



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

Le processus d'enquête du bureau du syndic

Janvier 2026

Lexique

Cadre réglementaire de la profession

Ensemble des sources législatives, réglementaires et normatives encadrant l'exercice de la profession de travailleuse sociale, de travailleur social (T.S.), de thérapeute conjugale et familiale ou de thérapeute conjugal et familial (T.C.F.), 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 1^{er} 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 bureau du syndic et qui est chargé de rendre un avis après la fin d'une enquête, relativement à la décision de la syndique ou du syndic au dossier de ne pas déposer de plainte disciplinaire. Ces avis sont rendus à la suite d'une demande de révision par la demanderesse ou le demandeur d'enquête.

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 la clientèle), les publications sur les réseaux sociaux lorsque le profil indique l'appartenance professionnelle, 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 dérogatoires 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 une ou un juriste et complétée par deux membres de l'Ordre, qui rendent ensemble leur décision.

Faute déontologique¹

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, l'éthique ou la probité professionnelle de la personne l'ayant commise. La conduite doit être répréhensible, blâmable ou 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'acquittement si une plainte disciplinaire était déposée.

Manquement professionnel

Toute forme d'accroc au Cadre réglementaire de la profession, peu importe sa gravité.

Membre

Titulaire d'un permis de T.S. ou de T.C.F. dont le nom est inscrit au tableau de l'Ordre au moment des événements enquêtés.

Plainte disciplinaire

Acte de procédure comportant les chefs d'accusation portés contre une ou un membre par la syndique ou 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.

Syndique ou syndic au dossier

Officiers de l'Ordre responsables de conduire une enquête sur la conduite professionnelle d'une ou d'un membre. Il peut s'agir de syndics, de syndics adjoints, des syndics ad hoc ou des syndics correspondants.

¹ 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.

Les ordres professionnels sont mis sur pied 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. Ce texte vise à expliquer le processus d'enquête du bureau du syndic au bénéfice des demanderesses et 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 étapes possibles dans le déroulement d'une enquête. Il est à noter que l'ensemble des 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 mener les 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

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

Au terme de son enquête, quand la syndique ou le syndic au dossier juge nécessaire, pour la protection du public, d'obtenir un verdict de culpabilité et une sanction disciplinaire, elle ou il doit saisir le conseil de discipline au moyen d'une plainte disciplinaire. Pour adopter cette orientation, elle ou il doit avoir la certitude qu'une faute déontologique a été commise. Cette conviction doit s'appuyer sur une analyse méticuleuse des faits et de la preuve fournie par l'enquête. En cas de production d'une plainte disciplinaire, la syndique ou le syndic au dossier a le fardeau de prouver la véracité des accusations devant le conseil de discipline, à défaut de quoi le conseil prononcera un acquittement.

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 la syndique ou le syndic au dossier constate l'absence de toute matière pouvant justifier de saisir le conseil de discipline, elle ou il peut mettre fin à l'enquête à son entière discrétion.

Étendue des enquêtes

Une enquête de syndic porte sur les allégations soumises par la personne demandant l'enquête. La syndique ou le syndic au dossier peut décider en cours d'enquête (sans obligation) d'élargir l'étendue de son enquête, mais uniquement si cela découle de constatations ou d'indices fournis par l'enquête. La syndique ou le syndic au dossier s'emploie à obtenir les renseignements, les documents et les autres pièces jugées nécessaires et pertinentes à la conduite de l'enquête. Cette personne n'est pas tenue d'explorer toutes les pistes ni de contacter tous les témoins. Son rôle n'est pas de se substituer aux services fournis par la ou le membre, mais uniquement d'enquêter sur sa conduite professionnelle.

Pouvoirs d'enquête

Une syndique ou un syndic dispose de pouvoirs d'enquête exceptionnels. En effet, la ou le membre subissant l'enquête 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 rencontre² ». La syndique ou 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 professionnel³. 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 une ou 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 à la ou au membre en question.

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

Le contenu du dossier d'enquête est strictement confidentiel, y compris pour la demanderesse ou le demandeur et la ou le membre. Les informations recueillies par la syndique ou le syndic sont conservées au bureau du syndic et ne sont pas accessibles au personnel 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 à la ou 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-divulgaration 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 la syndique ou le syndic au dossier estime que les faits allégués peuvent faire l'objet d'un règlement, il lui est possible de 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 la ou le membre.

2 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 lui refuser d'en prendre copie.

3 *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 bureau du 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 T.S. ou de T.C.F.?
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 de ces questions est négative, le bureau du syndic n'a pas l'autorité d'agir et ne peut donc recevoir la demande d'enquête.

La personne ayant demandé l'enquête est informée par écrit de la décision relative à la recevabilité. Si la demande est jugée non recevable, les motifs sont mentionnés.

Les demandes d'enquête recevables sont placées en attente de traitement. Le bureau du syndic ne communique pas immédiatement avec la ou le membre afin notamment de ne pas prolonger inutilement le stress inhérent au fait de subir une enquête. On avisera la ou le membre uniquement lorsque la syndique ou le syndic au dossier sera en position d'obtenir sa version des faits.

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



Étape 3 La version de la demanderesse ou du demandeur d'enquête

La demande d'ouverture d'enquête expose les principaux reproches. Au besoin, le bureau du syndic communiquera avec la personne qui a demandé l'enquête pour obtenir un complément d'information, des documents ou des pièces additionnelles.

Comme prévu par l'article 122.2 du *Code des professions*, la demanderesse ou le demandeur peut se faire assister par une autre personne à toutes les étapes de l'enquête, le tout dans le respect des règles de confidentialité. Cette accompagnatrice ou cet accompagnateur ne doit toutefois pas être une ou un témoin potentiel, à défaut de quoi cette personne serait rencontrée séparément.



Étape 4

L'identification des dispositions applicables

La syndique ou le syndic au dossier identifie, dans le cadre réglementaire de la profession, les dispositions spécifiques qui correspondent aux allégations de la demanderesse ou 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 de la syndique ou du syndic exposés plus haut, l'autorisation du client n'est pas requise pour permettre à la syndique ou au syndic au dossier de consulter son dossier. La syndique ou 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 professionnelles et professionnels.



Étape 6

La version de la personne enquêtée

Au moment d'obtenir la version des faits de la ou du membre en question, la syndique ou 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 les explications et les éléments de preuve qui lui paraissent pertinents. Cette entrevue est enregistrée. La ou le membre peut demander de se faire accompagner lors de cet entretien. L'accompagnatrice ou l'accompagnateur peut observer, sans intervenir. Cette personne 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 de la syndique ou du syndic au dossier



Étape 8

L'avis d'expert

La syndique ou le syndic au dossier peut solliciter l'avis d'une experte ou d'un expert dans le domaine de pratique concerné, par exemple lorsqu'il s'agit d'interpréter les normes de pratique. En effet, la syndique ou le syndic au dossier ne pourrait agir comme experte ou expert dans une cause disciplinaire, étant déjà une partie au dossier. La personne experte dispose d'une entière indépendance pour formuler son avis professionnel. La syndique ou le syndic au dossier n'est pas lié par cette opinion.

L'experte ou l'expert doit respecter les règles de confidentialité.

La conclusion principale de l'enquête

La syndique ou le syndic au dossier informe par écrit la demanderesse ou le demandeur d'enquête et la ou le membre des conclusions de l'enquête. Il existe deux principales catégories 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, la syndique ou le syndic au dossier doit, d'une part, avoir la certitude 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 la syndique ou le syndic au dossier dépose une plainte disciplinaire, la personne qui a demandé l'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 à la personne enquêtée, celle-ci reçoit rapidement divulgation de toute la preuve produite par l'enquête. Elle peut ainsi décider en pleine connaissance de cause si elle 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 de la ou du membre. Si une personne croit avoir droit à des dommages-intérêts en raison de la conduite professionnelle d'une ou d'un membre, elle doit s'adresser aux tribunaux de droit commun.



En l'absence de plainte disciplinaire

Lorsque la syndique ou le syndic au dossier décide de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline, elle ou il en explique les motifs à la personne ayant demandé l'enquête. Cette dernière dispose alors de 30 jours pour demander au comité de révision de se prononcer sur cette décision.

En plus de ce qui précède, le dénouement de l'enquête peut s'accompagner de conclusions accessoires. Les conclusions accessoires sont facultatives. Les plus courantes sont 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 à la ou au membre une lettre d'avertissement nommée « mise en garde »;
- c. L'enquête a révélé un ou plusieurs manquements professionnels justifiant de référer la ou le membre en inspection professionnelle;
- 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 la ou 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 de la ou 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

Ce mécanisme permet de déclencher une inspection portant sur la compétence professionnelle de la ou du membre en question ou sur la tenue générale de ses dossiers. Selon les constats de l'inspection, le comité d'inspection professionnelle peut ensuite obtenir des mesures correctrices. Les conclusions de l'inspection ne sont pas communiquées à la demanderesse ou au demandeur d'enquête.

Les engagements volontaires

Mis à part l'obligation de collaborer à l'enquête décrite ci-dessus, une syndique ou 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, une ou un membre peut décider volontairement de prendre des mesures susceptibles de mieux protéger le public. Dans ce cas, la syndique ou 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 à la ou au membre de se conformer à un tel engagement, le défaut de ce faire pourrait l'exposer 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 secrétariat de l'Ordre et suppose que la ou 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 et obligatoire.

