



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

Le processus d'enquête du bureau du syndic



Les ordres professionnels existent pour protéger le public. Au sein d'un ordre, le bureau du syndic existe pour mener les enquêtes sur la **conduite professionnelle de ses membres**¹. Ce texte vise à expliquer le processus d'enquête du bureau du syndic au bénéfice des demandeurs d'enquête, des **membres** et du public en général. Il décrit le déroulement habituel des enquêtes, mais sans prétendre couvrir tous les cas de figure. Il expose les principes généraux, les options et les diverses étapes possibles dans le déroulement d'une enquête. Il est à noter que toutes ces étapes ne se retrouvent pas nécessairement dans toutes les enquêtes.

Mission

Le bureau du syndic de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec adhère à des valeurs et à des normes de conduite élevées pour la conduite des enquêtes. Celles-ci sont résumées par l'énoncé suivant :
« Pour accomplir sa mission de protection du public, le bureau du syndic :

1. utilise une approche d'amélioration continue de la qualité chaque fois que cela est compatible avec la protection du public;
2. emploie ses ressources et ses pouvoirs d'enquête de manière proportionnelle à la gravité des allégations. »

Finalité des enquêtes

Un syndic ne dispose pas du pouvoir de déclarer un **membre** coupable d'une **infraction professionnelle**. Cette autorité appartient au **conseil de discipline**. Un syndic ne dispose pas non plus du pouvoir d'affecter le droit de pratique ou les autres privilèges des **membres**. Durant l'enquête, le **membre** peut continuer d'exercer la profession. Il bénéficie, comme tout citoyen, de la présomption d'innocence.

Quand, au terme de son enquête, le **syndic au dossier** juge nécessaire, pour la protection du public, d'obtenir un verdict de culpabilité et une sanction disciplinaire, il doit saisir le **conseil de discipline** au moyen d'une **plainte disciplinaire**. Pour adopter cette orientation, il doit être convaincu que le **membre** a commis une **faute déontologique**. Cette conviction doit s'appuyer sur une analyse méticuleuse des faits et de la preuve fournie par l'enquête. S'il produit une **plainte disciplinaire**, le **syndic au dossier** devient le poursuivant et la responsabilité lui incombe de prouver la véracité des accusations devant le **conseil de discipline**, à défaut de quoi le **membre** sera acquitté.

Ainsi, la finalité d'une enquête de syndic consiste à déterminer s'il y a matière à saisir le **conseil de discipline** et, si tel est le cas, à rassembler les éléments de preuve suffisants. Dès l'instant où le **syndic au dossier** constate, dans la situation qui lui est soumise par le demandeur d'enquête, l'absence de toute matière pouvant justifier de saisir le **conseil de discipline**, il peut à son entière discrétion mettre fin à l'enquête.

¹ Les termes en italique réfèrent au lexique.

Lexique

Les expressions suivantes reçoivent la signification indiquée dans ce lexique. Le masculin inclut le féminin par seul souci d'alléger la lecture.

Cadre réglementaire de la profession : ensemble des sources législatives, réglementaires et normatives encadrant l'exercice de la profession de travailleur social ou de thérapeute conjugal et familial, nommément : le *Code des professions*, le **Code de déontologie**, les autres règlements de l'Ordre et les normes de pratique généralement reconnues dans la profession.

Code de déontologie : **Code de déontologie des membres de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**. Un nouveau **Code de déontologie** entré en vigueur le premier novembre 2020 a remplacé l'ancien, qui continue de s'appliquer toutefois aux conduites professionnelles antérieures à cette date.

Comité de révision : comité permanent de l'Ordre qui ne relève pas de l'autorité du syndic et est chargé de rendre un avis après la fin d'une enquête, relativement à la décision du **syndic au dossier** de ne pas déposer de **plainte disciplinaire**. Ces avis sont rendus lorsque le demandeur d'enquête en formule la demande.

Conduite professionnelle : inclut notamment les actions, les omissions et les attitudes dans le cadre de l'exercice de la profession. Inclut aussi par extension certaines inconduites comportant des transgressions de frontières entre l'exercice de la profession et la vie privée (en particulier les gestes à caractère sexuel et les relations affectives ou amicales avec les clients), les publications sur les réseaux sociaux lorsque le profil indique l'appartenance professionnelle de son auteur, les verdicts de culpabilité criminelle relatifs à des infractions qui ont un lien avec l'exercice de la profession, les accusations criminelles passibles d'un emprisonnement de cinq ans et les autres conduites dérogoatoires à l'honneur et à la dignité de la profession.

Conseil de discipline : instance judiciaire indépendante investie de l'autorité de juger des **plaintes disciplinaires** et d'imposer, le cas échéant, les sanctions qu'elle estime appropriées. Chaque formation du **conseil de discipline** est présidée par un avocat et complétée par deux **membres** de l'Ordre, qui rendent ensemble leur décision.

Faute déontologique² : catégorie particulière de **manquement professionnel** constituant une violation de l'obligation de prudence, de diligence, d'habileté ou de compétence suffisamment grave pour entacher

la moralité de son auteur, son éthique ou sa probité professionnelle. La conduite doit être répréhensible, blâmable, hors-norme ou heurter les valeurs de la profession. Il n'est généralement pas nécessaire que la faute déontologique soit volontaire. Une ignorance outrée, une insouciance impardonnable, du laxisme ou le défaut de mettre à jour ses connaissances professionnelles peuvent constituer des fautes déontologiques. La simple erreur, la maladresse, la défaillance accidentelle ou le comportement qui, sans être souhaitable, n'est pas pour autant inacceptable, ne constituent pas des fautes déontologiques. Au sujet des normes généralement reconnues dans la profession, l'écart doit être marqué entre la conduite observée et la conduite attendue. Un écart léger ou modéré ne constitue pas une faute déontologique.

Infraction professionnelle : infraction au **Cadre réglementaire de la profession**. Elle ne peut être constatée que par le **conseil de discipline**, lorsqu'il rend un verdict de culpabilité à la suite d'un procès juste et équitable. Seuls les manquements professionnels répondant aux critères de la **faute déontologique** donnent lieu à des verdicts de culpabilité. Les autres manquements professionnels donneraient lieu à des verdicts d'acquiescement si le **syndic au dossier** choisissait de porter plainte.

Manquement professionnel : toute forme d'accroc au **Cadre réglementaire de la profession**, peu importe sa gravité.

Membre : titulaire d'un permis de travailleur social ou de thérapeute conjugal et familial, dûment inscrit au tableau de l'Ordre au moment des événements concernés. Inclut les anciens membres, dans la mesure où la **conduite professionnelle** concernée se serait produite pendant qu'ils étaient membres.

Plainte disciplinaire : acte de procédure comportant les chefs d'accusation portés contre un **membre** par le **syndic au dossier**, et ayant pour effet d'entraîner un procès disciplinaire. Même si le public désigne communément les demandes d'enquête par le mot « plainte », nous réservons ce terme à la **plainte disciplinaire** pour bien marquer la distinction entre les deux.

Syndic au dossier : officier de l'Ordre chargé de conduire une enquête sur la **conduite professionnelle** d'un **membre**. Il peut s'agir du syndic, d'un syndic adjoint, d'un syndic ad hoc ou d'un syndic correspondant.

² Cette définition de la faute déontologique se fonde sur Guy COURNOYER et Nicolas COURNOYER, « La faute déontologique : sa formulation, ses fondements et sa preuve », dans Service de la formation continue, Barreau du Québec, vol. 271, *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire* (2007), Cowansville, Éditions Yvon Blais, p. 179.

Étendue des enquêtes

Une enquête de syndic porte sur les allégations soumises par le demandeur d'enquête. Le **syndic au dossier** peut décider en cours d'enquête (sans y être tenu) d'élargir l'étendue de son enquête, mais uniquement si cela découle de constatations ou d'indices fournis par l'enquête. Le **syndic au dossier** s'emploie à obtenir les renseignements, les documents et les autres pièces qu'il juge nécessaires et pertinents à la conduite de l'enquête. Il n'est pas tenu d'explorer toutes les pistes ni de contacter tous les témoins. Son rôle n'est pas de se substituer aux services fournis par le **membre**, mais uniquement d'enquêter sur la **conduite professionnelle** de ce dernier.

Pouvoirs d'enquête

Le syndic dispose de pouvoirs d'enquête exceptionnels. En effet, le **membre** enquêté ne peut se retrancher dans son silence. L'article 80 du **Code de déontologie** lui impose de « collaborer et répondre de façon complète et véridique [...] dans les plus brefs délais [...] ainsi que se rendre disponible pour toute rencontre »³. Le **syndic au dossier** peut aussi exiger d'obtenir des renseignements et documents confidentiels détenus par des tiers, même ceux qui seraient normalement couverts par le secret professionnel⁴. L'appartenance à un ordre professionnel constitue un privilège et non un droit. Ce privilège s'accompagne de nombreux devoirs, y compris celui de collaborer aux enquêtes.

Le bureau du syndic n'intervient pas dans les procédures judiciaires de la Cour supérieure ou du Tribunal de la jeunesse, même quand il enquête sur la situation en cause. Il ne peut non plus casser un rapport produit par un **membre** ou en annuler les effets. Le bureau du syndic n'interfère pas non plus avec la décision d'un établissement d'attribuer le dossier clinique concerné au **membre** concerné.

Confidentialité des dossiers d'enquête et caractère public des dossiers disciplinaires

Le contenu d'une enquête de syndic est strictement confidentiel, y compris pour le demandeur et le **membre**. Les informations recueillies par le syndic sont conservées au bureau du syndic et ne sont pas accessibles aux autres employés de l'Ordre, à moins que la protection du public n'en rende le partage nécessaire. Toutefois, si une **plainte disciplinaire** est déposée, toutes les informations recueillies et tous les documents obtenus doivent être divulgués au **membre** pour respecter son droit à une défense pleine et entière. Par ailleurs, le dossier du **conseil de discipline** (y compris le contenu de la plainte, les documents produits devant le conseil, les témoignages rendus en audience, les représentations des parties et les décisions rendues) a un caractère public, sous réserve des ordonnances de non-divulgence prononcées par le conseil pour protéger la vie privée des clients.

L'option de la conciliation de litige

Suivant l'article 123.6 du *Code des professions*, si le **syndic au dossier** estime que les faits allégués peuvent faire l'objet d'un règlement, il peut proposer une conciliation de litige, pourvu que cela ne compromette ni la protection du public ni la confiance de ce dernier envers les **membres** de l'Ordre. Si un règlement écrit est conclu et exécuté dans le cadre de cette conciliation, la demande d'enquête est considérée comme retirée et le **comité de révision** ne peut être saisi du dossier. Les réponses ou déclarations faites par les parties dans le cadre d'une tentative de conciliation ne peuvent être utilisées ensuite comme preuve contre le **membre**.

³ De surcroît, les articles 114, 116 et 122 du *Code des professions* interdisent d'entraver le syndic de quelque façon, de le tromper par des réticences ou par de fausses déclarations, de refuser de lui fournir un renseignement ou document relatif à une enquête ou de refuser de lui laisser en prendre copie.

⁴ *Code des professions*, art. 192 : « [...] le professionnel doit sur demande, permettre l'examen d'un tel dossier ou document et fournir ces renseignements et il ne peut invoquer son obligation de respecter le secret professionnel pour refuser de le faire ».

Le déroulement de l'enquête



Étape 1 : la demande d'enquête

Toute personne peut demander une enquête au bureau du syndic. Un formulaire est disponible à cet effet sur le site Internet de l'Ordre. Le conseil d'administration de l'Ordre et le comité d'inspection professionnelle peuvent également soumettre des demandes d'enquête. Le syndic peut aussi amorcer une enquête de son propre chef, si des informations le justifiant parviennent à sa connaissance.



Étape 2 : l'analyse de la recevabilité

L'analyse de la recevabilité vise à trancher les questions suivantes :

1. La personne visée par la demande d'enquête est-elle titulaire d'un permis de travailleur social ou de thérapeute conjugal et familial ?
2. La personne visée par la demande était-elle dûment inscrite au tableau de l'Ordre au moment des événements concernés ?

Si la réponse à l'une des deux premières questions est négative, le syndic n'a pas l'autorité d'agir et ne peut donc recevoir la demande d'enquête. Si la réponse est positive, il reste à trancher la question suivante :

3. En supposant que les allégations du demandeur d'enquête soient véridiques, est-ce que cela constituerait un **manquement professionnel**⁵ ?

Le demandeur d'enquête est informé par écrit de la décision relative à la recevabilité. Si la demande est jugée non recevable, les motifs sont mentionnés. Dans le cas où la demande d'enquête est déclarée non recevable au seul motif d'une réponse négative à la troisième question, le demandeur d'enquête peut s'adresser au **comité de révision**.

Les demandes d'enquête recevables sont placées en attente de traitement. Le syndic ne communique pas immédiatement avec le **membre** afin notamment de ne pas prolonger inutilement le stress inhérent au fait de subir une enquête. Le **membre** sera avisé uniquement lorsque le **syndic au dossier** sera prêt à obtenir sa version des faits.

Lorsque la demande d'enquête porte sur un litige relatif aux honoraires, le syndic peut proposer une conciliation de compte si le règlement applicable le permet.



Étape 3 : la version du demandeur d'enquête

Une demande d'enquête contient un aperçu de la version du demandeur d'enquête. Le **syndic au dossier** offre toujours à ce dernier l'occasion de compléter sa version et de fournir tout autre document ou toute autre pièce utile à 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 serait rencontré séparément.



Étape 4 : l'identification des dispositions applicables

Le **syndic au dossier** identifie, dans le *cadre réglementaire de la profession*, les dispositions spécifiques qui correspondent aux allégations du demandeur d'enquête. Ces dispositions procurent à l'enquête son fondement et guident toute l'analyse.



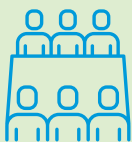
Étape 5 : la consultation et l'analyse des dossiers des clients concernés

En raison des pouvoirs d'enquête du syndic, exposés plus haut, l'autorisation du client n'est pas requise pour permettre au **syndic au dossier** de consulter son dossier. Le **syndic au dossier** décide, à sa discrétion, si cette étape est nécessaire pour l'aider à déterminer si la situation concernée par l'enquête justifie de déposer une **plainte disciplinaire**. La consultation des dossiers de clients peut aussi inclure des dossiers tenus par d'autres professionnels.



Étape 6 : la version du membre enquêté

Au moment d'obtenir la version des faits du **membre** concerné, le **syndic au dossier** lui explique le processus d'enquête, lui expose ce sur quoi porte l'enquête et lui donne l'occasion de fournir toutes les explications et les éléments de preuve qui lui paraissent pertinents. Cette entrevue est enregistrée. Le **membre** peut demander d'être accompagné lors de cet entretien. L'accompagnateur peut observer, sans intervenir. Il doit être membre d'un ordre professionnel et signer un engagement relatif au respect de la confidentialité.



Étape 7 : la version d'autres témoins, à la discrétion du syndic au dossier



Étape 8 : l'avis d'expert

Le **syndic au dossier** peut solliciter l'avis d'un expert dans le domaine de pratique concerné, par exemple lorsqu'il s'agit d'interpréter les normes de pratique. En effet, le **syndic au dossier** ne pourrait agir comme expert dans une cause disciplinaire où il serait le poursuivant. L'expert dispose d'une entière indépendance pour formuler son avis professionnel. Le **syndic au dossier** n'est pas lié par l'opinion de l'expert. L'expert est tenu de respecter les règles de confidentialité.

La conclusion principale de l'enquête

Le syndic au dossier informe par écrit le demandeur d'enquête et le **membre** des conclusions de l'enquête. Il existe deux catégories principales de conclusion : (1) l'enquête a fourni matière à déposer une **plainte disciplinaire**; ou (2) l'enquête n'a pas fourni matière à déposer une **plainte disciplinaire**. Pour produire une **plainte disciplinaire**, le **syndic au dossier** doit, d'une part, être convaincu qu'une **faute déontologique** a été commise et, d'autre part, s'estimer en mesure d'en faire la démonstration devant le **conseil de discipline** par prépondérance de la preuve.

En cas de plainte disciplinaire

Lorsque le **syndic au dossier** dépose une **plainte disciplinaire**, le demandeur d'enquête n'a pas à financer les honoraires ni les frais de la poursuite. Il arrive que des particuliers déposent eux-mêmes une **plainte disciplinaire**, mais ils assument alors seuls le fardeau de la preuve, les honoraires et les frais. Le bureau du syndic ne se mêle pas des **plaintes disciplinaires** produites par des particuliers, même dans les situations où il avait conduit une enquête.

Après la signification de la **plainte disciplinaire** au **membre**, ce dernier reçoit rapidement divulgation de toute la preuve produite par l'enquête. Il peut ainsi décider en pleine connaissance de cause s'il plaidera coupable ou non coupable, et préparer sa défense en conséquence.

Le **conseil de discipline** rend son verdict au terme d'un procès juste et équitable. En cas de verdict de culpabilité, il détermine ensuite les sanctions appropriées en fonction des représentations des parties et de la jurisprudence. Les sanctions possibles incluent la réprimande, l'amende, la radiation temporaire ou permanente, la limitation temporaire ou permanente du droit de pratique, et enfin la révocation de permis. La sanction peut aussi être assortie d'une recommandation en vue d'une formation obligatoire, d'une supervision obligatoire ou d'une combinaison des deux.

Le bureau du syndic et le **conseil de discipline** n'ont pas l'autorité de se prononcer sur la responsabilité civile du **membre**. Si une personne croit avoir droit à des dommages-intérêts en raison de la **conduite professionnelle** d'un **membre**, elle doit s'adresser aux tribunaux de droit commun.



En l'absence de plainte disciplinaire

Lorsque le **syndic au dossier** décide de ne pas porter plainte devant le **conseil de discipline**, il en explique les motifs au demandeur d'enquête. Ce dernier dispose alors de 30 jours pour demander au **comité de révision** de se prononcer sur cette décision.

L'enquête du syndic lui permet généralement de tirer des conclusions accessoires, en plus des conclusions principales exposées ci-dessus. Le **syndic au dossier** n'est pas tenu de se prononcer sur les conclusions accessoires s'il ne s'estime pas en mesure de le faire. Les catégories de conclusion accessoire incluent les suivantes :

- a) L'enquête a révélé une absence de **manquement professionnel**;
- b) L'enquête a révélé un ou plusieurs **manquements professionnels** justifiant de servir au **membre** une lettre d'avertissement nommée « mise en garde »;
- c) L'enquête a révélé un ou plusieurs **manquements professionnels** justifiant de référer le **membre** en inspection professionnelle particulière;
- d) L'enquête a révélé des **manquements professionnels** ou a soulevé des inquiétudes sérieuses, mais le public sera convenablement protégé en raison d'un engagement volontaire souscrit par le **membre**.

Dans de rares cas, la décision de ne pas saisir le **conseil de discipline** découle plutôt de l'impossibilité de mener l'enquête à terme, ou encore d'une incapacité à démontrer la culpabilité suivant les règles de la prépondérance de la preuve.

La mise en garde

La lettre de mise en garde ne constitue pas une déclaration de culpabilité. Elle signifie uniquement que le bureau du syndic fait appel à la vigilance du **membre** en vue de corriger à l'avenir un aspect spécifique de sa **conduite professionnelle**. S'il advenait qu'une enquête ultérieure constate une répétition des mêmes **manquements**

professionnels, l'existence de la mise en garde serait prise en considération pour décider s'il y a matière à saisir le **conseil de discipline**. Si ce dernier rendait ensuite un verdict de culpabilité, l'existence de la mise en garde serait prise en compte dans la détermination de la sanction disciplinaire.

La référence en inspection professionnelle particulière

Ce mécanisme permet de déclencher une inspection portant sur la compétence professionnelle du **membre** concerné ou sur la tenue générale de ses dossiers. Selon les constatations de l'inspecteur, le comité d'inspection professionnelle peut obtenir ensuite des mesures correctrices. Le demandeur d'enquête n'est pas informé des conclusions de l'inspection.

Les engagements volontaires

Mis à part l'obligation de collaborer à l'enquête, décrite ci-dessus, un syndic n'a pas le pouvoir de contraindre une personne à poser un geste, ou à s'abstenir de le poser, contre son gré. Toutefois, un **membre** peut décider volontairement de prendre des mesures susceptibles de mieux protéger le public. Dans ce cas, le **syndic au dossier** recueille formellement cet engagement par écrit et peut décider de mettre un terme à l'enquête. Puisque l'article 84 du **Code de déontologie** prescrit au **membre** de se conformer à un tel engagement, le défaut de ce faire pourrait exposer ce dernier à une poursuite disciplinaire.

Les engagements se partagent en trois catégories : (1) un engagement à améliorer sa pratique, par exemple en suivant un cours de perfectionnement ou en obtenant de la supervision professionnelle; le bureau du syndic assurera un suivi du respect de ces engagements; (2) un engagement à cesser d'exercer la profession; cet engagement est transmis au secrétaire de l'Ordre et suppose que le **membre** se retire volontairement du tableau de l'Ordre; ou (3) une demande de limitation volontaire du droit de pratique; cette demande est acheminée à un comité permanent de l'Ordre qui a l'autorité d'en disposer, et la limitation volontaire ainsi ordonnée a un caractère public.

