

LE PROCESSUS D'ENQUÊTE DU BUREAU DU SYNDIC



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 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, le cas échéant, quelles suites le Bureau du syndic entend-il apporter à cette situation?

LA RECEVABILITÉ D'UNE DEMANDE D'ENQUÊTE

Une demande d'enquête débute avec une déclaration verbale ou écrite qu'une personne (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?

Le syndic conclut cette étape sur la recevabilité en informant par écrit le demandeur de sa décision de mener ou non l'enquête. S'il décide de ne pas

recevoir cette demande, le syndic explique les motifs dans la lettre. Celle-ci peut alors faire l'objet d'une demande de révision au Comité de révision.

La demande d'enquête sera mise en attente de traitement. Le syndic ne communique 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 responsable de l'enquête sera prêt à obtenir sa version des faits, le membre sera avisé.

Lorsque la demande d'enquête porte sur un litige relatif aux honoraires, le syndic peut proposer aux parties un processus de conciliation de compte dans la mesure où le règlement en la matière le permet.

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 à l'effet qu'un professionnel a 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 : « *(il) 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 également 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. Il n'a toutefois pas le pouvoir de retirer un professionnel d'un dossier client en particulier ni d'intervenir dans des procédures judiciaires en cours telles que la Chambre de la jeunesse ou la Cour supérieure. 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 ou qu'il aura personnellement observés.

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. Dans le cas où une plainte serait déposée contre le professionnel, devant le Conseil de discipline, toutes les informations recueillies et tous les documents obtenus doivent être divulgués au professionnel pour assurer une défense pleine et entière. 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 :

- ▶ Prise en compte de l'ensemble de la documentation recueillie et des allégations émises par le demandeur dans sa demande.

- ▶ **Contact auprès du demandeur pour commencer le processus**

Lors de cet entretien téléphonique ou en personne, le demandeur sera informé du déroulement de l'enquête et du mandat 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 devrait être rencontré séparément.

- ▶ Analyse du dossier du ou des clients concernés.

- ▶ 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.

- ▶ **Contact avec le membre mis en cause**

Lors d'une entrevue téléphonique, en personne ou par visioconférence, le syndic présente au membre sous 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 soutenue 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 doit être membre d'un ordre professionnel et devra signer un engagement à la confidentialité.

Si le membre exerce en pratique autonome, au moment de la rencontre avec celui-ci sur son lieu d'exercice professionnel, le syndic lui demande de déposer le dossier du client concerné afin d'en prendre connaissance.

► Rencontre avec un témoin

Selon les besoins de l'enquête, le syndic peut rencontrer tout témoin pouvant, à son avis, 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.

► Demande 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 par l'analyse et les conclusions soumises par l'expert.

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

LES CONCLUSIONS D'UNE ENQUÊTE

L'enquête se termine lorsque le syndic dispose des informations pertinentes lui permettant de statuer sur le bien-fondé de la demande d'enquête.

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

1. Incapacité de procéder : insuffisance de preuve;
2. Non fondées : les allégations ne sont pas fondées, ou encore les allégations sont fondées, mais ne constituent pas un manquement professionnel;
3. Fondées : les allégations sont fondées et constituent un manquement professionnel.

Au terme de son enquête, le syndic informe le demandeur et le membre mis en cause, par courriel certifié ou 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 du syndic, adresser au Comité de révision une demande écrite pour obtenir un avis sur la décision prise par le syndic de ne pas porter plainte devant le Conseil de discipline.

Lorsque le syndic a identifié des manquements professionnels, cinq scénarios sont possibles, selon la gravité du manquement professionnel :

La conciliation du litige

Comme 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.* » (...) *Il ne peut toutefois le faire s'il « estime que les faits allégués au soutien de la demande d'enquête sont de nature telle que la protection du public ou sa confiance envers les membres de l'ordre risquent d'être compromises si le conseil de discipline n'est pas saisi de la plainte.* ».

S'il y a entente entre les parties, le document écrit faisant état de la conciliation est produit. 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 et aucune demande de révision ne peut être faite par le demandeur.

La mise en garde

Cette mesure est appliquée lors d'un premier manquement léger lorsque le professionnel reconnaît celui-ci. 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 et cette mesure peut faire l'objet d'une demande de révision par le demandeur, selon les conditions établies.

Engagement avec le syndic

Dans certaines situations, si le membre reconnaît le manquement, il sera possible pour celui-ci de prendre un engagement avec le syndic. Cet engagement sert à mettre en place, de façon volontaire, des mesures pour améliorer sa pratique et prévenir toute récidive de manquement professionnel. Le membre pourra proposer d'assister à des formations, de se soumettre à une supervision et même à limiter sa pratique. En cas de non-respect, le syndic se réserve le droit de porter une plainte devant le Conseil de discipline. 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 modérés essentiellement en lien avec les normes de pratique, le syndic peut recommander une évaluation globale de la pratique du membre visé (article 122.1 du Code des professions). Cette mesure peut également faire l'objet d'une demande de révision par le demandeur.

Dans l'éventualité où cette inspection particulière révèle des manquements professionnels, 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 une nouvelle enquête.

Le dépôt d'une plainte au Conseil de discipline

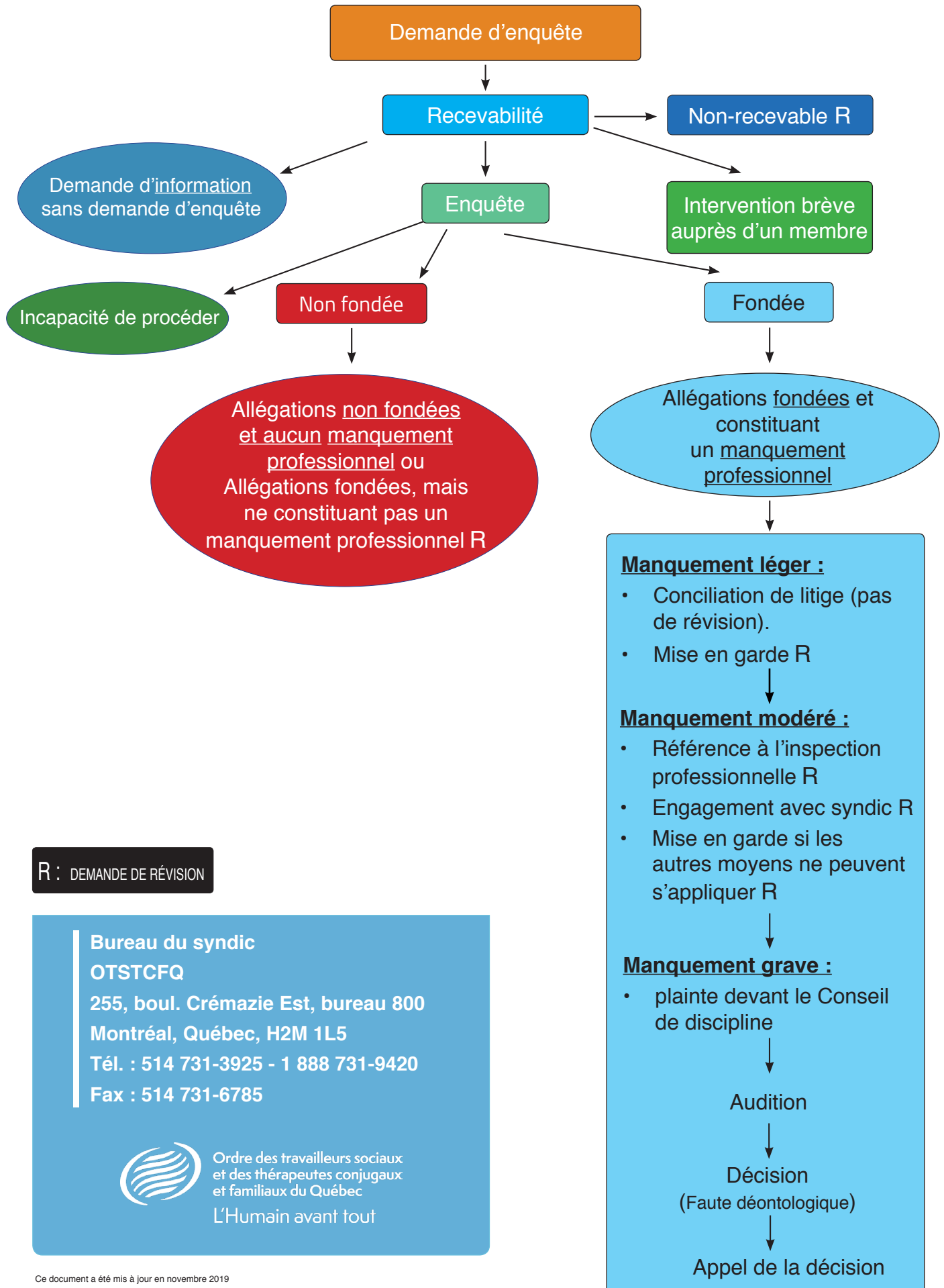
Pour assurer la protection du public, après avoir constaté des manquements graves chez un membre, le syndic dépose une plainte auprès du Conseil de discipline.

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.

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 d'une faute déontologique en tout ou en partie des accusations portées contre lui, il détermine les sanctions appropriées selon les représentations faites par chacune des parties et en s'appuyant sur la jurisprudence pertinente.

Processus d'enquête du Bureau du syndic



R : DEMANDE DE RÉVISION

Bureau du syndic
OTSTCFQ
 255, boul. Crémazie Est, bureau 800
 Montréal, Québec, H2M 1L5
 Tél. : 514 731-3925 - 1 888 731-9420
 Fax : 514 731-6785



Ordre des travailleurs sociaux
 et des thérapeutes conjugaux
 et familiaux du Québec
 L'Humain avant tout