extraits du rapport d'expertise de monsieur Bois et de son témoignage qui sont pertinents ou qui sont en lien avec les 15 chefs de la plainte portée contre l'intimé.

[9] L'intimé demande aussi le rejet de la plainte portée contre lui au motif qu'il n'a pas eu accès à la version française de certaines parties de la *Loi constitutionnelle de 1982* qui devaient être dûment adoptées par le Parlement du Canada. La présente décision dispose ultérieurement de ce moyen.

[10] L'intimé est membre de l'Ordre des audioprothésistes du Québec depuis le 1^{er} octobre 2009 et a été inscrit au tableau de l'Ordre pour toutes les périodes visées par la plainte³.

[11] L'intimé produit une lettre du 21 novembre 2011 du comité d'inspection professionnelle de l'Ordre des audioprothésistes du Québec qui, à la suite d'une visite de surveillance générale tenue le 1^{er} novembre 2011, a déterminé que l'évaluation de ses dossiers et de son cabinet est conforme avec les règlements de l'Ordre⁴.

[12] Il témoigne et produit d'autres documents⁵.

[13] L'intimé n'a cependant produit aucune expertise au soutien de sa défense. Conséquemment et pour les chefs où cela est applicable, la preuve d'expert du plaignant n'a pas été contredite.

³ Pièce P-1.

⁴ Pièce I-1.

⁵ Pièces I-2 à I-5.

[14] Le Conseil reprend dans son analyse la preuve présentée par le plaignant et l'intimé.

IV. QUESTIONS EN LITIGE

[15] Le Conseil doit répondre aux trois questions en litige suivantes.

- A- Est-ce que la plainte doit être rejetée au motif que l'intimé n'a pas eu accès à la version française de certaines parties de la *Loi constitutionnelle de 1982* qui devaient être dûment adoptées par le Parlement canadien ?
- B- Est-ce que le rapport d'expertise et le témoignage de monsieur Daniel Bois, audioprothésiste doivent être écartés considérant les motifs invoqués par l'intimé ?
- C- Le plaignant s'est-il déchargé de son fardeau de preuve concernant les éléments essentiels des 15 chefs compris dans la plainte portée contre l'intimé ?

V. REPRÉSENTATIONS DU PLAIGNANT

[16] Le plaignant plaide qu'il s'est déchargé de son fardeau de la preuve et qu'il a présenté une preuve permettant au Conseil de déclarer l'intimé coupable des 15 chefs de la plainte disciplinaire portée contre l'intimé.

[17] Le Conseil, ayant reconnu le statut de témoin expert à monsieur Bois, doit aussi accorder foi et crédibilité à son rapport d'expertise et à son témoignage. Le plaignant ajoute que cette preuve d'expertise n'a pas été contredite, l'intimé ayant choisi de ne pas produire d'expertise.

[18] Le fait que l'expert a omis de mentionner lors de son témoignage qu'il a déjà collaboré brièvement avec ce dernier alors qu'il était étudiant au CÉGEP de Rosemont en lui remettant du matériel et de la documentation dans le cadre d'un travail de session⁶, qu'ils se sont parlé à deux ou trois reprises ou croisés lors d'un congrès de l'Ordre, ne constituent pas des circonstances suffisantes pour entraîner le rejet de son rapport ou entacher sa crédibilité.

[19] Le plaignant souligne que l'évaluation de la valeur probante du rapport d'expertise et de la crédibilité de l'expert relève de la compétence du Conseil de discipline.

[20] Quant au motif de rejet de la plainte invoqué par l'intimé lié au fait qu'il n'aurait pas eu accès à la version française de certaines parties de la *Loi constitutionnelle de 1982* qui devaient être dûment adoptées par le Parlement du Canada, le plaignant est d'avis que ce motif est dénué de tout fondement et qu'il doit être rejeté.

[21] Le plaignant est d'avis que le jugement rendu par la Cour supérieure dans l'affaire *Bertrand*⁷ s'inscrit dans une démarche qui est plus de nature politique que juridique et que les conclusions de la Cour supérieure, avec respect, ne trouvent pas application en l'espèce.

[22] Plus spécifiquement, le plaignant plaide qu'aucune preuve de préjudice n'a été faite ou présentée par l'intimé quant à l'exercice de son droit à une défense pleine et entière qui lui est déjà reconnu par l'article 144 du *Code des professions*.

⁶ Pièce I-4.

⁷ *Bertrand v. Quebec (Attorney General)*, 1996 CanLII 12476 (QC CS).

[23] L'intimé n'a pas démontré comment l'absence du texte en français de certaines parties de la *Loi constitutionnelle de 1982* l'a privé de son droit à une défense pleine et entière devant le Conseil de discipline.

[24] Selon le plaignant, l'intimé pouvait et peut toujours exercer les droits qui lui sont reconnus par une loi qui a un statut quasi constitutionnel, soit la *Charte des droits et libertés de la personne*⁸ qui a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec.

[25] Par ailleurs, et s'appuyant sur l'arrêt de la Cour suprême *Wigglesworth*⁹, le plaignant est d'avis que les dispositions de l'article 11 de la *Charte canadienne des droits et libertés* ne s'appliquent pas à un intimé devant un conseil de discipline.

[26] Le plaignant est aussi d'avis que les lois bénéficient d'une présomption de validité et que cela s'applique également à la *Charte canadienne des droits et libertés* qui constitue la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*.

[27] D'autre part, le plaignant plaide également que les droits qui lui sont reconnus en vertu de l'équité procédurale découlent du droit britannique. Ces principes ont été réaffirmés par des jugements et arrêts rendus par les tribunaux canadiens, incluant les arrêts de la Cour suprême et de la Cour d'appel.

[28] En conclusion, le plaignant estime la question soulevée par l'intimé n'est qu'hypothétique.

⁸ RLRQ. c. C-12.

⁹ *R. c. Wigglesworth*, (1987) 1987 CanLII 41 (CSC), 2 R.C.S. 541).

[29] Le Conseil doit rejeter ce moyen soulevé par l'intimé et qu'il n'affecte aucunement la validité de la plainte portée contre lui.

[30] Le plaignant produit des autorités au soutien de sa position¹⁰.

VI. REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[31] Dans le cadre de ses représentations, l'intimé plaide que le plaignant ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve sous chacun des 15 chefs de la plainte disciplinaire.

[32] Il plaide qu'en présence de versions contradictoires crédibles, le Conseil doit acquitter l'intimé.

[33] L'intimé soulève aussi un autre moyen de défense lié à l'exercice de ses droits constitutionnels.

[34] L'intimé mentionne qu'il n'a pas été en mesure de connaître toute l'étendue des droits qu'il pouvait exercer devant le Conseil de discipline parce qu'une version française de certaines parties de la *Loi constitutionnelle de 1982*¹¹ n'a pas été adoptée par le Parlement du Canada.

¹⁰ COURNOYER, Guy, La faute déontologique : sa formulation, ses fondements et sa preuve, CAIJ, Volume 46, Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire (2016). ; *Médecins (Ordre professionnel des) c. Hannouche*, 2013 CanLII 48974 (QC CDCM) ; *Podiatres (Ordre professionnel des) c. Benoit*, 2006 CanLII 81962 (QC OPODQ) ; *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. Lessard*, 2010 CanLII 98841 (QC OAPQ) ; *Berlinguet c. Lamson-Engo*, 2009 QCCS 910 (CanLII) ; *Podiatres (Ordre professionnel des) c. Bochi*, 2016 CanLII 33144 (QC OPODQ). Cette décision a été portée en appel au Tribunal des professions ; *Dentistes (Ordre professionnel des) c. Soulières*, 2016 CanLII 33145 (QC ODQ) ; *Médecins (Ordre professionnel des) c. Garber*, 2012 QCTP 48 (CanLII) ; *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. Caron*, 2011 CanLII 97737 (QC OAPQ).

¹¹ The Constitution Act, 1982. Il s'agit de la *Loi constitutionnelle de 1982*, Annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (R-U), 1982, c. 11.

[35] Il mentionne que la *Loi constitutionnelle de 1982* a été adoptée par le Parlement du Royaume-Uni comme Annexe B de la *Loi sur le Canada* (1982, c. 11, R.U.).

[36] L'intimé ajoute que cela affecte son droit à l'équité procédurale et que le remède aux effets attentatoires de cette lacune est le rejet pur et simple de la plainte disciplinaire portée contre lui.

[37] L'intimé ne précise toutefois pas les droits qu'il n'aurait pas été en mesure d'exercer ou le préjudice réel et concret qu'il aurait subi découlant de cette allégation.

[38] Il ajoute cependant que la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982*, soit la *Charte canadienne des droits et libertés* a dûment été adoptée dans les deux langues officielles par le Parlement du Canada¹².

[39] Au soutien de cet argument, l'intimé produit un jugement rendu par la Cour supérieure dans l'affaire *Bertrand*¹³.

[40] Dans cette affaire, le requérant soutient que le ministre de la Justice du Canada ne s'est pas conformé à l'article 55 de la *Loi constitutionnelle de 1982* et qu'il n'a pas fait rédiger dans les meilleurs délais la version française des parties de la Constitution du Canada, qu'il n'a fait que déposer ces textes et ne les a pas fait adopter par proclamation du Gouverneur général.

¹² *Codification administratives des lois constitutionnelles de 1867 à 1982*, Ministère de la justice, Canada, Lois codifiées au 1^{er} janvier 2013.

¹³ *Bertrand c. Bégin*, *supra*, note 7.

[41] L'intimé produit d'autres autorités au soutien de sa position¹⁴.

VII. ANALYSE

[42] Le Conseil procède à l'analyse des trois questions en litige.

A- Est-ce que la plainte doit être rejetée au motif que l'intimé n'a pas eu accès à la version française de la *Loi constitutionnelle de 1982* dûment adoptée par le Parlement canadien ?

[43] Le Conseil estime que ce moyen soulevé par l'intimé n'est pas supporté par une preuve permettant de déterminer si les droits de l'intimé ont été affectés par la lacune identifiée devant le Conseil. En effet, l'intimé n'a pas témoigné ni présenté aucune preuve à cet effet.

[44] Ainsi, aucune preuve de préjudice ou de compromission des droits de l'intimé n'a été présentée devant le Conseil.

[45] Dans l'affaire *Bertrand* invoquée par l'intimé, le juge Pidgeon, j.c.s., rejette une requête en irrecevabilité présentée par le ministre de la Justice du Québec sans toutefois se prononcer quant au fond, soit les conséquences découlant de l'omission du ministre de la Justice du Canada de se conformer à l'article 55 de la loi. La Cour ne se prononce

¹⁴ Jean-Guy Villeneuve, Nathalie Dubé et Tina Hobday, Delbie Desharnais, François Lebel et al., Précis de droit professionnel, Éditions Yvon Blais, 2007; *F.H. c. McDougall*, [2008] 3 RCS 41, 2008 CSC 53 (CanLII); *R. c. Mohan*, [1994] 2 RCS 9, 1994 CanLII 80 (CSC) ; Paquin c. Avocats, 2002 QCTP 96 (CanLII); *Dentistes (Ordre professionnel des) c. Benoit*, 2016 CanLII 8709 (QC ODQ) ; *Kateb c. Therrien*, 2015 QCCDBQ 73 (CanLII) ; *R. c. Staudinger*, 2004 CanLII 39138 (QC CA) ; *M. (D.) c. B. (D.)*, 1999 CanLII 11682 (QC CS) ; *Couture c. General Accident*, 2000 CanLII 17868 (QC CS) ; *Simoneau c. Marion*, 2007 QCCS 1931 (CanLII) ; *Drolet c. Cormier*, 2009 QCCS 3379 (CanLII) ; *Côté c. Gagnon*, EYB 2005-82704 C.S. ; *Parizeau c. Lafrance*, 1999 CanLII 11181 (QC CS) ; *Claveau c. Couture*, 2009 QCCS 1747 (CanLII) ; *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. St-Pierre*, 2017 CanLII 17313 (QC OAPQ).

pas non plus sur cette omission et sur ses effets sur les droits constitutionnels des personnes pouvant s'en prévaloir.

[46] Le Conseil est d'avis que ce moyen demeure largement théorique comme on peut le constater à la lumière du jugement de la Cour supérieure dans l'affaire *Bertrand*¹⁵.

[47] Le Conseil reprend un extrait de cette affaire dans lequel le juge Pidgeon écrit :

[156] However, not one province has enacted a resolution along these lines. On the other hand, section 55 does not state the legal consequences of a failure to comply, nor does it condition the validity of any portion of the Constitution on the performance of this provision.

[48] Ainsi, la Cour supérieure décide que l'article 55 de la *Loi constitutionnelle de 1982* n'a prévu aucune conséquence juridique découlant de son non-respect par le ministre de la Justice du Canada et que cette omission n'affecte en rien la validité d'une partie ou de la totalité de la Constitution.

[49] L'intimé admet par ailleurs que la partie I de la *Loi constitutionnelle de 1982* a été adoptée en français et en anglais par le Parlement du Canada et qu'il aurait pu y avoir accès.

[50] Ainsi, l'intimé pouvait consulter la *Charte canadienne des droits et libertés* dans les versions française et anglaise et faire valoir les divers droits constitutionnels qui lui sont reconnus par la Charte.

¹⁵ *Bertrand v. Quebec (Attorney General)*, *supra*, note 7.

[51] Le Conseil souligne néanmoins que dans *Wigglesworth*¹⁶, la Cour suprême établit une nette distinction entre les affaires criminelles et pénales et celles de nature disciplinaire destinées à maintenir la discipline et l'intégrité professionnelle.

[52] Ainsi, la Cour suprême décide que l'article 11 de la *Charte* ne s'applique pas aux affaires disciplinaires de nature protectrice destinées principalement au maintien de la discipline, celles-ci n'entraînant pas de véritable conséquence pénale.

[53] Le Conseil réitère que le moyen soulevé par l'intimé s'avère davantage théorique, sans considérer l'absence de toute preuve en lien avec le préjudice qu'il allègue avoir subi.

[54] Le Conseil est d'avis que l'intimé a exercé lors des audiences des 13, 14 et 15 mai 2018 et lors des plaidoiries du 11 juin 2018 son droit à une défense pleine et entière comme le permet l'article 144 du *Code des professions*.

[55] Le Conseil décide que ce motif est sans fondement et qu'il doit être rejeté.

B - Le rapport d'expertise et le témoignage de M. Daniel Bois, audioprothésiste, doivent-ils être rejetés considérant les motifs invoqués par l'intimé ?

[56] L'intimé demande le rejet du rapport d'expertise de monsieur Daniel Bois pour deux motifs.

¹⁶ *R. c. Wigglesworth*, [1987] 2 RCS 541, 1987 CanLII 41 (CSC).

[57] Tout d'abord, l'intimé mentionne que l'expert n'a pas déclaré lors de son témoignage qu'il lui a prêté en 2007 des prothèses et de la documentation dans le cadre d'un travail de session que l'intimé a réalisé alors qu'il était étudiant au Cegep¹⁷.

[58] À ce moment, monsieur Bois est à l'emploi de la compagnie *Starkey*.

[59] L'intimé a eu deux ou trois conversations téléphoniques avec monsieur Bois en 2009 concernant l'achat de matériel que l'intimé se proposait d'acquérir et l'a aussi croisé lors d'un congrès de l'Ordre alors qu'il est présent à un kiosque de la société Lobe.

[60] Interrogé à ce sujet, l'expert indique qu'il ne se souvenait pas de cet échange, ni des deux ou trois discussions qu'il a eues avec l'intimé en 2009 concernant l'achat de logiciels dans le cadre d'une politique d'achats en groupe, ni de la rencontre avec l'intimé, entre 2008 et 2010, au kiosque de la société Lobe au congrès de l'Ordre réunissant 300 participants. Il n'a donc pas abordé ces aspects dans le cadre de la preuve du plaignant.

[61] Autre motif de rejet : l'intimé souligne que le rapport d'expertise de monsieur Bois est totalement silencieux sur la signification de l'acronyme FAPE. Il plaide que cette omission entache toute la crédibilité de monsieur Bois et que la totalité de son rapport doit être rejetée.

[62] L'expert a le mandat d'émettre un avis concernant la conduite de l'intimé. Il a produit un rapport d'expertise¹⁸.

¹⁷ Pièce I-4. Le travail a été réalisé en décembre 2007 par l'intimé dans le cadre du cours *Profil auditif et réadaptation sonore* (160-FNK-05) (15 pages).

¹⁸ Pièce P-20 et ses annexes 1 à 11. Ces annexes sont en fait des pièces produites lors de l'audience (Pièces P-15, P-8, P-9 à P-11, P-12, P-13, P-14, P-15 et P-21 et P-22).

[63] Le Conseil a reconnu à M. Daniel Bois le statut de témoin expert même si l'intimé était d'avis que ce dernier ne possédait pas les qualifications requises pour agir à titre d'expert en audioprothèse.

[64] Dans l'arrêt *Québec (Procureur Général) c. Marleau*¹⁹, le juge Chamberland rappelle qu'il ne faut pas confondre la qualité d'expert du témoin et la valeur probante de son témoignage.

[65] Le Conseil rappelle que la Cour suprême a déjà précisé les notions d'impartialité, d'indépendance et d'absence de parti pris dans l'arrêt *White Burgess*²⁰.

[66] Selon la Cour suprême, il faut se demander si l'opinion de l'expert d'une partie serait la même s'il agissait pour l'autre partie.

[67] La Cour s'exprime ainsi :

[32] Trois concepts apparentés sont à la base des diverses définitions de l'obligation de l'expert, à savoir l'impartialité, l'indépendance et l'absence de parti pris. L'opinion de l'expert doit être impartiale, en ce sens qu'elle découle d'un examen objectif des questions à trancher. Elle doit être indépendante, c'est-à-dire qu'elle doit être le fruit du jugement indépendant de l'expert, non influencée par la partie pour qui il témoigne ou l'issue du litige. Elle doit être exempte de parti pris, en ce sens qu'elle ne doit pas favoriser la position d'une partie au détriment de celle de l'autre. Le critère décisif est que l'opinion de l'expert ne changerait pas, peu importe la partie qui aurait retenu ses services (P. Michell et R. Mandhane, « The Uncertain Duty of the Expert Witness » (2005), 42 *Alta. L. Rv.* 635, p. 638-639). Ces concepts, il va sans dire, doivent être appliqués aux réalités du débat contradictoire. Les experts sont généralement engagés, mandatés et payés par l'un des adversaires. Ces faits, à eux seuls, ne compromettent pas l'indépendance, l'impartialité, ni l'absence de parti pris de l'expert.

¹⁹ 1995 CanLII 5123 (QC CA).

²⁰ *White Burgess Langille Inman c. Abbott and Haliburton Co.*, [2015] 2 R.C.S. 182.

[68] Ces principes doivent guider le Conseil lorsqu'il s'agit de décider si l'indépendance ou l'impartialité de l'expert, monsieur Daniel Bois, sont compromises.

[69] L'absence de divulgation par le plaignant des brefs échanges que l'expert a eus avec l'intimé n'affecte pas l'impartialité de l'expert, surtout si ces renseignements n'ont pas été portés à la connaissance du plaignant. Il n'était donc pas tenu de les divulguer.

[70] Il en est de même de l'omission pour l'expert de faire état de sa connaissance de l'acronyme FAPE.

[71] Le Conseil note qu'il y a eu absence de preuve de préjudice découlant des allégations de l'intimé.

[72] Le Conseil est d'avis que les allégations de l'intimé ne sont pas suffisantes et ne permettent pas au Conseil de voir une démonstration de partialité ou de manque d'objectivité de l'expert.

[73] Le Conseil décide que la crédibilité de cet expert n'est pas affectée et que son rapport d'expertise ne doit pas être rejeté parce qu'il a omis de mentionner lors de son témoignage qu'il a déjà eu de brefs échanges avec l'intimé dans les circonstances décrites précédemment.

[74] Suivant l'arrêt de la Cour suprême dans *White Burgess* et les autres jugements cités précédemment, le Conseil réitère que l'analyse de la crédibilité d'un expert ou de la valeur probante du rapport de celui-ci relève de la compétence du Conseil et qu'il appartient au Conseil de les évaluer.

[75] En appliquant ces principes, il appartiendra au Conseil, après une analyse attentive de la preuve sur chacun des 15 chefs de la plainte, de déterminer l'utilité et la valeur probante du rapport d'expertise de monsieur Bois ou la crédibilité de son témoignage.

C - Le plaignant s'est-il déchargé de son fardeau de preuve concernant les éléments essentiels des 15 chefs compris dans la plainte portée contre l'intimé ?

[76] L'analyse du Conseil est présentée en regroupant certains chefs de même nature de la plainte disciplinaire portée contre l'intimé.

i) Fardeau de la preuve

[77] Le Conseil doit décider si le plaignant s'est déchargé du fardeau de preuve qui lui incombe, à savoir de présenter une preuve claire et convaincante de la culpabilité de l'intimé relativement aux 15 chefs d'infraction contenus dans la plainte disciplinaire.

[78] La Cour d'appel²¹ nous rappelle l'étendue de ce fardeau de preuve :

[66] Il est bien établi que le fardeau de preuve en matière criminelle ne s'applique pas en matière civile. Il est tout aussi clair qu'il n'existe pas de fardeau intermédiaire entre la preuve prépondérante et la preuve hors de tout doute raisonnable, peu importe le « sérieux » de l'affaire. La Cour suprême du Canada, dans l'arrêt *F.H. c. McDougall*, a explicitement rejeté les approches préconisant une norme de preuve variable selon la gravité des allégations ou de leurs conséquences.

[67] Cependant, la preuve doit toujours être claire et convaincante pour satisfaire au critère de la prépondérance des probabilités. Comme démontré plus haut, le Conseil avait bien à l'esprit cette norme et la proposition des juges majoritaires qui soutient le contraire est, avec égards, injustifiée.

²¹ *Bisson c. Lapointe*, 2016 QCCA 1078 (CanLII). Voir aussi : *Cuggia c. Chambre de la sécurité financière*, 2016 QCCA 115 (CanLII) 475 (QC OTSTCFQ).

[68] Comme le rappelle la Cour suprême, « [a]ussi difficile que puisse être sa tâche, le juge doit trancher. Lorsqu'un juge consciencieux ajoute foi à la thèse du demandeur, il faut tenir pour acquis que la preuve était, à ses yeux, suffisamment claire et convaincante pour conclure au respect du critère de la prépondérance des probabilités.

[Références omises]

ii) L'expertise produite au dossier

[79] Suivant l'article 231 du *Code de procédure civile* (C.p.c.), l'expertise est définie en ces termes :

231. L'expertise a pour but d'éclairer le tribunal et de l'aider dans l'appréciation d'une preuve en faisant appel à une personne compétente dans la discipline ou la matière concernée.

L'expertise consiste, en tenant compte des faits relatifs au litige, à donner un avis sur des éléments liés à l'intégrité, l'état, la capacité ou l'adaptation d'une personne à certaines situations de fait, ou sur des éléments factuels ou matériels liés à la preuve. Elle peut aussi consister en l'établissement ou la vérification de comptes ou d'autres données ou porter sur la liquidation ou le partage de biens. Elle peut également consister en la vérification de l'état ou de la situation de certains lieux ou biens.

[80] L'article 238 du C.p.c. édicte :

238. Le rapport de tout expert doit être bref mais suffisamment détaillé et motivé pour que le tribunal soit lui-même en mesure d'apprécier les faits qu'il expose et le raisonnement qui en justifie les conclusions; il y est fait mention de la méthode d'analyse retenue.

Si l'expert recueille des témoignages en cours d'expertise, ils sont joints au rapport et ils font partie de la preuve.

Les conclusions de l'expert ne lient pas le tribunal non plus que les parties, à moins que celles-ci ne déclarent les accepter.

[81] Un jugement phare du Tribunal des professions en matière d'expertise souligne que le témoin expert est le plus compétent et le plus apte à renseigner le Conseil sur l'existence de la norme et de la règle scientifiques généralement reconnues applicables aux faits spécifiques du dossier²².

²² Dupéré-Vanier c. Camirand-Duff, 2001 QCTP 8.

[82] Le témoin expert est celui qui aide le Conseil à apprécier si le professionnel poursuivi a dérogé ou non à la norme et/ou la règle scientifique, étant donné la preuve offerte²³.

[83] Le rôle de l'expert est primordial puisqu'il fournit aux décideurs « une conclusion toute faite que ces derniers, en raison de la technicité des faits, sont incapables de formuler²⁴. »

[84] Toutefois, le Tribunal des professions rappelle qu'il ne revient pas au témoin expert de décider de la culpabilité ou non de l'intimé. Les membres du Conseil de discipline, « légalement instruits des faits reprochés et du comportement généralement admis dans la profession, [qui] décident si le comportement reproché s'écarte suffisamment de la norme pour constituer une faute déontologique²⁵. »

[85] Maintenant, au sujet de la force probante proprement dite du témoignage, dont celui de l'expert, l'article 2845 du *Code civil du Québec* édicte que celle-ci est laissée à l'appréciation du tribunal. Le professeur Jean-Claude Royer précise ainsi le rôle de la Cour à l'occasion de l'appréciation du rapport d'un expert:

484 – Devoir du tribunal - La valeur probante du témoignage d'un expert relève de l'appréciation du juge. Celui-ci n'est pas lié par l'opinion d'un expert. Il doit évaluer et peser sa déposition de la même manière que celle des témoins ordinaires²⁶.

²³ *Dentistes (Ordre professionnel des) c. Duguay*, 2016 CanLII 47979 (QC ODQ).

²⁴ *R. c. Abbey*, [1982] 2 RCS 24, 1982 CanLII 25 (CSC).

²⁵ *Malo c. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, 2003 QCTP 132.

²⁶ Jean-Claude Royer, *LA PREUVE CIVILE*, 3^e Édition, Cowansville, Les Éditions Yvon Blais Inc., 2003, page 313.

[86] De plus, dans un arrêt de la Cour d'appel, on précise que la preuve d'expert ne bénéficie pas de statut privilégié en ces termes :

[20] Cela dit, le témoignage du témoin ordinaire est une preuve au même titre que celui de l'expert. Le juge doit donc la recevoir comme telle, en évaluer la légalité, l'utilité ou la force probante comme il le ferait pour toutes les autres. Il peut donc lui accorder un poids plus ou moins grand selon le contexte de l'analyse. Cela découle du principe général que j'ai évoqué plus tôt suivant lequel le juge est le maître des faits. Dès lors, de la même manière qu'il peut rejeter une expertise, il peut donner à une preuve profane un rôle prédominant ou négligeable.

[21] Je conclus donc que le juge a le devoir d'examiner toute la preuve pour former son opinion et que, dans le cadre de son analyse, il peut retenir ou rejeter tout témoignage, qu'il soit scientifique ou ordinaire, et doit déterminer l'importance relative des preuves qu'il retient pour dégager sa conclusion. Il n'y a donc aucune preuve qui soit, par définition, prioritaire ou qui doit être privilégiée²⁷.

[87] Selon les principes applicables à la preuve d'expert résumés précédemment, le Conseil rappelle que la crédibilité d'un expert ou du rapport de celui-ci relève de sa compétence.

[88] Suivant les enseignements du Tribunal des professions dans les affaires *Gonshor*²⁸, et *Dupéré-Vanier*²⁹, le Conseil n'examinera la preuve d'expert du plaignant que dans les cas où il est reproché à l'intimé, suivant l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes*, de ne pas avoir exercé la profession selon les principes généralement acceptés en audioprothèse, soit pour les chefs 1 à 4, 9 et 12.

²⁷ *Charpentier c. Compagnie d'assurances Standard Life*, 2001 CanLII 14578 (QC CA), R.E.J.B. 2001-25043 (C.A.).

²⁸ *Gonshor c. Morin, ès qualités (dentiste)*, 2001 QCTP 32 (CanLII).

²⁹ *Dupéré-Vanier c. Camirand-Duff*, 2001 QCTP 8 (CanLII).

iii) Analyse de la preuve présentée par les parties

[89] Avant de procéder à l'analyse de la preuve, le Conseil reproduit ici les diverses dispositions invoquées dans le cadre des 15 chefs de la plainte.

Code de déontologie des audioprothésistes³⁰ :

3.01.04. Sous réserve de recherches effectuées dans un milieu scientifique reconnu, l'audioprothésiste doit exercer sa profession selon les principes généralement acceptés de l'audioprothèse. Il doit, notamment, s'abstenir d'utiliser une technique d'ajustement d'une prothèse auditive insuffisamment éprouvée.

3.02.01. L'audioprothésiste doit s'acquitter de ses obligations professionnelles avec intégrité.

3.02.05. L'audioprothésiste doit s'abstenir d'exprimer des avis ou de donner des conseils contradictoires ou incomplets. À cette fin, il doit chercher à avoir une connaissance complète des faits avant de donner son avis ou un conseil.

3.03.01. L'audioprothésiste doit faire preuve, dans l'exercice de sa profession, d'une disponibilité et d'une diligence raisonnables.

3.03.02. En plus des avis et des conseils, l'audioprothésiste doit fournir à son patient les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend et, le cas échéant, représenter fidèlement les propriétés de la prothèse auditive fournie

3.08.01. L'audioprothésiste doit demander et accepter des honoraires justes et raisonnables.

4.02.01. En outre des actes dérogatoires mentionnés aux articles 57 , 58, 59.1, 59.2 et ceux qui peuvent être déterminés en application du deuxième alinéa de l'article 152 du Code des professions (chapitre C-26), est dérogatoire à la dignité de la profession, le fait pour un audioprothésiste de:

c) abuser, dans l'exercice de sa profession, de l'inexpérience, de l'ignorance, de la naïveté ou du mauvais état de santé de son patient.

Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des audioprothésistes³¹ :

3. Un audioprothésiste doit consigner dans chaque dossier les éléments et renseignements suivants:

1° la date d'ouverture du dossier;

2° le nom du patient, son adresse, son numéro de téléphone, son numéro d'assurance-maladie, sa date de naissance et son sexe;

³⁰ RLRQ, c. A-33, r. 3.

³¹ RLRQ, c. A-33, r. 6.

- 3° une description sommaire des motifs de la consultation;
- 4° une description des services professionnels rendus et de leur date, notamment l'otoscopie, ainsi qu'une copie du relevé d'honoraires;
- 5° une description de la prothèse auditive vendue au patient;
- 6° l'audiogramme du patient;
- 6.1° un test d'audition corrigée ou une mesure d'appareillage in-vivo;
- 7° les recommandations faites au patient;
- 8° les annotations, la correspondance et les autres documents relatifs aux services professionnels rendus, notamment le certificat d'un médecin, d'un orthophoniste ou d'un audiologiste attestant la nécessité d'une prothèse auditive.

Un audioprothésiste doit signer ou parapher et dater tout renseignement qu'il consigne au dossier.

*Code des professions*³² :

59.2. Nul professionnel ne peut poser un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de sa profession ou à la discipline des membres de l'ordre, ni exercer une profession, un métier, une industrie, un commerce, une charge ou une fonction qui est incompatible avec l'honneur, la dignité ou l'exercice de sa profession.

[90] La preuve présentée par les parties peut se résumer ainsi.

[91] Madame A (ci-après « la patiente ») consulte l'intimé pour l'achat de prothèses auditives à deux reprises, soit en 2011 et en 2015.

[92] Elle se montre insatisfaite des services de l'intimé.

[93] La patiente communique dans un premier temps avec le plaignant par téléphone à deux reprises³³.

[94] Par la suite, elle transmet une demande d'enquête au Bureau du syndic de l'Ordre concernant la qualité des services rendus par l'intimé³⁴.

³² RLRQ, c. C-26.

³³ Pièce P-21.

³⁴ Pièce P-8.

Chefs 1, 3 et 12 – Ne pas avoir fourni à la patiente toutes les explications nécessaires concernant l’entretien des prothèses auditives vendues

[95] Le Conseil débute l’analyse de la preuve pour les chefs 1 et 3.

[96] Dans ces cas, la patiente mentionne qu’en mars et en décembre 2011, l’intimé ne lui a pas fourni toutes les explications nécessaires à l’entretien des prothèses auditives qui lui ont été vendues³⁵.

[97] La patiente affirme sans réserve qu’en 2011, l’intimé ne l’a jamais informé des modalités d’utilisation d’un ensemble de petits instruments lui permettant de procéder au nettoyage de ses prothèses auditives³⁶.

[98] Elle admet cependant qu’une petite brosse lui a été fournie par l’intimé, mais qu’elle s’est révélée totalement inefficace en raison de l’absence de toute explication.

[99] Ainsi, lors de la vente de ses prothèses auditives en mars 2011 et définitivement jusqu’au mois de novembre 2015, la patiente estime ne pas avoir reçu les informations requises afin qu’elle procède à l’entretien de ses appareils auditifs³⁷.

[100] Maintenant, le Conseil aborde la preuve présentée pour le chef 12.

[101] Pour le chef 12, la patiente achète de nouvelles prothèses auditives le 28 juillet 2015, lesquelles lui seront livrées en août 2015.

³⁵ Pièce P-21.

³⁶ Pièce P-21 (enregistrement de la conversation téléphonique de la cliente avec le plaignant du 26 septembre 2016).

³⁷ Déclaration de la patiente, pièce P-21 et rapport d’expertise, pièce P-20, pages 11 et 12.

[102] La patiente indique qu'elle ne reçoit pas d'informations concernant l'entretien des prothèses ou l'utilisation d'une télécommande permettant l'ajustement de certaines fonctions de ces prothèses³⁸.

[103] Lors de l'achat de prothèses en 2015, la patiente réitère que l'intimé ne l'a jamais informée des modalités d'utilisation d'un ensemble de petits instruments lui permettant de procéder au nettoyage de ses prothèses auditives³⁹.

[104] La patiente relate que c'est le 17 novembre 2015, bien après la livraison des nouveaux appareils auditifs, que l'intimé a fourni à la patiente certaines explications en lien avec l'entretien de ses prothèses auditives.⁴⁰

[105] Elle ajoute que ce n'est qu'en décembre 2015 qu'elle verra pour la première fois ces instruments qui lui sont montrés par l'intimé.

[106] De même, l'intimé ne lui a jamais proposé d'installer un dispositif appelé « pare cerumen » (*Cerustop*) qui prévient les bris et vise à assurer un meilleur fonctionnement de la prothèse.

[107] La patiente mentionne que les explications fournies par l'intimé n'ont pas été suffisantes pour qu'elle puisse procéder au nettoyage adéquat de ses prothèses.

[108] La patiente relate que l'entretien adéquat de ses prothèses auditives se révélait d'une grande importance puisqu'elle était connue pour faire beaucoup de cérumen.

³⁸ Pièce P-8.

³⁹ Pièce P-21 (enregistrement de la conversation téléphonique de la cliente avec le plaignant du 26 septembre 2016).

⁴⁰ Pièce P-20, annexe 2, document 48, note consignée par l'intimé, 17 novembre 2015.

[109] À la fin de la relation professionnelle avec l'intimé, la patiente consulte une autre audioprothésiste qui lui fournit les informations lui permettant de procéder elle-même au nettoyage de ses prothèses auditives considérant qu'elle a reçu toutes les explications nécessaires pour le faire.

[110] Ainsi, selon la patiente, pendant toute la durée de la relation professionnelle qu'elle a eue avec l'intimé, soit entre mars 2011 et définitivement jusqu'au mois de novembre 2015, la patiente estime qu'elle n'a pas reçu les informations requises afin qu'elle procède à l'entretien de ses appareils auditifs⁴¹.

[111] Sur ce sujet visé à la fois par les chefs 1, 3 et 12, l'expert du plaignant mentionne dans son rapport :

[...] que tout le processus menant à la livraison de prothèses auditives au patient requiert une approche très structurée (discutée précédemment) et technique (évaluation, sélection, programmation/ajustement des prothèses et vérification à l'aide d'instruments de mesure). Une fois ces étapes réalisées, l'audioprothésiste doit exercer un rôle d'éducateur et de communicateur auprès du patient afin de lui transmettre les informations permettant à ce dernier d'utiliser adéquatement ses prothèses auditives, d'en optimiser le rendement et d'avoir des attentes réalistes quant aux résultats escomptés (ASHA 1998, AAA 2006, Bentler, Mueller, Ricketts 2016)⁴².

[112] L'expert ajoute que « la partie nettoyage de la prothèse est particulièrement importante puisque le blocage de l'écouteur de la prothèse par du cérumen est reconnu comme une des causes principales des pannes des prothèses auditives (Bentler, Mueller, Ricketts⁴³. »

⁴¹ Déclaration de la patiente, pièce P-21 et rapport d'expertise, pièce P-20, pages 11 et 12.

⁴² Pièce P-20, page 11.

⁴³ *Ibid.*

[113] Selon l'expert du plaignant, le devoir d'information de l'audioprothésiste à l'endroit de sa patiente doit s'exercer dès la livraison de la prothèse auditive et aussi souvent que le patient requiert cette information.

[114] Même si la patiente avait déjà acheté des prothèses auprès de l'intimé, ce dernier n'est pas relevé de son obligation de l'informer adéquatement de la procédure de nettoyage des prothèses.

[115] Il existe plusieurs jugements rendus par les tribunaux civils dont les principes ont été appliqués en droit disciplinaire concernant l'absence de toute note au dossier en regard de l'accomplissement d'activités professionnelles⁴⁴.

[116] Dans la décision *St-Pierre*⁴⁵, le conseil reprend ces principes suivant lesquels il existe une présomption que ce qui ne se retrouve pas au dossier n'a pas été fait.

[117] De plus, on y ajoute : « l'on doit d'abord se fier aux notes du dossier médical et que, sauf explications plausibles et claires, on doit tenir que ce qui n'a pas été noté n'a pas en principe été fait. »

[118] Dans son témoignage portant sur les chefs 1, 3 et 12, l'intimé ne nie pas l'existence de la norme ou de l'obligation d'information.

[119] Il nie toutefois la version de la patiente et mentionne qu'il s'est conformé à la norme et qu'il a fourni à sa patiente toutes les explications nécessaires.

⁴⁴ *Bérubé c. Hôpital Hôtel-Dieu de Lévis*, 2003 CanLII 55071 (QC CA); *Médecins (Ordre professionnel des) c. Boismenu*, 2013 CanLII 51807 (QC CDCM); *Latulippe c. Médecins*, 1998 QCTP 1687 (CanLII), *Dentistes (Ordre professionnel des) c. Duguay*, 2016 CanLII 47979 (QC ODQ).

⁴⁵ *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. St-Pierre*, 2017 CanLII 58317 (QC OAPQ).

[120] Il ajoute qu'il a d'ailleurs inscrit à son dossier à chaque fois l'abréviation FAPE, ce qui signifie selon lui : fonctionnement, adaptation, port et entretien/nettoyage de la prothèse.

[121] L'intimé a recours à cet acronyme depuis 2010 et mentionne qu'il était utilisé par l'audioprothésiste qui était propriétaire de la clinique qu'il a acquise. De plus, il est aussi utilisé dans le milieu de l'enseignement de l'audioprothèse, comme l'a d'ailleurs admis l'expert du plaignant.

[122] Selon l'intimé, cette note est inscrite au dossier uniquement au moment de la livraison d'une prothèse auditive.

[123] L'intimé précise que même si cette note est inscrite uniquement au moment de la livraison de la prothèse, toutes les explications nécessaires ont été fournies à la patiente à chaque consultation.

[124] Dans le présent cas, une note de l'intimé existe à tout le moins en partie que l'information est transmise à la patiente au moment de cette livraison des prothèses.

[125] La patiente témoigne que ces informations ne lui ont jamais été transmises à quelque moment que ce soit.

[126] Le Conseil est donc en présence de versions contradictoires entre deux témoins.

[127] Après avoir évalué les témoignages de la patiente et de l'intimé, le Conseil juge que ces témoignages sont crédibles.

[128] Le Conseil rappelle que le fardeau de la preuve repose sur le plaignant et qu'en présence de versions contradictoires crédibles, il doit acquitter l'intimé⁴⁶.

[129] Le Conseil conclut que le plaignant ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve de prouver que l'intimé n'a pas respecté son obligation d'information à l'endroit de sa patiente le 24 mars 2011, le 13 décembre 2011 ainsi que le 10 août 2015.

[130] Le Conseil décide que l'intimé est acquitté, sous les chefs 1, 3 et 12, d'avoir contrevenu à l'article 3.03.02 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[131] Suivant cette preuve et sous les mêmes chefs, l'intimé est aussi acquitté d'avoir contrevenu à l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et de ne pas avoir exercé sa profession selon les principes généralement acceptés en audioprothèse.

[132] Sur ces mêmes chefs et considérant la même preuve, l'intimé est acquitté d'avoir contrevenu à l'article 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* (avoir abusé de l'inexpérience, de l'ignorance, de la naïveté ou du mauvais état de santé de sa patiente) et à l'article 59.2 du *Code des professions* (avoir posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession).

Chefs 2 et 4 - Omission d'effectuer le suivi auprès de la patiente

[133] La patiente affirme que l'intimé n'a pas fait le suivi requis auprès d'elle pour les périodes du 25 mars 2011 au 7 décembre 2011 et du 15 décembre 2011 au 20 juin 2012.

⁴⁶ *Smith c. Dentistes (Ordre professionnel des)*, 2015 QCTP 77 (CanLII) ; *Médecins (Ordre professionnel des) c. Soucy*, 2017 CanLII 46697 (QC CDCM).

[134] Pour les deux livraisons de prothèses faites le 24 mars 2011⁴⁷ et le 13 décembre 2011, les notes de l'intimé comportent la mention suivante : « voir au besoin »⁴⁸.

[135] Pour la prothèse vendue en mars 2011, la patiente indique que l'intimé n'a pas proposé ni effectué aucune mesure de suivi pour la période comprise entre le 25 mars 2011 au 7 décembre 2011.

[136] La preuve démontre que l'intimé ne planifie pas ni ne prévoit un rendez-vous de suivi avec la patiente consécutivement à la livraison d'une prothèse auditive.

[137] Par la preuve de l'expert, le plaignant établit l'existence d'une norme ou des principes généralement acceptés en audioprothèse.

[138] En effet, monsieur Bois est catégorique : l'audioprothésiste doit prévoir une telle mesure de suivi⁴⁹.

[139] Le Conseil estime, selon l'avis de l'expert, qu'un suivi doit être fait dans les semaines, au plus tard un mois, suivant la livraison de la prothèse auditive⁵⁰.

[140] Ce suivi devient nécessaire d'autant que la patiente éprouvait des problèmes avec ses prothèses auditives.

[141] L'intimé est d'avis que la patiente ne nécessitait aucun suivi et qu'elle viendrait le voir ou le consulter en cas de besoin. Il ajoute que sa patiente ne s'est jamais plainte et qu'il a tenu compte de la relation personnelle et de ses besoins particuliers.

⁴⁷ Pièce P-20, annexe 2, document 46, ligne 12.

⁴⁸ Pièce P-20, annexe 2, document 46, note du 24 mars 2011, ligne 12.

⁴⁹ Pièce P-20, page 14.

⁵⁰ Pièce P-20, page 14.

[142] Suivant la preuve découlant des notes inscrites par l'intimé au dossier de sa patiente, un délai de six mois⁵¹ s'écoule entre la livraison des prothèses et la première consultation tenue, soit le 21 juin 2012⁵². La note consignée par l'intimé à cette occasion en témoigne clairement.

[143] La patiente se présente à cette consultation en mentionnant à l'intimé que ses appareils étaient faibles et que cela nuisait à son audition. L'intimé nettoie ses appareils et envoie la prothèse droite au fabricant, la compagnie *Starkey*, afin de la faire réparer.

[144] Cette preuve d'expertise n'est pas contestée par l'intimé, ce dernier ajoutant qu'il a offert une mesure de suivi en mentionnant à sa patiente qu'elle pouvait le voir en cas de problème.

[145] L'opinion de monsieur Bois, expert du plaignant, est retenue.

[146] Selon les conclusions de l'expert du plaignant, le Conseil décide que l'intimé n'a pas agi selon les principes généralement acceptés en audioprothèse en n'effectuant pas un suivi adéquat auprès de sa patiente.

[147] Ces rendez-vous de suivi sont essentiels pour permettre à l'audioprothésiste de vérifier le bon fonctionnement de la prothèse auditive.

[148] Ainsi, le Conseil décide, sous chacun des chefs 2 et 4, que l'intimé a contrevenu à l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes*⁵³.

⁵¹ Pièce P-20, page 14.

⁵² Pièce P-20, annexe 2, document 46, note du 24 mars 2011, ligne 18. Voir aussi page 14.

⁵³ RLRQ, c. A-33, r.3.

[149] Sous les chefs 2 et 4, l'intimé est trouvé coupable d'avoir contrevenu à l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[150] Suivant la même preuve, le Conseil décide que l'intimé a aussi contrevenu, pour chacun des chefs 2 et 4, à l'article 3.03.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* pour en pas avoir fait preuve de disponibilité de diligence et à l'article 59.2 du *Code des professions* parce qu'il a posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

[151] En vertu de la règle interdisant les condamnations multiples⁵⁴, le Conseil ordonne la suspension conditionnelle des procédures pour les chefs 2 et 4 quant au renvoi à l'article 3.03.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

Chefs 5, 6 et 7 - Facturation de services inclus dans les honoraires professionnels

[152] La patiente consulte à diverses reprises l'intimé et selon elle, le seul but de ces consultations est le nettoyage de ses prothèses.

[153] Selon la preuve, entre juin 2012 et juillet 2013, l'intimé facture à sa patiente des frais de nettoyage de prothèses auditives alors que les honoraires et services de l'intimé liés à ces nettoyages sont inclus selon les termes et conditions de la vente de ces prothèses⁵⁵.

⁵⁴ *Kienapple c. R.*, [1975] 1 R.C.S. 729.

⁵⁵ Pièce P-20, page 13.

[154] La patiente a ainsi payé à l'intimé des frais de nettoyage de 50 \$ le 21 juin 2012, de 25 \$ le 13 février 2013 et de 25 \$ le 8 juillet 2013⁵⁶.

[155] Sur ces chefs et considérant qu'aucun article de rattachement n'invoque une dérogation par l'intimé à une norme ou aux principes généralement reconnus dans l'audioprothèse, l'opinion de l'expert de la plaignante n'est pas utile⁵⁷.

[156] Madame Annie Rousseau, employée de la compagnie Sivantos inc., témoigne et commente le contenu des factures transmises à l'intimé ainsi que les conditions liées à la vente de prothèses auditives, incluant la garantie conventionnelle offerte par le manufacturier⁵⁸. Elle précise que, par défaut, la garantie est d'une durée de 2 ans. Pour l'achat des prothèses auditives en 2015, cette garantie est de 3 ans.

[157] Les factures de l'intimé sont non équivoques : suivant les mentions qui y sont inscrites, les prothèses ainsi que les services de l'audioprothésiste sont garantis pour deux ans⁵⁹.

[158] De son côté, l'intimé soutient en prenant appui sur des documents émis par la RAMQ et la CNESST⁶⁰ qu'il peut réclamer des honoraires de nettoyage selon les montants qui y sont indiqués⁶¹.

⁵⁶ Pièce P-20, annexe II, documents 16 et 24.

⁵⁷ Voir supra, notes 28 et 29. Voir aussi : *Malo c. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, 2003 QCTP 132 (CanLII) ; *Jodoin c. Psychologues (Ordre professionnel des)*, 2017 QCTP 36 (CanLII) ; *Courchesne c. Castiglia*, 2009 QCCA 2303 (CanLII) ; *Jondeau c. Acupuncteurs (Ordre professionnel des)*, 2006 QCTP 87 (CanLII).

⁵⁸ Pièces P-9, P-10 (en liasse) et P-11.

⁵⁹ Pièce P-6 (en liasse).

⁶⁰ Pièces I-2 et I-3.

⁶¹ Pour la CNESST, le tarif proposé est de 21,25 \$ alors que le tarif suggéré de la SAAQ est de 25 \$.

[159] Il ajoute qu'il peut à sa discrétion facturer ces services à sa patiente après un an, même s'il ajoute, du même souffle, qu'un tel nettoyage est gratuit s'il achemine, pendant la période de garantie (2 ou 3 ans), des prothèses au manufacturier pour procéder à ce nettoyage.

[160] S'appuyant sur ses factures⁶², l'intimé mentionne que les mots « services de l'audioprothésiste : 2 ans » ne signifient pas que les nettoyages de prothèses sont inclus. Il ajoute qu'il a mentionné ce fait à la patiente lors de la livraison des prothèses.

[161] Le Conseil ne peut retenir la version de l'intimé qui contredit les conditions explicites inscrites sur les factures qu'il a émises⁶³.

[162] Après analyse de la preuve et en particulier des factures émises par l'intimé, le Conseil est d'avis que la facturation des frais de nettoyage durant les deux années suivant l'achat des prothèses est injustifiée.

[163] Sous chacun des chefs 5, 6 et 7, l'intimé est trouvé coupable d'avoir contrevenu à l'article 3.08.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes*⁶⁴.

[164] Suivant la même preuve et sous les mêmes chefs, le Conseil décide que l'intimé a aussi contrevenu à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* parce qu'il ne s'est pas acquitté de ses obligations professionnelles avec intégrité et à l'article 59.2 du *Code des professions* parce qu'il a posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

⁶² Pièce P-20, annexe 2, document 45.

⁶³ Pièce P-6 (en liasse).

⁶⁴ RLRQ, c. A-33, r.3.

[165] En vertu de la règle interdisant les condamnations multiples⁶⁵, le Conseil ordonne pour chacun des chefs 5, 6 et 7 la suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

Chef 8 - Omission d'informer la patiente de son admissibilité au programme d'aide auditive de la RAMQ

[166] La preuve à l'égard de ce chef découle essentiellement des témoignages de la patiente et de l'intimé.

[167] Selon sa demande d'enquête, la patiente indique que l'intimé ne l'informe pas explicitement qu'elle est admissible au programme d'achat de prothèses auditives de la Régie de l'assurance-maladie du Québec (ci-après « RAMQ ») lors de la consultation du 28 juillet 2015⁶⁶.

[168] Cependant, lors de l'audience, la patiente nuance sa position. Elle mentionne qu'elle souhaite obtenir un appareil haut de gamme, discret et performant et elle exprime clairement sa décision de ne pas se prévaloir du programme de la RAMQ considérant qu'elle bénéficie de la couverture d'une assurance privée.

[169] La version de l'intimé lors de l'audience est au même effet.

[170] De plus, les notes consignées au dossier de la patiente le 28 juillet 2015 corroborent cette décision de la patiente et la version de l'intimé⁶⁷.

⁶⁵ *Kienapple c. R.*, supra, note 54.

⁶⁶ Pièce P-8.

⁶⁷ Pièce P-20, annexe 2, document 47, ligne 7.

[171] L'intimé ajoute qu'il s'est conformé en tout point aux dispositions de la *Loi sur l'assurance-maladie*⁶⁸ et qu'il a dûment informé sa patiente de l'existence de ce programme, mais qu'elle a décliné tout intérêt à cet égard.

[172] Dans le cadre de ce chef, le plaignant ne reproche pas à l'intimé d'avoir contrevenu à une norme ou aux principes généralement acceptés en audioprothèse.

[173] Ainsi, l'avis de l'expert du plaignant n'est pas utile pour que le Conseil détermine la responsabilité déontologique de l'intimé.

[174] En effet, le Conseil s'appuie essentiellement sur les témoignages de la patiente et de l'intimé ainsi que sur la preuve documentaire⁶⁹ pour décider si l'intimé a commis le 28 juillet 2015 l'infraction qui lui est reprochée.

[175] Contrairement aux conclusions d'une autre formation du conseil dans l'affaire *Choquette*⁷⁰, le Conseil décide, dans le présent cas, que la patiente a été informée de l'existence du programme d'aides auditives de la RAMQ, mais qu'elle a mentionné à l'intimé qu'elle ne souhaitait pas s'en prévaloir, car elle avait des assurances couvrant cet achat.

[176] Ainsi et après une analyse de la preuve, le Conseil en arrive à la conclusion que le plaignant ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve.

⁶⁸ RLRQ. c. A-29.

⁶⁹ Pièce P-20, annexe 2, document 47.

⁷⁰ *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. Choquette*, 2012 CanLII 86554 (QC OAPQ). Voir le chef 22 de la plainte traité au paragr. 572 et suivants.

[177] Selon cette même preuve, le Conseil décide que l'intimé n'a pas omis de fournir à sa patiente les explications nécessaires à la compréhension de ses services ou des prothèses vendues, n'a pas agi contrairement aux principes généralement acceptés en audioprothèse, n'a pas abusé de l'inexpérience, de l'ignorance, de la naïveté ou de l'état de santé de sa patiente ou n'a pas posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

[178] Sous le chef 8, l'intimé est acquitté d'avoir contrevenu aux articles 3.01.04, 3.03.03, 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

Chef 9 – Omission de vérifier de façon complète le rendement des prothèses auditives

[179] Au moment de l'achat de nouvelles prothèses le 28 juillet 2015, la patiente mentionne à l'intimé que les prothèses qu'elle possède sont toujours fonctionnelles.

[180] Il s'agit des prothèses vendues par l'intimé les 24 mars 2011 et 13 décembre 2011.

[181] L'intimé soutient qu'il a procédé à la vérification du bon fonctionnement de celles-ci, même si aucune note détaillée n'est inscrite à cet effet au dossier de la patiente⁷¹.

[182] L'intimé ajoute que l'abréviation « VÉF » atteste de cette vérification qu'il a faite avec les équipements appropriés.

⁷¹ Pièce P-20, annexe 2, document 47, lignes 1 à 13.

[183] L'intimé ajoute qu'il utilise fréquemment dans ses dossiers les abréviations « VÉF » ou « VÉF PROG »⁷².

[184] La preuve d'expertise du plaignant établit à cet égard l'existence d'une norme ou de principes généralement acceptés en audioprothèse.

[185] Selon cette preuve d'expertise, l'audioprothésiste doit procéder à la « vérification de l'intégrité des prothèses auditives d'un patient par des mesures électroacoustiques telles que détaillées dans la norme ANSI S3.22 (ANSI 2014)⁷³. »

[186] L'expert ajoute que sans mesures objectives, il est difficile de dire si le changement de prothèses de la patiente était justifié. Après examen du dossier, l'expert ajoute que l'intimé n'a pas fait de mesure au tympan ou de mesure ANSI.

[187] L'intimé mentionne qu'il a respecté ces principes. Pour ce faire, il s'appuie notamment sur les notes qu'il a consignées au dossier de sa patiente le 28 juillet 2018⁷⁴.

[188] La note du 28 juillet 2018 qu'il a inscrite est peu explicite et ne fait aucunement état qu'il a fait une mesure au tympan ou une mesure ANSI. Il n'a fait qu'une vérification sommaire des prothèses auditives.

[189] Le Conseil retient qu'il n'existe aucune note de l'intimé attestant qu'il a fait une mesure au tympan ou une mesure ANSI et conclut, suivant les principes énoncés dans

⁷² Pièce I-5.

⁷³ Pièce P-20, pages 9 et 10.

⁷⁴ Pièce I-5.

l'affaire *Hôpital Hôtel-Dieu de Lévis*⁷⁵, que l'intimé n'a pas accompli les vérifications complètes qu'il devait faire selon l'avis de l'expert du plaignant.

[190] Après une analyse de la preuve, le Conseil en arrive à la conclusion que le plaignant s'est déchargé de son fardeau de preuve et a établi que l'intimé n'a pas fait un test au tympan ou une mesure de type ANSI. Il n'a donc pas vérifié de façon complète le bon fonctionnement des prothèses auditives.

[191] Ainsi, sous le chef 9, le Conseil décide que l'intimé a contrevenu à l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et qu'il n'a pas respecté les principes généralement acceptés de l'audioprothèse.

[192] Sous le chef 9 et suivant la même preuve, le Conseil conclut que l'audioprothésiste a exprimé des avis ou donné des conseils contradictoires ou incomplets à sa patiente dérogeant ainsi à l'article 3.02.05 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et qu'il a posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession visé par l'article 59.2 du *Code des professions*.

[193] En vertu de la règle interdisant les condamnations multiples⁷⁶, le Conseil ordonne sous le chef 9 la suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.05 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

⁷⁵ *Bérubé c. Hôpital Hôtel-Dieu de Lévis*, supra, note 44. Voir aussi : *Audioprothésistes (Ordre professionnel des) c. St-Pierre*, supra, note 45.

⁷⁶ *Kienapple c. R.*, supra, note 54.

Chef 10 - Omission de consigner au dossier de la cliente la réalisation d'un test d'audition corrigée ou d'une mesure in-vivo

[194] Ce chef est en lien avec le chef 9 de la plainte.

[195] L'intimé relate qu'il a lui-même réalisé toutes les mesures in-vivo.

[196] Pour déterminer si l'intimé a contrevenu à l'article 3 du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des audioprothésistes*, le Conseil estime que l'expertise du plaignant n'est pas utile. Il appartient au Conseil d'examiner la preuve et de déterminer si l'intimé a contrevenu à cette disposition.

[197] Suivant les constats déjà faits pour le chef 9, le Conseil est d'avis que ce reproche n'est pas fondé.

[198] En effet, la preuve retenue par le Conseil est que l'intimé n'a pas réalisé de test au tympan ou un test ANSI. Conséquemment, l'absence de note résulte de cette omission.

[199] Après une analyse de la preuve et sous le chef 10, le Conseil en arrive à la conclusion que le plaignant ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve et décide que l'intimé n'a pas contrevenu à l'article 3 du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des audioprothésistes*.

Chef 11 – Déclaration de l'intimé que la prothèse de plus de 5 ans de la patiente était irréparable

[200] Le 28 juillet 2015, le dossier de l'intimé indique qu'il examine, lors d'une consultation de sa patiente, la prothèse gauche de marque *Starkey* qui a été achetée en mars 2011.

[201] Il écrit que cette prothèse « est faible et non réparable chez *Starkey* à cause de plus de 5 ans. »

[202] Au moment de la consultation du 28 juillet 2015, les prothèses de la cliente ont été achetées depuis 4 ans et 4 mois. L'intimé reconnaît d'ailleurs ce fait.

[203] Après un examen attentif de la preuve, le Conseil est d'avis que cette affirmation de l'intimé est inexacte.

[204] Selon la preuve du plaignant, une liste de prix du fabricant *Starkey* est transmise tous les ans à tous les audioprothésistes du Québec. Suivant cette liste, tout audioprothésiste peut constater qu'il existe un service de réparation pour les prothèses auditives, et ce, même de plus de 5 ans.

[205] L'intimé mentionne qu'il s'agit d'une nouvelle politique du manufacturier et qu'il n'était pas informé de l'existence de ce service. Le Conseil ne retient pas la version de l'intimé.

[206] Selon la preuve documentaire du plaignant, laquelle est retenue par le Conseil, il est démontré que la note inscrite par l'intimé le 28 juillet 2015 au dossier de la patiente comporte une information inexacte.

[207] Sous le chef 11, l'intimé est trouvé coupable d'avoir contrevenu à l'article 3.02.05 du *Code de déontologie des audioprothésistes*⁷⁷.

[208] Suivant la même preuve et sous le même chef, le Conseil décide que l'intimé a aussi contrevenu à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* parce qu'il ne s'est pas acquitté de ses obligations professionnelles avec intégrité et à l'article 59.2 du *Code des professions* pour avoir posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

[209] En vertu de la règle interdisant les condamnations multiples⁷⁸, le Conseil ordonne la suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

Chef 13 – Facturation de deux prothèses auditives pour la somme de 8 000 \$

[210] Le 10 août 2015, l'intimé facture à sa patiente une somme de 8 000 \$ pour l'achat de deux prothèses auditives⁷⁹.

[211] Selon la preuve du plaignant⁸⁰, le coût sur le marché de ces prothèses est établi à 3 790 \$, somme à laquelle il faut ajouter les honoraires de 2 380 \$. Ces sommes ne sont pas contestées par l'intimé.

[212] Ces honoraires sont ceux recommandés par le *Guide tarifaire de l'Association professionnelle des audioprothésistes du Québec*⁸¹.

⁷⁷ RLRQ, c. A-33, r.3.

⁷⁸ *Kienapple c. R.*, supra, note 54.

⁷⁹ Pièce P-16. Voir aussi Pièce P-20, annexe 2, documents 40 et 45.

⁸⁰ Pièce P-20.

⁸¹ Pièce P-20, page 17.

[213] Il appert, selon le plaignant, que le coût de revient de ces prothèses est de 6 170 \$, incluant les honoraires de l'intimé et que la patiente a payé une somme en trop de 1 830 \$.

[214] La preuve révèle que le prix de vente des prothèses de 2015 est supérieur de 2 000 \$ à celui des prothèses achetés en 2011.

[215] Le plaignant est d'avis qu'en réclamant la somme de 8 000 \$ pour les deux prothèses, soit une somme excédentaire de 1830 \$, l'intimé a facturé des honoraires injustifiés et déraisonnables⁸².

[216] L'intimé soutient que la grille tarifaire proposée par l'Association professionnelle des audioprothésistes du Québec (APAQ) n'a pas un caractère obligatoire et ne suggère que des prix indicatifs.

[217] L'intimé reconnaît toutefois que les pratiques commerciales des fabricants de prothèses auditives prévoient des rabais aux audioprothésistes comme l'a expliqué une représentante du manufacturier.

[218] Cette représentante témoigne et confirme le prix consenti à l'audioprothésiste. Elle précise cependant que chaque audioprothésiste peut décider s'il en fait profiter ses patients, et, dans quelle mesure⁸³.

[219] L'intimé mentionne qu'il a décidé de ne pas en faire bénéficier sa patiente.

⁸² Pièce P-16.

⁸³ Pièce P-11 (en liasse).

[220] L'intimé maintient qu'il appartient à chaque audioprothésiste de fixer le prix de vente d'une prothèse auditive ainsi que les honoraires liés à la vente de cette prothèse.

[221] Le Conseil doit déterminer, selon la preuve, si l'intimé a réclamé des honoraires justes et raisonnables.

[222] Le Conseil juge que cette décision doit être prise en fonction de cette preuve et de la disposition prévue au *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[223] Après analyse de la preuve, le Conseil est d'avis que la grille tarifaire proposée par l'APAQ n'a pas un caractère obligatoire.

[224] Les prix mentionnés sont de nature indicative.

[225] À la lumière de la preuve présentée lors de l'audience, le Conseil est d'avis que la somme de 1 830 \$ payée par la patiente en surplus du coût du marché et des honoraires suggérés par l'APAQ ne permet pas de conclure que l'intimé a fait passer ses intérêts personnels et financiers avant les intérêts de sa patiente.

[226] En l'absence de toute preuve prépondérante à ce sujet, le Conseil ne peut conclure que les honoraires de l'intimé ne sont pas justes et raisonnables.

[227] Après une analyse de la preuve et sous le chef 13, le Conseil décide que le plaignant ne s'est pas déchargé de son fardeau de preuve et n'a pas démontré que l'intimé a contrevenu à l'article 3.08.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes*⁸⁴.

⁸⁴ RLRQ, c. A-33, r.3.

[228] Suivant la même preuve et sous le même chef, le Conseil décide que l'intimé n'a pas manqué d'intégrité dans l'accomplissement de ses obligations professionnelles et n'a pas contrevenu à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes*⁸⁵.

[229] De même, il n'a pas contrevenu à l'article 59.2 du *Code des professions* considérant qu'il n'a pas posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

Chef 14 – Avoir indiqué la mauvaise période de garantie sur une facture

[230] La preuve démontre que la facture de l'intimé remise à la patiente comporte une mention que la durée de la garantie des prothèses vendues est de deux ans⁸⁶.

[231] Or, il s'avère, selon le bordereau de commande de l'intimé de la compagnie Sivantos inc. et le témoignage de l'une de ses représentantes, madame Annie Rousseau, qu'à compter de 2015, la garantie est d'une durée de 3 ans⁸⁷.

[232] Madame Rizlane Bellamlih-Mamou de la compagnie Starkey inc. témoigne sur les mêmes éléments⁸⁸. À cette époque, elle confirme que la durée de la période de garantie était de 3 ans.

[233] L'intimé invoque qu'il s'agit d'une « erreur de frappe » ou « d'une coquille » commise par sa secrétaire. Elle a inscrit 2 ans au lieu de 3 ans. La même erreur a été commise sur les factures du 10 août et du 9 décembre 2015.

⁸⁵ RLRQ, c. A-33, r.3.

⁸⁶ Pièce P-20, annexe 2, document 40.

⁸⁷ Pièce P-20, annexe 2, document 45. Voir aussi la pièce P-11 (en liasse). Voir aussi les pièces P-9, P-10 et P-11.

⁸⁸ Pièces P-12 et P-13.

[234] Le Conseil ne peut retenir cette version de l'intimé.

[235] Le Conseil juge que l'audioprothésiste demeure responsable et imputable en tout temps de la véracité des renseignements inscrits sur ses factures et sur les documents remis à ses patients.

[236] Cette conclusion s'applique aux renseignements inscrits sur la facture du 10 août 2015 remise par l'intimé à sa patiente.

[237] La durée de la garantie d'une prothèse auditive vendue est un renseignement important et significatif pour un patient qui ignore par ailleurs la durée de toute garantie offerte par un manufacturier.

[238] À première vue, un patient n'est pas en mesure de savoir si un audioprothésiste inscrit un renseignement inexact ou faux sur une facture, notamment en indiquant une garantie d'une durée moindre que celle offerte par le manufacturier de la prothèse auditive. Le patient a certainement le droit de recevoir une information exacte et rigoureuse à ce sujet.

[239] Aucune preuve n'a été présentée par le plaignant de l'inexpérience, de l'ignorance, de la naïveté ou du mauvais état de santé de la patiente et que l'intimé a abusé de la situation de celle-ci, et ce, pour l'un des motifs décrits à l'article 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[240] Ainsi et sous le chef 14, le Conseil décide que l'intimé n'a pas contrevenu à cette disposition.

[241] Cependant et sous le même chef, le Conseil décide, que le plaignant s'est déchargé de son fardeau de preuve en ne représentant pas fidèlement à sa patiente les propriétés de la prothèse vendue, en l'occurrence, la véritable période de garantie applicable et que l'intimé est déclaré coupable d'avoir contrevenu à l'article 3.03.02 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[242] Selon la même preuve, le Conseil est d'avis que l'intimé a aussi contrevenu à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* en ne s'acquittant pas de ses obligations professionnelles avec intégrité.

[243] De même, l'intimé a contrevenu à l'article 59.2 du *Code des professions* et a posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

[244] En vertu de la règle interdisant les condamnations multiples⁸⁹, le Conseil ordonne la suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

Chef 15 – Inscription d'informations inexactes dans les notes d'évolution concernant la patiente

[245] Dans une note du 9 décembre 2015, l'intimé inscrit qu'il a livré à sa patiente un appareil auditif *Simens Insio 7BX CIC n°15C108334R*.

[246] La patiente relate qu'elle a reçu ses deux prothèses auditives, incluant celle décrite précédemment, à la même date, soit le 10 août 2015.

⁸⁹ *Kienapple c. R.*, supra, note 54.

[247] L'intimé admet qu'à cette date, il n'a pas livré cet appareil à sa patiente.

[248] L'intimé admet que cette note a été inscrite au dossier de cette patiente pour donner suite à la demande de celle-ci, et ce, afin de permettre l'émission d'une facture de complaisance pour qu'elle obtienne un remboursement de sa compagnie d'assurance.

[249] Selon cette preuve et l'admission de l'intimé, le Conseil conclut que la note inscrite par l'intimé au dossier de sa patiente est inexacte, et ce, même si cela a été fait dans le but de donner suite à la demande formulée par sa patiente.

[250] L'audioprothésiste doit faire preuve en toutes circonstances d'intégrité et de transparence et ne peut inscrire à ses dossiers des informations inexactes, même si cela est fait à la demande expresse d'un patient.

[251] Après analyse de la preuve, le Conseil décide que le plaignant s'est déchargé de son fardeau de la preuve et qu'il a été démontré que l'intimé doit être déclaré coupable sous le chef 15 de la plainte d'avoir contrevenu à l'article 3.02.01 *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[252] Suivant la même preuve, l'intimé a aussi contrevenu à l'article 59.2 du *Code des professions* et a posé un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de la profession.

[253] En vertu de la règle interdisant les condamnations multiples⁹⁰, le Conseil ordonne la suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 59.2 du *Code des professions*.

⁹⁰ *Kienapple c. R.*, supra, note 54.

V – DÉCISION

POUR CES MOTIFS, LE CONSEIL, UNANIMEMENT:

SOUS LE CHEF 1

[254] **ACQUITTE** l'intimé de ce chef fondé sur les articles 3.01.04, 3.03.02 et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* et l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 2

[255] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[256] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.03.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 3

[257] **ACQUITTE** l'intimé de ce chef fondé sur les articles 3.01.04, 3.03.02 et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* et de l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 4

[258] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[259] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.03.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 5

[260] **DÉCLARE** l'intimé coupable de ce chef fondé sur l'article 3.08.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[261] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 6

[262] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.08.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[263] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 7

[264] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.08.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[265] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 8

[266] **ACQUITTE** l'intimé de ce chef fondé sur les articles 3.01.04, 3.03.02 et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* et l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 9

[267] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.01.04 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[268] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.05 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*

CHEF 10

[269] **ACQUITTE** l'intimé de ce chef fondé sur l'article 3 du *Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des audioprothésistes*.

CHEF 11

[270] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.02.05 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[271] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 12

[272] **ACQUITTE** l'intimé de ce chef fondé sur les articles 3.01.04, 3.03.02 et 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes* et l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 13

[273] **ACQUITTE** l'intimé de ce chef fondé sur les articles 3.08.01 et 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes* et l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 14

[274] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.03.02 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[275] **ACQUITTE** l'intimé de ce chef fondé sur l'article 4.02.01 c) du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[276] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 3.03.01 du *Code de déontologie de déontologie des audioprothésistes* et à l'article 59.2 du *Code des professions*.

CHEF 15

[277] **DÉCLARE** l'intimé coupable de l'infraction en vertu de l'article 3.02.01 du *Code de déontologie des audioprothésistes*.

[278] **ORDONNE** une suspension conditionnelle des procédures quant au renvoi à l'article 59.2 du *Code des professions*.

[279] **DEMANDE** au secrétaire du Conseil de discipline de convoquer les parties à une audition sur sanction à être fixée.

M^e Georges Ledoux
Président

M. Olivier Desautels, audioprothésiste
Membre

M. Stéphane Fortin, audioprothésiste
Membre

M^e Alexandre Racine
M^e Catherine Bazinet
Lanctot Avocats, S.A.
Avocats de la partie plaignante

M^e Louis Masson, Ad. E.
Joli-Cœur Lacasse, avocats
Avocats de la partie intimée

Dates d'audience : 14, 15,16 mai 2018 et 13 juin 2018