

Les premières observations d'une recrue au Bureau du syndic

Cristian Gagnon, T.S., T.C.F., psychothérapeute
Syndic adjoint

D'agréables surprises

Ma première année d'exercice comme syndic adjoint m'a procuré d'agréables surprises. Je m'attendais bien sûr à rencontrer des membres de notre ordre qui éprouvent des difficultés importantes sur le plan déontologique. Dans les faits, j'ai eu aussi le plaisir de rencontrer des membres engagés et appliqués qui donnent des services de qualité un peu partout à travers le Québec. D'ailleurs, au cours du dernier exercice financier, 46 % des demandes d'enquêtes traitées par le Bureau du syndic se sont avérées non fondées. De plus, la majorité des professionnels rencontrés mettent le processus à profit pour réfléchir de manière constructive à propos de leur pratique.

Très souvent, lorsqu'un manquement a été commis par un membre, il le reconnaît avec franchise au cours de l'enquête. Cette transparence profite à tous : en prenant la responsabilité de ses actes et en cherchant à s'amender, le professionnel contribue à mieux protéger le public. La reconnaissance par le membre de ses manquements sera prise en considération par le syndic, et même par le Conseil de discipline advenant le dépôt d'une plainte devant cette instance.

Notre mission

Évidemment, à chaque fois, la démarche d'enquête représente un stress majeur pour le membre concerné puisque ses prérogatives professionnelles et sa réputation peuvent être en jeu. Parfois le professionnel visé voudrait se prémunir contre toute enquête future, mais cela n'est pas un objectif réaliste. Même en exerçant selon les règles de l'art, personne ne peut garantir de satisfaire tous ses clients et se mettre à l'abri d'une éventuelle demande d'enquête. Notre rôle au Bureau du syndic consiste à départager entre un manquement déontologique avéré et un reproche non fondé formulé par un client mécontent. Nous consacrons à cette tâche le plus grand soin.

Si les reproches faits au membre s'avèrent fondés, le syndic dispose d'une certaine discrétion dans le choix de la mesure à appliquer¹. En regardant la manière dont notre équipe exerce cette discrétion, peu importe que je prenne mes lunettes d'ancien praticien ou mes lunettes de nouveau syndic adjoint, je me sens très à l'aise. En effet, cette discrétion permet une approche proportionnée à la gravité du manquement et à l'ensemble des circonstances. Ainsi, lorsque je dépose une plainte devant le Conseil de discipline, j'ai la conviction de contribuer non seulement à la protection du public, mais aussi à la crédibilité de notre profession, en démontrant au public que les fautes graves sont sanctionnées.

Par ailleurs, la finalité des sanctions imposées par le Conseil de discipline ne consiste pas à punir le membre, mais à protéger le public. En fait, compte tenu de la jurisprudence, la majorité des membres fautifs finissent tôt ou tard par recouvrer leurs prérogatives de professionnel. Nous favorisons donc chaque fois que cela est approprié l'imposition d'un stage, d'une supervision

ou d'une formation d'appoint comme moyen de corriger une pratique défaillante.

Situations rencontrées en cours d'enquête

Dans des champs de pratique comme l'expertise psychosociale en matière de garde d'enfant, l'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection en vue de l'ouverture d'un régime de protection au majeur, la protection de la jeunesse et l'adoption internationale, j'ai eu à enquêter sur des allégations de manque d'intégrité et d'objectivité. Mon rôle ne consiste pas à accomplir une deuxième fois le mandat confié au membre; il s'agit plutôt de savoir s'il a agi avec toute l'objectivité requise. Dans ces situations, j'explique souvent au demandeur d'enquête que je vais scruter la démarche suivie par le professionnel, et non ses conclusions.

L'obligation d'exercer conformément aux normes généralement reconnues dans la profession est souvent invoquée en enquête². Dans ces situations, nous nous référons notamment aux guides de pratique et aux lignes directrices adoptés par le Conseil d'administration de l'Ordre, diffusés entre autres sur notre site internet. Les normes généralement reconnues évoluent avec l'avancement des connaissances. Cet enjeu est donc étroitement lié à celui de la formation continue du membre, qui est ouvertement abordé durant l'enquête.

« J'aurais dû partir en maladie avant d'en arriver là ». Voilà un bilan que j'entends parfois de certains membres, qui considèrent rétrospectivement que des ennuis de santé ont contribué à un relâchement important de leur vigilance. Or, la maladie ne peut servir en aucun temps de prétexte pour excuser un bris déontologique. Au contraire, le professionnel qui exerce alors que son état de santé y fait obstacle commet un manquement³. Alors, si votre médecin vous recommande un arrêt de travail, pensez-y sérieusement. Il arrive que cette option soit nécessaire non seulement pour recouvrer la santé, mais aussi pour protéger le public.

L'amélioration continue de la qualité, une responsabilité partagée

En somme, tout au long du processus en enquête ou en discipline, nous adoptons une perspective d'amélioration continue de la qualité dans la poursuite de notre mission d'assurer la protection du public. Si un membre a commis un manquement, le reconnaît et se montre proactif pour améliorer sa pratique, cela profite à toutes les parties. Tout en assumant les conséquences pour son bris, généralement il lui est encore possible de dire à son tour « la protection du public, j'en fais mon affaire ».

Notes

1. Les mesures possibles sont expliquées dans la chronique du syndic du Bulletin numéro 121, à la page 23.
2. Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, article 3.01.07.
3. Code des professions, L.R.Q., c. C-26, article 54.



Maria Gagliardi, avocate
Secrétaire du Conseil de discipline

SAVIEZ-VOUS QUE des gestes commis à l'extérieur du cadre professionnel peuvent faire l'objet d'une sanction disciplinaire?

En principe, la déontologie ne devrait pas régir la conduite des professionnels en dehors de l'exercice de leur profession. Cependant, dans certaines circonstances, des faits de la vie privée peuvent faire l'objet d'une plainte disciplinaire et, ultimement, mener à l'imposition d'une sanction disciplinaire. C'est notamment le cas des comportements qui sont de nature à compromettre la dignité et l'honneur du corps professionnel ou qui font scandale. Il est donc important que les professionnels sachent qu'ils ont le devoir de respecter leurs obligations déontologiques en tout temps et en tout lieu.

Le dépôt d'une plainte visant à sanctionner un comportement ou des gestes de la vie privée est, et doit rester, une mesure exceptionnelle. La jurisprudence nous enseigne que c'est par exception que l'instance disciplinaire possède le pouvoir de juger des actes qui ne sont pas liés à l'exercice de la profession. Il reviendra ultimement au Conseil de discipline de décider s'il s'agit d'actes qui sont susceptibles de mettre sérieusement en doute la moralité d'un membre d'un professionnel.

Le Code des professions, à l'article 59.2, interdit à nos membres de poser un acte dérogatoire à l'honneur et à la dignité de sa profession ou à la discipline des membres de l'ordre, et d'exercer une profession, un métier, une industrie, un commerce, une charge ou une fonction qui soient incompatibles avec l'honneur, la dignité ou l'exercice de sa profession. Or, les notions d'honneur, de dignité et de discipline utilisées en déontologie professionnelle ne sont pas définies par le législateur. À défaut d'indications précises, les syndicats ou plaignants privés doivent se référer à la jurisprudence pour décider de déposer ou non une plainte envers un membre qui a commis des gestes répréhensibles à l'extérieur de son cadre professionnel.

À cet effet, la jurisprudence a établi qu'un professionnel ne peut être poursuivi devant les instances disciplinaires pour un comportement de sa vie privée qu'en deux circonstances : lorsque les faits menant à la plainte ont un lien avec la profession ou lorsqu'ils ont un degré de gravité ou de répétition, tel qu'ils entachent la crédibilité et la dignité de la profession. Bien que la jurisprudence semble cohérente sur les grands principes, l'application des mêmes principes nécessite une étude cas par cas.

À titre d'exemple voici deux tableaux. Le premier regroupe des actes dérogatoires de la vie privée qui ont été jugés en lien avec la profession et le deuxième présente des actes dérogatoires de la vie privée qui ont été jugés sans lien avec la profession.

TABLEAU 1
LES ACTES DE LA VIE PRIVÉE AYANT ÉTÉ JUGÉS COMME DÉROGATOIRES PAR UN CONSEIL DE DISCIPLINE

Actes dérogatoires	Profession
Cacher une importante somme d'argent pour le compte d'autrui au moment de passer la frontière en ayant conscience qu'il s'agit d'une manœuvre illégale	Avocat, avocate
Ne pas respecter les termes d'un jugement le condamnant à payer des sommes réclamées par Revenu Québec	Avocat, avocate
Être sous l'influence de l'alcool en enseignant sa profession	Infirmier, infirmière
Obtenir des sommes d'argent en utilisant son statut de professionnel	Avocat, avocate
Participer à un congrès sur l'ésotérisme et les sciences occultes en laissant croire au public que la psychologie est un art divinatoire	Psychologue
Posséder dans sa maison privée du matériel permettant la fraude ou la contrefaçon de cartes de crédit	Opticien, opticienne d'ordonnance
Se retrouver en public sous l'influence de l'alcool	Infirmier, infirmière
Toucher à des pots-de-vin dans l'attribution de contrats à des ingénieurs	Ingénieur, ingénieure
Utiliser des sommes à des fins autres que celle pour laquelle elles avaient été réclamées et perçues	Avocat, avocate
Utiliser son compte en fidéicommiss à des fins non justifiées par l'exercice de la profession	Avocat, avocate
Vendre du tabac par l'entremise de sa compagnie	Pharmacien, pharmacienne

TABLEAU 2
LES ACTES DE LA VIE PRIVÉE N'AYANT PAS ÉTÉ JUGÉS COMME ÉTANT DÉROGATOIRES PAR UN CONSEIL DE DISCIPLINE

Communiquer directement avec une plaignante qui a un litige avec un autre membre de l'ordre et obtenir un règlement de ce litige lorsqu'on agit à titre de président de l'association	Denturologiste
Critiquer son employeur de manière déloyale	Infirmier, infirmière auxiliaire
Exécuter des travaux sur sa propriété sans permis	Urbaniste
Uriner en public	Avocat

En guise de conclusion, on doit retenir que le Conseil de discipline d'un ordre a la compétence pour entendre une plainte qui réfère à des faits de la vie privée et peut être amené à sanctionner le comportement dénoncé. Pour ce faire, il devra préalablement déterminer de façon objective si les gestes reprochés ont un lien avec la profession ou s'ils portent une atteinte grave à l'honneur, la dignité ou la discipline de celle-ci.

L'intervention du Bureau du syndic dans le cadre des évaluations psychosociales

CHRONIQUE DU
SYNDIC

Par **Joan Simand**, T.S., syndique adjointe
En collaboration avec de **Lyse Gautier**, T.S., chargée de projets

Parmi les 104 plaintes reçues en 2013-14 par le Bureau du syndic de l'OTSTCFQ, un certain nombre étaient en lien avec l'activité exclusivement réservée aux travailleurs sociaux qui consiste à procéder à l'évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'incapacité du mandant.

Les demandeurs d'enquête remettent en question tant la démarche d'évaluation, les explications, les informations transmises et l'objectivité du professionnel que le contrat, les honoraires et les délais de production d'un rapport psychosocial. C'est en réponse à ces lacunes que nous avons cru bon rappeler les principales règles entourant l'exercice de cette activité.

La démarche d'évaluation

Dans les situations dénoncées au bureau du syndic, la présentation de la démarche au demandeur apparaît après coup imprécise, non suffisamment claire, et l'entente entre le demandeur et le professionnel s'avérerait incomplète ou absente.

Les principes

Les évaluations psychosociales réalisées dans le contexte des mesures de protection doivent être effectuées dans le respect des valeurs de la profession, des normes reconnues en service social, des lois et des règlements afférents. Tout au long de la démarche d'évaluation, la personne concernée doit être au cœur de l'évaluation. Son opinion doit être considérée et le travailleur social devient son porte-parole. L'évaluation est réalisée en considérant l'intérêt de la personne, la sauvegarde de son autonomie ainsi que le respect de ses droits. De plus, les principes de nécessité, de proportionnalité et de subsidiarité doivent être appliqués.¹

Qui est le client du travailleur social?

Selon l'article 1.01.c du Code de déontologie², le client du travailleur social est la personne visée par la mesure de protection, et ce, indépendamment de la personne qui a contracté ou qui a retenu ses services professionnels.³

En effet, la demande de service est très souvent formulée par un proche. Puisque celui-ci requiert les services professionnels du travailleur social, il n'est pas rare qu'il se considère *de facto* comme étant son client. Le travailleur social doit donc préciser sa responsabilité professionnelle auprès du majeur – le client – et envers le proche qui requiert ses services.

L'article 3.02.03 du Code de déontologie stipule que le travailleur social informe dès que possible son client de l'ampleur et des conséquences du mandat qui lui est confié par celui-ci ou par un tiers. Dans la mesure de ses capacités, le majeur doit consentir au processus d'évaluation et à la production du rapport d'évaluation le concernant. De plus, tel que mentionné à l'article 3.02.04 du Code de déontologie, le travailleur social présente à son client, de façon complète et objective, la nature et la portée du problème qui lui est soumis, des solutions possibles et de leurs implications.

L'entente initiale

Qu'elle soit verbale ou écrite (contrat), l'entente initiale est de première importance. La forme verbale est habituellement privilégiée lorsque l'évaluation est réalisée par un travailleur social qui pratique dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux. En revanche, l'entente écrite – le contrat – est

habituellement utilisé par le travailleur social œuvrant en pratique autonome.

Lorsqu'un membre de la famille, un proche ou un professionnel de la santé requiert les services d'un travailleur social pour réaliser une évaluation psychosociale, dans le cadre d'un régime de protection ou d'un mandat donné en prévision de l'incapacité, la demande est souvent exprimée en fonction de la finalité attendue. En effet, il n'est pas rare que la famille formule la demande de la manière suivante : « Je désire une évaluation psychosociale afin d'ouvrir une curatelle ou pour homologuer le mandat d'un parent ou d'un proche ». Les professionnels de la santé exprimeront plutôt la demande ainsi : « Référence à un travailleur social pour l'ouverture d'un régime de protection ». Or, la demande devrait plutôt être formulée comme suit : « Une évaluation psychosociale est requise afin d'évaluer la pertinence d'ouvrir un régime de protection, d'homologuer un mandat donné en prévision de l'incapacité ou pour envisager une mesure de protection alternative à ces deux types de représentation ».

Il serait opportun de préciser à la personne qui requiert les services d'un travailleur social que la démarche est nécessaire pour évaluer la pertinence d'envisager l'ouverture d'un régime de protection, d'homologuer un mandat ou considérer une autre mesure de protection. L'évaluation portera également sur la ou les personnes qui pourront assumer les responsabilités de protection et de représentation.

Le demandeur doit être au fait que la recommandation du travailleur social peut différer de la conclusion qu'il attendait. Le travailleur social ne doit jamais hésiter à rappeler au demandeur ainsi qu'aux personnes concernées que la démarche évaluative doit être complétée dans l'intérêt du majeur, la sauvegarde de son autonomie, et ce, dans le respect de ses droits.

Le fait d'accepter un mandat d'évaluation ne signifie pas nécessairement que le majeur a besoin d'un régime de protection ou que la personne requérant les services du travailleur social représente le meilleur choix pour représenter le majeur.

Le devoir d'intégrité, d'objectivité et d'indépendance

Le syndic est aussi saisi des demandes d'enquête concernant le manque d'objectivité, d'intégrité et l'apparence de parti pris de la part du travailleur social. L'objectivité du professionnel est remise en question surtout lorsque la recommandation formulée ne correspond pas aux attentes du demandeur. Certaines demandes d'enquête sont aussi exprimées par un membre de la



famille ou un proche qui se sent lésé puisqu'il n'a pas été invité à exprimer son opinion ou ses observations sur la situation.

Le guide de pratique⁴ précise qu'afin d'effectuer une évaluation psychosociale complète et objective, le travailleur social doit rencontrer la personne dans son milieu de vie habituel, quel que soit son état physique ou mental. Il doit aussi prévoir des entrevues individuelles, conjugales ou familiales avec les proches. Le type et le nombre d'entrevues varient selon la situation de la personne et les circonstances de l'évaluation. En tant qu'expert, c'est le travailleur social qui doit prendre les décisions relatives à la mise en œuvre de son évaluation. Il ne doit céder à aucune pression quant à la pertinence de rencontrer ou non telle ou telle personne significative, ni quant à la formulation de ses conclusions et de ses recommandations. Qu'il s'agisse d'une première évaluation ou d'une expertise additionnelle, le travailleur social doit agir en toute objectivité, avec rigueur et indépendance d'esprit. D'autre part, le Code de déontologie⁵ mentionne que le travailleur social s'abstient d'exercer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. Lorsque des pressions d'ordre pécuniaire, institutionnel ou politique nuisent à l'exercice de sa profession, il doit indiquer clairement à son client les conséquences qui peuvent en découler. Dans l'exercice de sa profession, le travailleur social agit avec modération et évite de multiplier, sans raisons suffisantes, des actes destinés à répondre aux besoins de son client. Le travailleur social évite également de poser des actes qui seraient inappropriés ou disproportionnés par rapport aux besoins du client. Le travailleur social a la responsabilité d'identifier un nombre raisonnable de personnes à rencontrer pour réaliser adéquatement l'expertise. Il doit identifier les personnes à consulter afin d'obtenir les informations utiles, nécessaires, pertinentes et suffisantes pour formuler ses recommandations.

Enfin, le travailleur social ignore toute intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exécution de ses devoirs professionnels au préjudice de son client.

Le contrat, les honoraires et les délais

Il ne faut jamais sous-estimer l'importance de l'entente verbale ou du contrat clairement établi en début d'intervention, évitant ainsi de nombreux problèmes en cours d'exécution du mandat ou par la suite. Pour les membres qui exercent en pratique autonome, l'utilisation des exemples de « Contrat en vue d'effectuer une évaluation psychosociale » ou de « Relevé d'honoraires et de déboursés », proposés dans le Guide de Pratique⁶, représentent de bons modèles à suivre.

Le contrat doit préciser le montant des honoraires et des déboursés ainsi que les modalités de paiement. Bien que le demandeur signe le contrat et paie les honoraires pour le travail effectué par le professionnel, les frais relatifs à l'évaluation psychosociale sont habituellement assumés par la personne concernée, soit le majeur.

Les délais pour la production du rapport d'évaluation psychosociale doivent respecter les règles procédurales et les dispositions légales afférentes. Conformément au Code de déontologie⁷, le travailleur social fait preuve de disponibilité et de diligence. Quand il ne peut répondre à une demande dans un délai raisonnable, il en explique les motifs à son client.

L'évaluation psychosociale dans le contexte des mesures de protection débute habituellement après l'évaluation médicale

concluant à l'incapacité du majeur à prendre soin de sa personne ou à gérer ses biens. À moins de situations exceptionnelles, le délai entre les deux évaluations ne devrait pas excéder six mois. Au-delà de ce délai, le tribunal peut refuser de se prononcer et exiger de nouveaux rapports d'évaluation.

Afin d'éviter un préjudice à la personne majeure, il se peut que sa situation requière l'application de mesures d'urgence. Le cas échéant, les évaluations devront être produites dans un court délai et, au besoin, des évaluations complémentaires pourraient être produites et déposées au tribunal. Le délai pour compléter le rapport psychosocial est mentionné au contrat. S'il ne peut être respecté, le demandeur est avisé et un nouveau délai doit être fixé.

Une expertise particulière et reconnue

Le législateur a reconnu la compétence des travailleurs sociaux en matière de protection des majeurs inaptes en leur confiant l'exercice exclusif de l'activité qui consiste à procéder à l'évaluation psychosociale d'une personne dans le cadre des régimes de protection du majeur ou du mandat donné en prévision de l'incapacité. Cette responsabilité doit être exercée avec compétence.

Le travailleur social œuvrant dans ce champ d'activité doit se tenir informé de l'évolution des connaissances sur le sujet. Pour ce faire, différents moyens sont mis à sa disposition, notamment les formations et les publications offertes par l'OTSTCFQ. Nous invitons les membres à consulter le Guide de pratique intitulé *L'Évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'incapacité et des autres mesures de protection au majeur*, publié en 2011. Nous incitons également les membres à former des groupes de co-développement, de consultation ou de supervision clinique afin de partager et parfaire leurs connaissances.

Le site Internet de l'Ordre ainsi que celui des partenaires tels que le Curateur public, le Barreau et la Chambre des notaires sont aussi des sources d'informations pouvant contribuer au développement professionnel.

Notes

1. Guide de pratique : L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'incapacité et des autres mesures de protection au majeur. OTSTCFQ 2011, pp. 17-18.
2. Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, c. C-26.
3. Guide de pratique : L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'incapacité et des autres mesures de protection au majeur. OTSTCFQ 2011, p.34.
4. Guide de pratique : L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'incapacité et des autres mesures de protection au majeur. OTSTCFQ 2011, p.37.
5. Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec articles 3.01.03, 2.02.11 et 3.05.02.
6. Guide de pratique : L'évaluation psychosociale dans le contexte des régimes de protection, du mandat donné en prévision de l'incapacité et des autres mesures de protection au majeur, OTSTCFQ 2011.
7. Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, article 3.03.01.

À venir :

- Deux nouveaux articles sur des situations rencontrées en cours d'enquête.
- L'intervention du syndic en cas d'utilisation illégale des titres de travailleur social et de thérapeute conjugal et familial et dans les situations d'exercice illégal d'une activité réservée aux membres de notre Ordre.