

## La protection du public, J'EN FAIS MON AFFAIRE

La mission première d'un Ordre professionnel consiste à protéger le public. Cette responsabilité prend diverses formes, partagées par nous tous en tant que membres, en débutant par les gestes quotidiens posés en tant que travailleur social ou thérapeute conjugal et familial. Elle se poursuit au sein des diverses instances mises en place par l'Ordre pour exercer le contrôle de la pratique professionnelle et par les décisions prises par le Conseil d'administration. Avec environ 12 000 membres, dont plusieurs exercent des activités réservées en lien avec la mise en application du projet de Loi 21, le Bureau du syndic a pris l'orientation de mieux faire connaître le rôle et les responsabilités de l'Ordre, en ce qui concerne la protection du public, en étroite collaboration avec les diverses instances que sont le Conseil d'administration, le Comité de révision, le Comité sur l'inspection professionnelle et le Conseil de discipline.

Cette nouvelle chronique intitulée *La protection du public j'en fais mon affaire*, publiée dans chaque numéro du Bulletin, a pour but de vous informer sur ce que nous faisons au quotidien pour assurer la protection du public et pour vous familiariser aux rôles et responsabilités exercés en votre nom pour remplir cette mission.

Bien que le travail d'enquête du syndic<sup>1</sup> d'un ordre professionnel doit demeurer strictement confidentiel, rien ne nous empêche de vous informer quant aux différents thèmes, problématiques ou domaines de pratique sur lesquels nous enquêtons et qui nous obligent parfois à sanctionner certains membres dont les agissements sont non-conformes aux règlements et normes de pratiques.

### Dans cette chronique, en février 2014, nous aborderons les sujets suivants :

- ▶ le processus de révision disponible au plaignant à la suite de l'enquête conduite par un syndic;
- ▶ le processus disciplinaire débutant avec le dépôt de la plainte par un syndic devant le Conseil de discipline, l'audition de la plainte sur culpabilité et, le cas échéant, les sanctions types suivant la jurisprudence développée depuis les dernières années au sein des 44 Conseils de discipline comme le nôtre.

### En juillet 2014 :

- ▶ le processus d'inspection professionnelle un an après sa mise à jour et son lien particulier avec le Bureau du syndic;
- ▶ le bilan annuel du Bureau du syndic 2013-14, avec une analyse plus complète des incidences de la mise en application du PL 21 au sein de notre instance

#### Note

1. Dans ce texte, pour en faciliter la lecture, nous utiliserons le titre de syndic qui inclura également le syndic adjoint.

### Le processus d'enquête du Bureau du syndic

Dans un article publié à l'été 2007, dans le Bulletin numéro 102, nous décrivions notre processus d'enquête. Ce document est remis à chaque demandeur d'enquête et à chaque membre qui fait l'objet d'une enquête d'un syndic afin de les informer des procédures. Le document intégral est disponible sur le site Internet de l'Ordre.

Voici les trois éléments essentiels du travail d'enquête du Bureau du syndic :

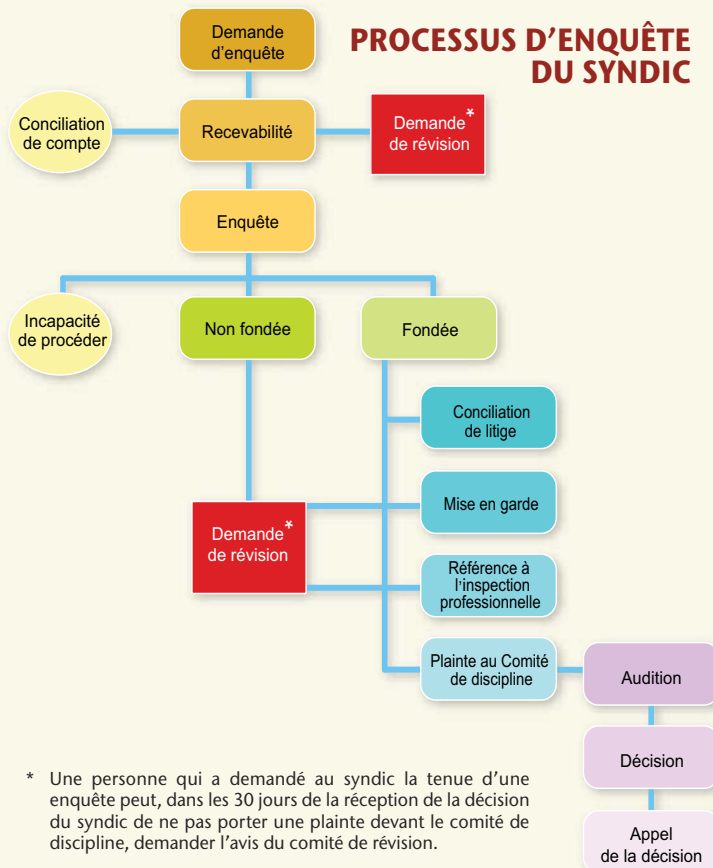
#### 1) demande d'enquête

Il est important de préciser que nous traitons, au départ, une **demande d'enquête** (contrairement au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux qui définit le point de départ comme étant une plainte). Pour nous, au début d'une enquête, le membre n'est pas accusé de ce quoi que ce soit. Nous le contactons pour recueillir des informations et sa version des faits dans le but de valider si les allégations soumises à l'appui de la demande sont fondées ou non. Si elles sont fondées, nous disposons de plusieurs avenues dans notre processus d'enquête pour agir auprès du membre.

#### 2) Le processus d'enquête du syndic

Débuté à partir d'une demande d'enquête et la cueillette d'informations complémentaires auprès du demandeur;

Le syndic consulte le dossier du ou des clients concernés;  
Le membre de l'ordre est contacté par le syndic pour présenter sa version des faits;



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



Le syndic peut interroger des témoins suggérés par le plaignant ou le membre sous enquête;

L'enquête se termine par une analyse des éléments recueillis en relation avec les articles du Code des professions, du Code de déontologie et autres règlements, ainsi qu'avec les normes de pratique de l'Ordre.

À la suite de l'enquête, si le syndic conclut que les faits reprochés au membre sont **non fondés**, le plaignant peut demander au comité de révision de revoir la décision et le travail du syndic.

Si le syndic conclut que les faits reprochés au membre s'avèrent **fondés**, quatre mesures sont habituellement utilisées par le syndic :

- ▶ La **conciliation de litige** impliquant le demandeur et le membre sur une base volontaire;
- ▶ La **mise en garde** lorsqu'il s'agit d'un premier manquement relativement léger du membre et que celui-ci reconnaît ledit manquement;
- ▶ La référence à l'inspection professionnelle pour une **inspection particulière** de la pratique globale du membre, lorsque le respect des normes de pratique est essentiellement en cause;
- ▶ Le dépôt d'une **plainte devant le Conseil de discipline** de notre Ordre.

### 3) L'obligation de collaborer

Le syndic dispose d'un pouvoir d'enquête important, défini à l'article 122 du Code des professions (L.R.Q., chapitre C-26), à savoir que « 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 ». L'article 192 définit le pouvoir du syndic : « 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 leurs fonctions ». Cet article précise la responsabilité du professionnel de collaborer à l'enquête : « 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 ».

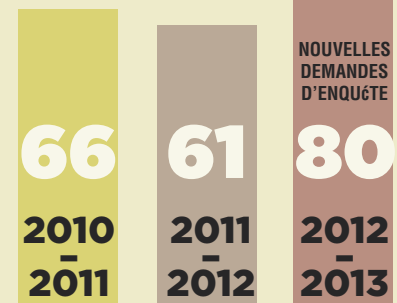
L'article 114 introduit l'obligation d'un membre et de toute personne de répondre au syndic : « Il est interdit d'entraver de quelque façon (...) de [le syndic] le tromper par des réticences ou par de fausses déclarations, de refuser de lui fournir un renseignement ou document relatif à une vérification ou à une enquête tenue en vertu du présent code ou de refuser de lui laisser prendre copie d'un tel document ». Cependant, le syndic ne peut utiliser ses pouvoirs d'investigation pour procéder à une enquête aléatoire sur le travail d'un membre de l'Ordre. L'action du syndic se limite à enquêter sur les agissements d'un professionnel à la suite de l'obtention d'une information voulant que celui-ci ait commis une infraction. Malgré ces dispositions claires précisant le pouvoir d'enquête du syndic auprès d'un membre, tous les ans nous poursuivons au moins un membre devant le Conseil de discipline suivant les articles 114 et 122 pour entrave au travail du syndic. Il s'agit

d'un chef d'accusation grave pouvant donner lieu à une amende minimale de 1 500 \$ et d'au plus 20 000 \$, sans compter les frais reliés à l'audition de la cause devant le Conseil de discipline.

### Faits saillants du rapport annuel 2012 – 2013

Voici une présentation sommaire du rapport annuel 2012-2013 du Bureau du syndic portant sur travail réalisé pour assurer la protection du public. Le document est disponible sur le site de l'Ordre.

#### Demandses d'enquêtes reçues



On note une progression importante (50 demandes d'enquêtes reçues en cinq mois); si la tendance se maintient, nous nous dirigeons vers un total de 100 ou 120 demandes pour l'année en cours. Est-ce beaucoup pour une organisation comme la nôtre qui comptait 8 759 membres au 1<sup>er</sup> avril 2012 et 11 395 au 31 mars 2013? Avec 80 demandes d'enquête reçues, nous pouvons établir que moins de 1 % de nos membres font l'objet d'une demande d'enquête, ce qui est rassurant lorsque pris sous l'angle de protection du public.

#### Analyse des dossiers traités par le Bureau du syndic

Toujours en 2012-13, l'équipe des syndics a terminé 71 dossiers. Les demandes d'enquête concernaient 75 % de membres exerçant en établissement et 25 % exerçant en pratique autonome. Elles proviennent dans 75 % des cas du public et dans 25 % des cas des employeurs. À ce niveau il faut souligner les effets de l'application de l'article 39 de la Loi sur les services de santé et des services sociaux qui stipule l'obligation d'un établissement de signaler aux Ordres la situation de professionnels ayant fait l'objet d'une mesure administrative. Parmi les 71 dossiers, 28 (39,4 %) s'avéraient non fondés. Les champs de pratique les plus souvent visés sont les évaluations psychosociales dans le contexte des régimes de protection du majeur, les évaluations psychosociales en matière de garde d'enfants et les services d'accueil/1<sup>ère</sup> ligne en CSSS. Les motifs les plus souvent évoqués sont le manque de disponibilité et de diligence à l'endroit d'un client, le manque d'intégrité et d'objectivité et le non-respect des normes de pratique (dans les évaluations psychosociales dans le contexte des régimes de protection et la tenue de dossier).

Parmi les 71 dossiers, 11 n'ont pu être traités pour diverses raisons (non membre, erreur sur la personne, etc.), 28 se sont



avérés non fondés, 32 fondés. Parmi les dossiers fondés, nous avons tenu une conciliation de litige; effectué 13 mises en garde; référé 8 dossiers à l'inspection professionnelle; déposé 10 plaintes devant le Conseil de discipline.

#### Les positions prises par le Bureau du syndic

À deux reprises au cours des dernières années, le Bureau du syndic a pris position sur l'émergence d'une nouvelle pratique qui soulève des préoccupations éthiques et déontologiques : le travail des Conseillers en hébergement. Au cours de l'hiver 2011, dans le Bulletin numéro 113 et, plus récemment (28 juin 2013), via un courriel adressé à tous les membres nous dénonçons le conflit d'intérêts potentiel et le non-respect des normes de pratique quant à la perception d'honoraires provenant d'un tiers. Cette position se résumait ainsi :

- ▶ le membre qui offre à sa clientèle un service d'évaluation du fonctionnement social de la personne âgée et de pairage pour la recherche d'un milieu d'hébergement doit recevoir une rétribution selon un tarif horaire établi sur la base des heures travaillées et cette rémunération doit lui être versée par la personne âgée.
- ▶ la personne âgée à qui une ressource offre un congé de loyer d'un mois à la signature d'un bail peut utiliser cette somme pour acquitter les honoraires d'un professionnel pour services effectivement rendus. Il ne devrait exister aucune entente formelle ou tacite entre une ressource et un professionnel quant au versement d'une forme de « ristourne » équivalente à un mois de loyer.

- ▶ le membre de notre ordre a un devoir d'information relativement à l'ensemble des ressources adaptées aux besoins du client, incluant les ressources publiques.
- ▶ La communication d'informations confidentielles (informations psychosociales, bilan médical, évaluation en soins infirmiers, en ergothérapie, etc.) demandées ou transmises aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et aux autres collaborateurs impliqués dans la recherche d'un milieu d'hébergement doit respecter le secret professionnel tel que défini à l'article 3.06.01 et suivants du *Code de déontologie*. La personne âgée (ou son représentant légal) doit consentir à une telle communication avec chaque tiers spécifiquement. Le professionnel ne peut inscrire plusieurs noms sur le même formulaire pour tenter d'obtenir un consentement général. Il s'agit d'un formulaire pour une seule finalité et non un formulaire mixte (Autorisation à communiquer des renseignements et Contrat de service).

#### Pour conclure

Vous avez été à même de constater le travail effectué par le Bureau du syndic pour assurer la protection du public. Nous souhaitons que cette chronique vous éclaire sur ce que nous faisons et vous donne le goût d'en connaître davantage dans le prochain Bulletin alors que nous traiterons du processus de révision et du processus disciplinaire appliqués au sein de notre Ordre.

**La Capitale**  
**assurances générales**  
est fière d'être partenaire  
du symposium Santé mentale  
et intervention sociale.

N'hésitez pas à nous contacter pour toute  
question sur votre programme d'assurance  
responsabilité professionnelle.

**1 800 644-0607**  
[lacapitale.com/otstcfq](http://lacapitale.com/otstcfq)



**La Capitale**  
Assurances générales  
Cabinet en assurance de dommages