

MISE EN GARDE  
information  
ANALYSE  
CRITIQUE  
public

recevabilité  
INSTANCE  
INSPECTION  
ENQUÊTE

loi  
avis  
règlementation  
LITIGE

DÉCISION  
enquêteur  
déclaration  
mandat

---

# Le processus d'enquête du bureau du SYNDIC

---

CONFIDENTIALITÉ

ALLÉGATION  
contestation  
conseil de discipline  
plainte

demande  
utilisation illégale  
protection  
conciliation

EXERCICE ILLÉGAL  
questionnement  
ACTIVITÉ RÉSERVÉE



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

L'HUMAIN. AVANT TOUT.



## Le processus d'enquête du syndic

À chaque nouvelle enquête menée par le syndic (ou le syndic adjoint), les mêmes questions reviennent : comment effectuez-vous votre travail? Quelles sont les étapes à franchir avant de connaître les conclusions de cette demande d'enquête et quelles suites le Bureau du syndic entend-il apporter à cette situation, le cas échéant?

## La recevabilité d'une demande d'enquête

Une demande d'enquête débute avec une déclaration verbale ou écrite qu'une personne ou un représentant d'établissement (le demandeur) adresse au Bureau du syndic. Le syndic peut également agir de son propre chef, à la demande du Conseil d'administration de l'Ordre ou du Comité d'inspection professionnelle.

Le syndic traite chaque nouvelle demande d'enquête afin de statuer sur sa recevabilité en lien avec les lois et règlements en vigueur, en se posant les questions suivantes :

- ✓ Est-ce que le travailleur social ou le thérapeute conjugal et familial visé par cette demande d'enquête était membre de notre Ordre au moment où les événements qui lui sont reprochés se seraient produits?
- ✓ Est-ce que les allégations soumises à l'appui de la demande sont basées sur des faits, des données objectives identifiables dans le temps?
- ✓ Est-ce que des articles du Code des professions, du Code de déontologie, de la réglementation en vigueur ou de toute loi pertinente s'appliquent à la situation dénoncée?
- ✓ Est-ce pertinent d'obtenir plus de précisions du demandeur sur les allégations à l'endroit du professionnel mis en cause?
- ✓ Est-ce que le demandeur a complété le Formulaire de demande d'enquête, lequel permet de préciser la nature des services reçus ou du mandat confié au professionnel visé, la nature des faits qui lui sont reprochés et si une autre instance a reçu une plainte concernant ce même professionnel pour les mêmes raisons?

Le syndic conclut cette étape sur la recevabilité en informant le demandeur de sa décision de mener l'enquête ou de considérer la demande comme étant non fondée, tout en expliquant les motifs de sa décision. Celle-ci peut cependant faire l'objet d'une demande de révision au Comité de révision. La plupart du temps, en raison du volume de demandes d'enquête en attente de traitement, le syndic ne communiquera pas immédiatement avec le membre mis en cause afin notamment de ne pas générer chez celui-ci des tensions inutilement prolongées. Au moment où le syndic amorcera son enquête, le membre en sera avisé, de même que le demandeur.

MISE EN GARDE  
information  
ANALYSE  
CRITIQUE  
public

DÉCISION  
enquêteur  
déclaration  
mandat

loi  
avis  
réglementation  
LITIGE

Lorsque la demande d'enquête porte sur un litige relatif aux honoraires, le syndic peut proposer aux parties un processus de conciliation de comptes dans la mesure où le règlement en la matière le permet. Dans ce cas, le syndic donnera suite immédiatement à cette demande, compte tenu des échéanciers prévus par le Règlement sur la procédure de conciliation et d'arbitrage des comptes des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.

## L'enquête proprement dite

Le syndic dispose d'un pouvoir d'enquête important, lequel est défini à l'article 122 du Code des professions (L.R.Q., chapitre C-26) : « *Le syndic et les syndics adjoints peuvent, à la suite d'une information voulant qu'un professionnel ait commis une infraction visée à l'article 116, faire une enquête à ce sujet et exiger qu'on leur fournisse tout renseignement et tout document relatif à cette enquête* ». Cet article précise l'obligation du professionnel et de toute autre personne concernée de collaborer à l'enquête. Cette obligation est renforcée par l'article 114 : « (II) *est interdit d'entraver de quelque façon... de le [syndic] tromper par des réticences ou par de fausses déclarations, de refuser de lui fournir un renseignement ou document relatif à une vérification ou à une enquête tenue en vertu du présent code ou de refuser de lui laisser prendre copie d'un tel document* ».

L'article 192 définit plus spécifiquement le pouvoir du syndic « *de prendre connaissance d'un dossier tenu par un professionnel, requérir la remise de tout document et prendre copie d'un tel dossier ou document, dans l'exercice de ses fonctions* »... « *Le professionnel doit, sur demande, permettre l'examen d'un tel dossier ou document et il ne peut invoquer son obligation de respecter le secret professionnel pour refuser de le faire* ».

Le syndic a le mandat d'enquêter sur les agissements d'un professionnel à la suite de l'obtention d'une information voulant que celui-ci ait commis une infraction. Cependant, ses pouvoirs d'investigation ne se limitent pas qu'aux renseignements ou aux copies de documents en relation avec la situation qui fait l'objet d'une enquête. Le syndic ne doit pas restreindre son enquête aux seules allégations qui lui ont été soumises et doit considérer, le cas échéant, les autres manquements que son enquête pourrait révéler.

Conformément aux dispositions du Code des professions et à la jurisprudence en la matière, le contenu d'une enquête conduite par le syndic est strictement confidentiel, y compris pour le demandeur et le professionnel mis en cause. Les informations recueillies par le syndic sont conservées au Bureau du syndic et ne sont pas accessibles aux autres employés de l'Ordre. Certaines informations sont communiquées au professionnel dans le cadre de la divulgation de la preuve lors du dépôt d'une plainte devant le Conseil de discipline. Par ailleurs, la plainte devient publique dès son dépôt et les documents soumis à l'appui de la preuve sont également accessibles après leur dépôt au Conseil de discipline (sous réserve d'interdiction d'accès ordonnée par ce même conseil).



L'enquête comporte généralement les activités suivantes :

1. prise en compte de l'ensemble de la documentation recueillie;
2. analyse du dossier du ou des clients concernés;
3. identification dans le Code des professions, le Code de déontologie ou tout autre règlement applicable des articles pouvant être reliés à cette demande d'enquête.

demande  
utilisation illégale  
protection  
conciliation

## Contact avec le demandeur

Lors de cet entretien téléphonique ou en personne, le demandeur sera informé du processus d'enquête du Bureau du syndic. À la demande du syndic, le demandeur précisera le contenu des éléments reprochés au professionnel. Le syndic pourra recueillir toute documentation additionnelle (sous forme papier ou électronique), identifier des témoins potentiels et répondre à toute question en lien avec le déroulement de l'enquête. Comme prévu par l'article 122.2 du Code des professions, le demandeur peut être assisté par une autre personne à toutes les étapes de l'enquête, le tout dans le respect des règles de confidentialité. Cet accompagnateur ne doit toutefois pas être un témoin potentiel, à défaut de quoi il devra être rencontré séparément.

## Contact avec le membre mis en cause

Lors d'une entrevue téléphonique ou en personne, le syndic présente au membre qui fait l'objet d'une enquête l'ensemble du processus et lui rappelle qu'il procède à l'étude d'une « demande d'enquête », laquelle sera suivie d'une décision sur le bien-fondé de cette demande. Par la suite, le syndic précise le contenu des éléments reprochés au membre, recueille sa version des faits supportée par toute documentation pertinente, identifie des témoins potentiels et répond à toute question en lien avec le déroulement de l'enquête. Le membre peut demander à être accompagné lors de cette entrevue. L'accompagnateur pourra observer sans intervenir dans le processus d'enquête. Il sera lié par le secret professionnel et devra, conséquemment, faire partie d'un ordre professionnel et aura l'obligation de respecter la confidentialité des échanges.

Si le membre exerce en pratique autonome, au moment du premier contact avec celui-ci dans le lieu d'exercice de sa pratique professionnelle, le syndic lui demande de déposer le dossier du client concerné afin d'en prendre connaissance.

Le syndic peut s'instruire de tous faits portés à sa connaissance en dehors de la dénonciation initiale. Ainsi, il peut enquêter sur des faits dont il a personnellement pris connaissance en cours d'enquête. Les exemples les plus fréquents concernent une norme de pratique, la tenue des dossiers, l'organisation du bureau de consultation, etc.

## Rencontre avec un témoin

Selon les besoins de l'enquête, le syndic peut rencontrer tout témoin susceptible de contribuer à l'enquête; à cet égard, le demandeur ou le membre mis en cause ne peuvent imposer au syndic une liste de témoins à rencontrer.

recevabilité  
INSTANCE  
INSPECTION  
ENQUÊTE

## Solliciter l'avis d'un expert

Le syndic peut solliciter l'avis d'un expert dans le domaine de pratique concerné par l'enquête lorsqu'il s'agit d'interpréter des normes de pratique. Il ne peut agir à titre d'enquêteur et d'expert, même s'il connaît le champ de pratique concerné. Il n'est cependant pas lié à l'analyse et les conclusions soumises par l'expert. En effet, le Code des professions prévoit qu'il dispose d'une « indépendance décisionnelle et opérationnelle dans l'exercice de ses fonctions ».

L'expert doit respecter les mêmes règles de confidentialité que le syndic.

## Les conclusions d'une enquête

De façon générale, l'enquête se termine lorsque le syndic dispose des informations pertinentes lui permettant de statuer sur le bien-fondé de la demande d'enquête.

La plupart du temps, le syndic ne discutera de son enquête qu'avec les membres du Bureau du syndic ou le procureur de l'Ordre, dans le but de valider son analyse et la pertinence de la preuve recueillie.

L'enquête se termine par l'une des trois conclusions suivantes :

1. incapacité de procéder : insuffisance de preuve;
2. allégations non fondées : aucun élément ne corrobore les allégations;
3. allégations fondées : un ou plusieurs éléments corroborent partiellement ou totalement les allégations et les manquements identifiés en cours d'enquête.

Au terme de son enquête, le syndic informe le demandeur de la conclusion de l'enquête. Il en informe également le membre mis en cause, par courrier certifié.

Comme prévu à l'article 123.4 du Code des professions, la personne qui a demandé au syndic la tenue d'une enquête peut, dans les 30 jours suivant la date de réception de la décision, adresser au Comité de révision une demande pour obtenir un avis sur la décision prise par le syndic.

Lorsque le syndic a identifié des manquements professionnels, quatre scénarios sont possibles :

### La conciliation du litige

Tel que le prévoit l'article 123.6 du Code des professions « le syndic qui estime que les faits allégués au soutien de la demande de la tenue de l'enquête peuvent faire l'objet d'un règlement, peut proposer à la personne qui a demandé la tenue de l'enquête et au professionnel la conciliation, et ce, en tout temps avant le dépôt d'une plainte contre ce professionnel au Conseil de discipline ». Cette démarche doit recevoir l'aval des deux parties.

Ce même article encadre la décision du syndic de ne pas proposer la conciliation « lorsqu'il estime que les faits allégués au soutien de la demande d'enquête sont de nature telle que la protection du public risque d'être compromise si le professionnel continue à exercer sa profession ».



S'il y a entente entre les parties, le document écrit faisant état de la conciliation est annexé au rapport du syndic. Cette disposition a pour effet de retirer la demande d'enquête. Le contenu de cette entente ne peut être utilisé par la suite à titre de preuve devant une autre instance.

## La mise en garde

La mise en garde vise des infractions mineures commises pour la première fois et où le membre mis en cause admet avoir commis ce manquement. En cas de récidive, cette mise en garde pourra être considérée par le syndic dans l'analyse d'une demande d'enquête subséquente. La mise en garde est communiquée au professionnel et au demandeur, dans la mesure où elle est en lien avec une allégation soumise par celui-ci. Comme c'est le cas pour l'ensemble des décisions du syndic, cette mesure peut faire l'objet d'une demande de révision par le demandeur.

## La référence à l'inspection professionnelle

Lorsqu'une enquête révèle des manquements uniquement en lien avec les normes de pratique – alors que l'enquête du syndic porte généralement sur une seule situation – le syndic peut recommander une évaluation globale de la pratique du membre visé (article 122.1 du Code des professions). Ce même article permet au syndic de transmettre au Comité d'inspection professionnelle de l'Ordre tout document pertinent recueilli en cours d'enquête en appui à sa recommandation.

Dans l'éventualité où l'inspection particulière révèle des manquements déontologiques, le Comité d'inspection peut, selon l'article 112 du Code des professions « *informer le syndic lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'un professionnel a commis une infraction* ». Le syndic devra alors décider de la pertinence de mener enquête.

## Le dépôt d'une plainte au Conseil de discipline

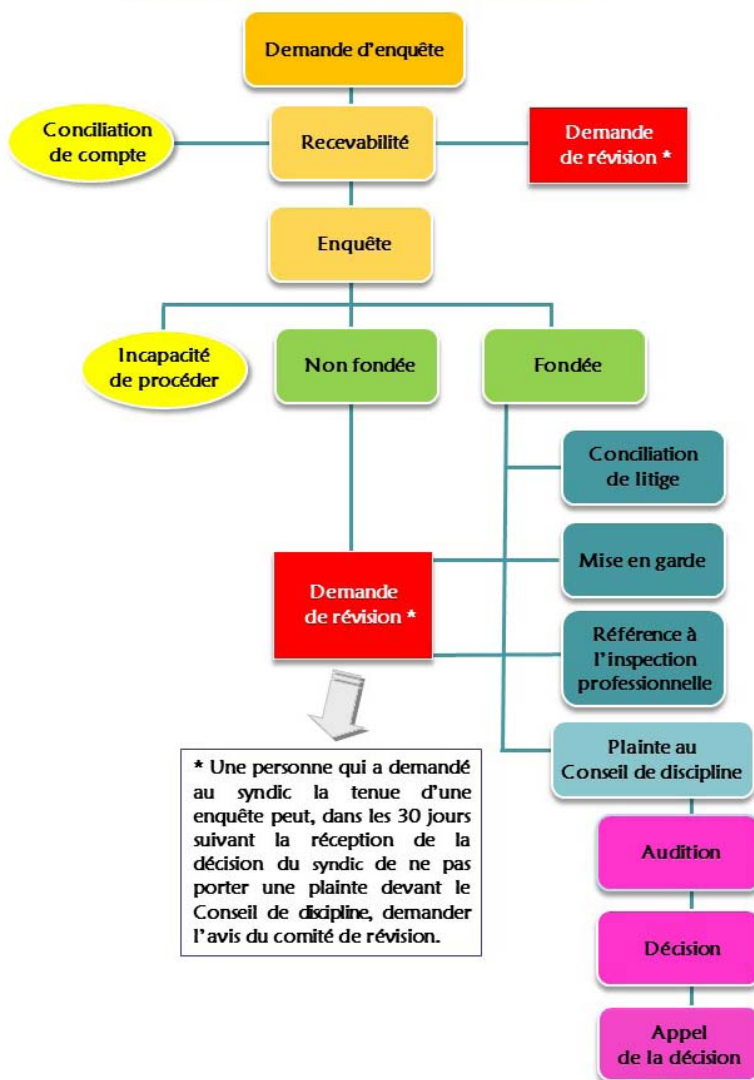
Pour assurer la protection du public, après avoir constaté des manquements chez un membre, le syndic dépose une plainte auprès du Conseil de discipline.

Par ailleurs, en vertu de l'article 128 du Code des professions, « *le syndic doit, à la demande du Conseil d'administration, porter contre un professionnel toute plainte qui paraît justifiée; il peut aussi, de sa propre initiative, agir à cet égard* ». Ce même article précise que toute personne peut déposer une plainte contre un membre. Ainsi, un client peut soumettre une requête auprès du Conseil de discipline et déposer une plainte privée contre un membre.

Selon l'article 129 du Code des professions « *Une plainte doit indiquer sommairement la nature et les circonstances de temps et de lieu de l'infraction reprochée au professionnel* ». En recevant la plainte, le professionnel prendra connaissance de la preuve recueillie contre lui en cours d'enquête afin de décider s'il plaidera coupable ou non coupable.

Lorsque le Conseil de discipline reconnaît un professionnel coupable en tout ou en partie des accusations portées contre lui, il détermine les sanctions appropriées selon les représentations faites par chacune des parties en s'appuyant sur la jurisprudence pertinente.

## PROCESSUS D'ENQUÊTE DU SYNDIC



\* Une personne qui a demandé au syndic la tenue d'une enquête peut, dans les 30 jours suivant la réception de la décision du syndic de ne pas porter une plainte devant le Conseil de discipline, demander l'avis du comité de révision.

CONFIDENTIALITÉ

EXERCICE ILLÉGAL  
questionnement  
ACTIVITÉ RÉSERVÉE

Bureau du syndic  
OTSTCFQ  
255, boulevard Crémazie Est, bureau 800  
Montréal (Québec) H2M 1L5

Téléphone : 514 731-3925  
Sans frais : 1 888 731-9420  
Télécopieur : 514 731-6785

info.general@otstcfq.org

www.otstcfq.org

Direction des communications, OTSTCFQ  
4<sup>e</sup> trimestre 2014