



## Processus de médiation — L'expérience de la Société dentaire d'Ottawa

Gary Cousens, DMD, FRCD(C)

© J Can Dent Assoc 1999; 65:150-1

Depuis maintenant de nombreuses années, la Société dentaire d'Ottawa (SDO) a en place un comité d'éthique et de médiation, impliqué dans la résolution des conflits. Les services de ce comité sont offerts aux membres de la SDO ainsi qu'aux membres en règle de l'Association dentaire de l'Ontario. Jusqu'à présent, les résultats sont très positifs : un pourcentage très élevé des conflits ont été résolus à la satisfaction des patients et des dentistes.

La participation au processus de médiation est volontaire. Quand un patient appelle la SOD pour obtenir des conseils relativement à une plainte qu'il désire déposer contre un dentiste membre, nous l'informons au sujet du service de médiation. Comme première étape, le patient doit remplir certains formulaires et les faire parvenir au comité. Tous les formulaires utilisés par notre comité sont conformes aux protocoles de médiation de l'Association dentaire de l'Ontario. Une fois que le patient a rempli les formulaires en bonne et due forme, une lettre est envoyée au dentiste concerné, c'est-à-dire le dentiste qui fait l'objet de la plainte, et une autre lettre est envoyée à tout autre dentiste qui donne des soins au patient.

Dans la lettre envoyée au dentiste qui fait l'objet de la plainte, nous lui demandons de nous faire parvenir les documents appropriés et, s'il le désire, une lettre décrivant brièvement les soins prodigués au

patient. Ces documents sont ensuite transmis au membre du comité de médiation qui est en charge du dossier. Habituellement, le médiateur appelle le patient et le dentiste pour leur expliquer le processus de médiation et pour s'assurer que les deux parties comprennent clairement les limitations de cette approche. Le médiateur essaie de préparer une série de modalités qui satisfont au patient et demande également au dentiste s'il est prêt ou non à agir de bonne volonté en vue de régler la question. Nous expliquons toujours très clairement au patient que notre comité ne peut pas accorder de compensation pécuniaire pour, entre autres, les préjudices, la douleur et la souffrance, de même qu'il ne peut en aucune façon réprimander le dentiste ni le forcer à se plier aux exigences du patient.

Si une entente est conclue entre les deux parties, le médiateur rédige une lettre de résolution décrivant les conditions du règlement et précisant la somme d'argent accordée, s'il y a lieu. Sur réception de la lettre, le patient doit signer une formule de dégageant de responsabilité. De son côté, le dentiste doit envoyer à la SDO un chèque représentant la somme convenue. Sur réception de la formule dûment remplie, la SDO émet un chèque au patient et envoie la formule au dentiste pour ses dossiers. Tous les documents dentaires sont retournés au dentiste concerné, et le dossier est présumé clos.

Il peut arriver que, dans les cas de traitements complexes, nous encourageons le patient à obtenir l'opinion d'un spécialiste, qui soumettra un rapport directement à notre comité de médiation. Toutefois, nous avisons le patient que toute consultation auprès d'un spécialiste est à ses frais et l'encourageons à exiger que ces coûts soient inclus dans le règlement final. Il est toutefois rare qu'un patient ait recours à un spécialiste.

Dans la plupart des cas, notre comité en arrive à une entente qui prévoit le versement d'une somme d'argent, soit pour rembourser un traitement déjà fourni ou pour payer un traitement futur. Nous précisons auprès du patient qu'en acceptant de verser une somme d'argent, le dentiste n'admet pas qu'il y a eu négligence ou préjudice. D'après notre expérience, ce type de règlement convient aussi bien au patient qu'au dentiste et permet de mettre fin à une situation qui est parfois très émotionnelle.

Pour le patient, le fait que le conflit est résolu avec succès lui permet de passer à autre chose et régler son problème en engageant très peu de frais, pour ne pas dire aucuns. Pour le dentiste, le fait que la question est réglée de façon discrète et efficace lui permet de moins stresser et lui évite de se soumettre à une procédure judiciaire officielle. Par ailleurs, ce processus de médiation aide à minimiser les conséquences sur le programme d'assurance

responsabilité professionnelle du dentiste : elle évite une augmentation des franchises et peut-être des frais juridiques additionnels.

Grâce au travail du comité de médiation, nous avons réussi à sensibiliser nos membres au processus de résolution des conflits et aux questions connexes.

Premièrement, dans la lettre que nous envoyons au dentiste pour l'informer d'une plainte, nous lui demandons de soumettre l'information requise avant une certaine date. En règle générale, le dentiste se plie à notre requête. Or, souvent le dentiste traitant ne répond pas à la lettre. Nous essayons donc de sensibiliser tous nos membres au fait que si les rôles étaient inversés, ils apprécieraient que leurs collègues les appuient en répondant rapidement dans de telles situations.

Deuxièmement, le comité a vu plusieurs cas où, sur réception d'une lettre, le dentiste qui faisait l'objet de la plainte a communiqué personnellement avec le patient afin d'obtenir une explication, ou qu'il a essayé de régler la question sans l'aide de notre comité. Nous sommes toujours prêts à nous retirer si le dentiste désire essayer de négocier une entente avec le patient personnellement. Cependant, nous demandons au dentiste,

une fois qu'il a en main la lettre l'informant du conflit, de ne pas communiquer directement avec le patient sans en parler avec le médiateur au préalable. Si le dentiste tient absolument à essayer lui-même d'en arriver à une entente avec le patient, le médiateur appelle ce dernier pour voir s'il n'y voit aucun inconvénient. Si le patient refuse, nous transmettons le message au dentiste et l'invitons de nouveau à envisager nos services. Il arrive souvent que les échanges directs entre le dentiste et le patient empirent les choses. D'après notre expérience, ils ne font que raffermir la position du patient quant au traitement qu'il a reçu du dentiste.

Finalement, le comité est d'avis que le dentiste faisant l'objet de la plainte ne devrait pas procéder au nouveau traitement. Dans la plupart des cas, le patient n'est pas intéressé à retourner chez lui. Par conséquent, nous demandons au dentiste de comprendre qu'après la résolution du conflit, tous les soins prodigués au patient par la suite seront examinés de plus près, puisque le patient éprouve déjà de la méfiance à son égard.

Tout dentiste dont le nom est mentionné dans une plainte déposée par un patient devrait envisager la possibilité de régler le conflit par

l'entremise d'un comité de médiation. S'il n'existe pas de comité de ce genre, il est possible d'élaborer un processus de résolution des conflits localement. J'invite les sociétés dentaires de tous les coins du pays à mettre sur pied un comité semblable, si ce n'est déjà fait. Comme en font foi les résultats obtenus par la SDO jusqu'ici, cette initiative en vaut la peine pour toutes les parties intéressées, et ce service est apprécié de nos membres. ■

*Le Dr Cousens est co-président du comité d'éthique et de médiation de la Société dentaire d'Ottawa. Il exerce dans un cabinet privé, spécialisé en chirurgie buccale et maxillo-faciale, à Ottawa.*

**Demandes de tirés à part :** Dr Cousens, 239, av. Argyle, Ottawa (Ontario) K2P 1B8.

*Adapté d'une allocution prononcée lors de la Conférence canadienne des étudiants en médecine dentaire de l'ADC et du FDC (juin 1998).*

*Les vues exprimées sont celles de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement les opinions et les politiques officielles de l'Association dentaire canadienne.*

Splintek "EZ Splint" Ad  
3/C  
Common  
Rpt. Feb 99 p. 84  
**Key lines FPO - delete before printing**