

## NORMES DE PRATIQUE

**Définition :** Au Nouveau-Brunswick, un opticien est défini comme un membre immatriculé de l'Association des opticiens du Nouveau-Brunswick, qualifié et autorisé à « dispenser des appareils optiques », c'est-à-dire à interpréter et exécuter une ordonnance d'appareils optiques, y compris effectuer la mesure, le montage, le réglage et l'adaptation d'appareils optiques.

### Objet du présent document:

- Incorporer clairement les règlements, les politiques, les précédents et les interprétations du conseil de la Loi et de son règlement dans des normes qui seront clairement compréhensibles par les membres de l'AONB et le public.
- Permettre aux membres du public de comprendre clairement ce qu'ils peuvent légitimement attendre de leur opticien.
- Permettre aux membres de l'AONB de comprendre pleinement leurs obligations envers le public en détails et d'accéder facilement à des informations claires sur les normes qu'ils doivent suivre dans le cadre de l'exercice de leur profession.

### Les normes :

1. **Norme sur la responsabilité et la responsabilisation :** les opticiens sont responsables de connaître et de respecter la Loi sur les opticiens et son règlement, ainsi que toutes les lois municipales, provinciales et fédérales applicables à l'exercice de leur profession.
2. **Norme sur la communication :** les opticiens sont responsables de l'éducation de leurs clients sur les produits et services qu'ils leur fournissent.
3. **Norme déontologique :** les opticiens sont tenus de respecter le Code déontologique de l'AONB, et de tout faire en leur pouvoir pour faire honneur à leur profession.
4. **Norme sur l'hygiène et la sécurité :** les opticiens sont responsables de maintenir leur dispensaire et de se tenir eux-mêmes dans un bon état d'hygiène, ainsi que d'être prêts à prévenir les accidents et à répondre aux urgences.
5. **Norme sur l'équipement :** les opticiens sont responsables de s'assurer que leur dispensaire est au moins muni d'un équipement minimal qui leur permette de fournir un haut niveau de service au public.
6. **Norme sur les compétences :** les opticiens sont responsables de maintenir leurs compétences dans tous les domaines de connaissances et d'aptitudes, d'identifier leurs propres faiblesses et de les corriger, ainsi que de s'assurer qu'ils pratiquent uniquement dans leurs domaines de compétence.

7. **Norme sur la tenue des dossiers** : les opticiens sont responsables de la tenue et de la sécurité de leurs propres dossiers sur tous leurs clients.
8. **Norme sur la qualité des produits distribués** : les opticiens sont responsables de distribuer uniquement des produits qui répondent aux normes actuelles de l'ANSI et de donner des conseils clairs aux clients sur la gestion des risques inhérents aux produits distribués.

## 1. Norme sur la responsabilité et la responsabilisation

- Les opticiens sont responsables de connaître et de comprendre les dispositions de la Loi sur les opticiens de 2002, de son règlement, du Code déontologique et des présentes normes de pratique, et d'exercer leur profession conformément à ces normes.
- Les opticiens sont responsables d'exercer leur profession en conformité avec d'autres lois provinciales ou fédérales pertinentes, y compris la législation régissant la concurrence, les pratiques de vente au détail, la vie privée, l'accès aux dossiers et les normes de publicité.
- Les opticiens qui commettent des infractions contre toute législation pertinente ne peuvent pas se prévaloir de leur ignorance de la loi pour s'indemniser de toute responsabilité.

## 2. Norme sur la communication

- Les opticiens sont responsables d'écouter leurs clients et de discuter pleinement avec eux de leurs antécédents oculaires et visuels, de leurs besoins de lunettes ou de lentilles de contact et de leurs préoccupations relatives aux soins de leurs yeux.
- Les opticiens sont responsables d'expliquer à leurs clients le processus de dispensation - les procédures impliquées, les raisons de la collecte de renseignements, leur accès à ces renseignements, la confidentialité de ceux-ci et le suivi attendu par les clients et les opticiens.
- Les opticiens sont responsables d'expliquer à leurs clients le choix des produits disponibles et les motifs pour lesquels ils recommandent un produit plutôt qu'un autre.
- Les opticiens sont responsables de communiquer avec leurs clients d'une manière positive et d'éviter de critiquer la performance ou les procédures d'autres opticiens ou de membres d'autres professions de la santé.
- Les opticiens sont responsables de s'assurer que leurs clients sont informés de tous les risques inhérents aux lunettes ou aux lentilles de contact qu'ils choisissent et des moyens de minimiser ces risques.

- Les opticiens sont responsables de s'assurer que leurs clients quittent le dispensaire avec tous les renseignements dont ils ont besoin pour porter leurs lunettes ou leurs lentilles de contact en toute sécurité et confort.
- Les opticiens doivent éduquer leurs clients sur la nécessité de subir des examens de santé oculaires réguliers, ainsi que sur la nécessité de traiter uniquement avec des professionnels agréés lors de l'achat de lunettes ou de lentilles de contact.

### **3. Norme déontologique**

- Les opticiens sont responsables d'exercer leur profession selon le Code déontologique de l'AONB (joint au présent document en «Annexe A»)
- Les opticiens sont responsables de communiquer à leur employeur, le cas échéant, les activités ou les processus du dispensaire où ils travaillent qui enfreignent les normes déontologiques ou professionnelles, et de travailler avec lui pour résoudre ces problèmes.
- S'ils sont dans l'impossibilité de résoudre les problèmes déontologiques ou professionnels en suspens avec leur employeur, les opticiens sont tenus de signaler les infractions en cours au conseil ou à la registraire de l'AONB.

### **4. Norme sur l'hygiène et la sécurité**

- Les opticiens doivent s'assurer que les dispensaires où ils travaillent sont propres et que les surfaces et l'équipement sont désinfectés régulièrement.
- Tous les dispensaires doivent avoir un éclairage et des miroirs appropriés ainsi qu'un accès facile à l'eau courante chaude et froide pour les opticiens.
- Tous les dispensaires doivent avoir une trousse de premiers soins de base correctement entretenue, et tous les dispensaires de plus d'un employé doivent avoir un manuel à jour des procédures d'urgence qui montre bien en évidence les numéros de téléphone d'urgence.
- Les opticiens doivent être au courant des procédures appropriées de prévention des infections et les mettre en pratique.
- Les opticiens doivent être au courant des procédures appropriées en matière de risques professionnels (incendie, bruit, produits chimiques, risques électriques) et les mettre en pratique, et être en mesure de répondre de manière efficace aux situations d'urgence qui se présentent.

### **5. Norme sur l'équipement**

- Au minimum, tous les opticiens doivent avoir à leur disposition à tout moment dans leurs dispensaires, les outils et l'équipement suivants en bon état de marche :
  1. Un lensomètre
  2. Des outils de réglage et un banc d'alignement suffisants pour les ajustements et les réparations des montures et des lentilles
  3. Une règle de distance pupillaire (D.P)
  4. Un outil pour mesurer la distance verre-œil (distomètre ou pupillomètre capable de mesurer la distance verre-œil)
  5. Des étriers d'épaisseur
  6. Une horloge optique
  7. Un chauffe monture de lunettes.
  
- Au minimum, tous les opticiens autorisés à adapter des lentilles de contact doivent avoir à leur disposition à tout moment dans leurs dispensaires, les outils et l'équipement suivants en bon état de marche :
  1. Un kératomètre
  2. Une lampe à fente
  3. L'équipement nécessaire pour ajuster des lentilles RPG, si l'adaptateur adapte des lentilles RPG (*Note : Ce point remplace les points 3 et 4 de l'ébauche 1*)
  
- Les opticiens sont responsables de maintenir leurs outils et leur équipement (ou de les faire maintenir) dans un état sanitaire et en bon état de marche en tout temps.
  
- Les opticiens sont responsables d'utiliser tout l'équipement à leur disposition pour s'assurer que leur évaluation des besoins de leurs clients est terminée avant qu'ils ne leur dispense des lunettes ou des lentilles de contact.

## 6. Norme sur les compétences

- Les opticiens sont responsables de maintenir leurs compétences dans tous les domaines de leur profession en se conformant à l'article 28 du règlement de l'AONB sur la formation continue qui est joint au présent document en « Annexe B ».
  
- Les opticiens doivent se familiariser avec le document sur les Compétences canadiennes (disponible à [http://www.nacor.ca/My\\_Folders/Competencies/NACOR\\_approved\\_Competencies\\_April2013.pdf](http://www.nacor.ca/My_Folders/Competencies/NACOR_approved_Competencies_April2013.pdf), pour identifier, par rapport à ce document, leurs propres faiblesses et pour y

remédier en suivant des modules de formation continue ou de perfectionnement professionnel.

- Les opticiens sont tenus de ne travailler que dans leurs propres domaines de compétences et d'orienter, le cas échéant, les clients vers d'autres professionnels de la santé.
- Les opticiens sont responsables de ne jamais déléguer leurs tâches d'exécution ou de communication à toute personne qui ne soit pas immatriculée, formée et compétente pour effectuer cette tâche (Note: dans ce contexte, les apprentis immatriculés sont « autorisés » à effectuer des tâches déléguées en vertu du degré de surveillance obligatoire visé à l'article 21 du règlement joint au présent document en « Annexe C ». Ces tâches sont les suivantes : mettre des montures sur un « banc d'alignement », montrer à un client comment insérer, retirer des lentilles de contact et bien en prendre soin, expliquer à un client comment maintenir propres et confortables ses lunettes ou ses lentilles de contact; ce ne sont pas des tâches qui nécessitent une licence ou l'immatriculation, mais l'opticien ou l'adaptateur de lentilles de contact est responsable de s'assurer que toute personne à qui ces tâches sont déléguées est à la fois bien formée et compétente pour les effectuer.

## **7. Norme sur la tenue des dossiers**

- Les opticiens sont responsables de tenir des dossiers complets sur tous les clients pour la période de 7 ans courant à compter de la dernière date de services dispensés, selon les dispositions de l'article 42 du règlement (joint au présent document en « Annexe D »).
- En plus de la stipulation de l'article 42 ou du règlement, l'opticien doit veiller à ce que les dossiers de ses clients contiennent des notes sur les motifs de toutes les décisions prises par l'opticien qui pourraient être interprétées comme une dérogation aux normes (comme la remise de lunettes ou de verres de contact à un client dont l'ordonnance est expirée, la remise d'une solution visuelle compensée, etc.)
- Les opticiens doivent s'assurer que les règles de la vie privée des clients et l'accès à leurs propres dossiers sont maintenus conformément aux dispositions de la législation provinciale sur les renseignements médicaux personnels: confidentialité et accès (RMPCA - toutes les informations disponibles sur <https://www.gnb.ca/0051/acts/index-e.asp>)

## **8. Norme sur la qualité des produits dispensés**

- Les opticiens doivent s'assurer que tous les produits dispensés sont conformes aux normes actuelles de matériaux et de fabrication.
- Les opticiens doivent s'assurer que toutes les lentilles dispensées sont dans les tolérances prescrites par la plus récente norme de l'ANSI.

- Les opticiens doivent s'assurer que le produit dispensé à un client est ajusté correctement, est confortable et permet une vision optimale. Dans les cas où le client envoie un agent chercher ses lunettes, l'opticien doit s'assurer que le client reçoit un ajustement approprié à la première occasion.
- Les opticiens doivent s'assurer que le client est informé de toutes les garanties auxquelles il a droit.
- Les opticiens doivent s'assurer de maintenir la satisfaction du client tout au long de la visite initiale et des visites de suivi.
- Les opticiens doivent informer, sans faute, les clients de tous les risques inhérents aux lunettes ou aux lentilles de contact qui leur sont dispensées, que ces risques découlent de la nature de celles-ci (comme pour les lentilles de contact), ou des changements de leur ordonnance.