



Quand le bureau du syndic enquête

Document¹ d'information à l'intention
des personnes qui demandent
une enquête sur la conduite
d'un conseiller d'orientation (c.o.)

© OCCOQ 2021



Ordre des conseillers
et conseillères d'orientation
du Québec

www.orientation.qc.ca

Lorsque vous avez l'impression que la conduite du conseiller d'orientation (c.o.) que vous consultez est inappropriée ou lorsque vous doutez de la qualité de ses services, vous pouvez signaler la situation à l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ) en demandant une enquête au bureau du syndic de l'Ordre. Le bureau du syndic est l'instance avec laquelle vous devez communiquer pour vous renseigner sur la déontologie des c.o.

Voici quelques réponses aux questions que vous pouvez vous poser à propos du processus d'enquête du bureau du syndic de l'OCCOQ.

Comment porter plainte ?

On parle souvent de « porter plainte à un ordre professionnel ». Or, on devrait plutôt parler de « faire une demande d'enquête au bureau du syndic », car c'est ce dernier qui reçoit les signalements du public. Pour ce faire, vous devez remplir un formulaire en ligne dans la section « Porter plainte » du site orientation.qc.ca ou téléphoner au 514 737-4717, p. 237. Il est important de préciser votre nom et vos coordonnées (adresse, numéro de téléphone, adresse courriel), le nom du c.o. et le nom du client concerné, de même que l'objet de votre demande. Vous recevrez un accusé de réception et le nom du syndic responsable de l'enquête. Aucuns frais ne sont exigés; toutes les dépenses reliées à l'enquête et, s'il y a lieu, au processus disciplinaire sont assumées par l'OCCOQ.

Puis-je faire une demande d'enquête anonyme ?

Vous pouvez demander l'anonymat dans le formulaire de demande d'enquête. Si cela n'empêche pas la tenue de l'enquête, des mesures seront alors mises en place afin de ne pas divulguer votre identité au c.o. qui fait l'objet de l'enquête. Veuillez noter que si la demande d'enquête porte sur des services que vous avez vous-même reçus, il peut s'avérer difficile d'assurer votre anonymat.

Puis-je obtenir de l'aide pour faire ma demande d'enquête ?

Vous pouvez demander l'assistance d'une autre personne à tout moment lors de l'enquête ou lors du cheminement d'une plainte au conseil de discipline.

Qu'est-ce qu'un syndic ?

Un syndic est un employé indépendant nommé au sein de chaque ordre professionnel. Son rôle est de recevoir les signalements du public, de vérifier si les faits allégués sont fondés et de décider si une plainte doit être portée au conseil de discipline. Lorsqu'il y a lieu de porter plainte, le syndic devient le plaignant officiel et en assume toutes les responsabilités.

Comment saurai-je si ma demande d'enquête est recevable ?

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 (CA) de l'Ordre ou du comité d'inspection professionnelle. À la suite de votre demande d'enquête, il vous achemine un accusé de réception.

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 c.o. visé par cette demande d'enquête était membre de l'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 et 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 été en mesure de compléter 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.

Qu'en est-il de la confidentialité des informations ?

Toutes les informations recueillies par le syndic lors de son enquête sont confidentielles et soumises à des règles d'accès sévères et restrictives². Si, à l'issue de son enquête, le syndic décide de poursuivre le c.o. auprès du conseil de discipline, la plupart de ces informations constitueront la preuve du syndic et elles seront par conséquent divulguées au c.o. poursuivi ainsi qu'au conseil de discipline. Ce dernier pourra toutefois émettre ultérieurement des ordonnances en vue de protéger la vie privée des personnes impliquées.

Comment se déroule une enquête ?

Le syndic choisit ses méthodes d'enquête en fonction de la situation à traiter. Il peut interroger des témoins, demander des documents auprès de personnes et d'organismes impliqués et effectuer de multiples vérifications. Il peut aussi s'adjoindre les services d'experts pour le conseiller dans son enquête.

Quels délais prévoir ?

La durée d'une enquête varie en fonction de la complexité de la situation qui en fait l'objet. Généralement, de quatre à six mois sont nécessaires pour compléter l'enquête. Le bureau du syndic doit vous informer par écrit de l'évolution de son enquête 90 jours après le dépôt de la demande d'enquête, puis tous les 60 jours, jusqu'à sa conclusion.

Le conseiller d'orientation (c.o.) qui fait l'objet d'une enquête peut-il communiquer avec moi ?

Lorsque le c.o. est informé qu'il fait l'objet d'une enquête, il ne peut plus communiquer avec vous sauf s'il a obtenu la permission écrite du syndic. Toutefois, ceci ne s'applique pas si vous avez demandé l'anonymat.

Serai-je informé des conclusions de l'enquête ?

Oui. Au terme de son enquête, le syndic doit vous informer de sa conclusion. S'il décide de ne pas porter plainte au conseil de discipline ou s'il conclut son enquête en référant le dossier au comité d'inspection professionnelle, il doit expliquer sa décision. Si le syndic décide de porter plainte au conseil de discipline, vous n'êtes pas le plaignant ; c'est le syndic qui est le plaignant et c'est lui qui en assume toutes les responsabilités. Il vous informera de la date, de l'heure et du lieu des audiences disciplinaires. Lorsque le conseil de discipline rend sa décision, le syndic doit vous en transmettre une copie.



L'enquête mènera-t-elle à une sanction ?

L'enquête permet au syndic d'établir les faits survenus et de déterminer si la conduite du c.o. est conforme au Code des professions et aux règlements qui en découlent, dont le Code de déontologie des conseillers et conseillères d'orientation. Au terme de son enquête et de son analyse de la situation, le syndic décide de porter plainte au conseil de discipline ou non. Si le syndic ne porte pas plainte, il peut convenir d'autres mesures avec le c.o. pour s'assurer que la situation ne se reproduise plus. C'est au moment du dépôt d'une plainte au conseil de discipline que le processus disciplinaire débute et qu'ultimement, si le c.o. est reconnu coupable, une ou des sanctions lui seront imposées. Seul le conseil de discipline peut imposer au c.o. une des sanctions suivantes :

- la réprimande;
- la mise à l'amende;
- la radiation temporaire ou permanente;
- la limitation ou la suspension du droit de pratique;
- la révocation du permis.

Chaque sanction est établie au cas par cas, notamment en fonction de la nature de l'infraction, des circonstances dans lesquelles elle a été commise, de la gravité de l'infraction, des conséquences pour le client, du risque de récidive et des antécédents disciplinaires du c.o.

Qu'est-ce que le conseil de discipline ?

Le Code des professions prévoit qu'un conseil de discipline soit institué au sein de chaque ordre professionnel. Ce dernier est un tribunal indépendant, quasi judiciaire, chargé de juger la culpabilité et d'imposer des sanctions aux c.o. qui ont contrevenu au Code des professions et aux règlements qui en découlent. Le conseil de discipline fonctionne comme un tribunal et, pour amorcer son processus, il doit d'abord être saisi d'une plainte formelle.

Aurai-je à témoigner ?

Lors de l'enquête, un syndic peut communiquer avec vous pour obtenir des précisions sur votre demande. En cas de plainte au conseil de discipline, il est assez rare que les demandeurs d'enquête doivent témoigner.

Puis-je être dédommagé par le conseiller d'orientation (c.o.) ?

Dans un objectif de protection du public, le processus disciplinaire vise à faire en sorte que les conduites ou erreurs commises ne se reproduisent plus. Pour réclamer des dommages et intérêts pour un préjudice que vous estimez avoir subi, vous devez avoir recours aux tribunaux civils. Toutefois, si le conseil de discipline juge que le client a subi des torts importants sur le plan psychologique et que ceux-ci sont causés par la conduite du c.o., il peut recommander au CA que les amendes perçues auprès du c.o. reconnu coupable soient remises par l'Ordre, en tout ou en partie, à la personne « qui a été victime d'un acte dérogatoire visé à l'article 59.1³, pour défrayer le coût des soins thérapeutiques reliés à cet acte⁴ ».



Si le syndic ne porte pas plainte, est-ce que cela signifie que le conseiller d'orientation (c.o.) ne subit aucune conséquence ?

L'enquête du syndic révèle parfois des éléments de la pratique du c.o. qui se corrigent mieux par d'autres mesures que le recours au conseil de discipline. Dans ces circonstances, le syndic explique clairement au c.o. ses fautes et convient avec lui de mesures précises afin qu'il les corrige. Dans sa conclusion d'enquête, le syndic vous informe de la tenue de telles mesures sans donner de détails, car ces mesures sont confidentielles. Un suivi est ensuite instauré afin de s'assurer que le c.o. respecte ses engagements. Les mesures les plus fréquentes sont la formation, la supervision avec un autre c.o. ou une limitation volontaire de la pratique du c.o. Le syndic peut aussi signaler le c.o. au comité d'inspection professionnelle, qui décidera des suites à donner à ce signalement.

Je ne suis pas d'accord avec la décision du syndic. Que puis-je faire ?

Vous pouvez faire une demande de révision en vous adressant au **secrétariat général de l'Ordre**. Vous avez 30 jours pour le faire après que le syndic vous ait transmis sa décision finale par écrit. Le comité de révision analyse l'ensemble du dossier d'enquête et produit un avis. Cet avis peut confirmer la décision du syndic, demander au syndic un complément d'enquête, référer le dossier au comité d'inspection professionnelle ou encore trouver qu'il y a lieu de porter plainte contre le c.o. ; il suggère alors la nomination d'un syndic *ad hoc* pour enquêter et porter plainte s'il y a lieu.

Puis-je moi-même porter plainte au conseil de discipline ?

Oui. On désigne cette démarche sous le nom de plainte privée. Vous serez alors responsable de faire vous-même la preuve que le c.o. a contrevenu au Code des professions et à sa réglementation.



1. Les textes de ce document sont repris, de façon presque intégrale, des documents similaires de l'Ordre des psychologues du Québec et de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.
2. Cf. **Code des professions**, articles 108 à 108.5.
3. Code des professions, article 59.1. « Constitue un acte dérogatoire à la dignité de sa profession le fait pour un professionnel, pendant la durée de la relation professionnelle qui s'établit avec la personne à qui il fournit des services, d'abuser de cette relation pour avoir avec elle des relations sexuelles, de poser des gestes abusifs à caractère sexuel ou de tenir des propos abusifs à caractère sexuel. »
4. Cf. Code des professions, art. 158.1.

Le processus d'enquête

DEMANDE D'ENQUÊTE

Analyse de
recevabilité

Fermeture

Enquête du syndic

Conclusion

INTERVENTIONS NON DISCIPLINAIRES

Référence
au comité
d'inspection
professionnelle

Recommandations
et mises en garde

Engagement
du conseiller
d'orientation (c.o.)

Conciliation

Pas de
dérogation

Fermeture

Plainte au conseil
de discipline

Demande
de révision

