

DOCUMENT D'INFORMATION
À L'INTENTION DES PSYCHOLOGUES¹

Quand le bureau du syndic enquête



Faire l'objet d'une enquête au bureau du syndic génère son lot d'inquiétudes et d'anxiété. Au-delà de ce qu'en disent le Code des professions et le code de déontologie, il est normal de s'interroger sur la manière dont se déroulera la suite des événements. Si vous croyez qu'une demande d'enquête a été déposée à votre endroit ou encore si vous venez d'être informé qu'une enquête sur votre conduite a été ouverte, ce document d'information vous renseignera sur le processus d'enquête.

Est-ce que je fais l'objet d'une 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, qu'on nomme « demandes d'enquête ». À l'étape de l'enquête, il n'y a ni plainte ni dossier disciplinaire. Vous n'êtes accusé de rien. L'enquête vise, dans un premier temps, à vérifier les faits et les circonstances entourant les informations reçues de façon à établir si celles-ci sont fondées. Ceci permet de déterminer si un psychologue a potentiellement dérogé aux lois et règlements qui encadrent sa pratique. Cette enquête est effectuée par un syndic. La grande majorité des enquêtes d'un syndic mène à des interventions non disciplinaires.

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 mener les enquêtes afin de vérifier si les faits allégués sont fondés et de décider si une plainte doit être portée au conseil de discipline. Il peut aussi ouvrir une enquête à partir d'une information portée à son attention et qui la justifie. Lorsqu'il y a lieu de porter plainte, le syndic devient le plaignant officiel et en assume toutes les responsabilités.

Quel est le rôle du conseil de discipline ?

Le conseil de discipline est un tribunal quasi judiciaire indépendant de l'Ordre. Il est composé d'un avocat nommé par le gouvernement et deux psychologues nommés par le conseil d'administration (CA) de l'Ordre. Le conseil de discipline reçoit les plaintes formulées par un syndic ou un plaignant privé, entend les preuves et détermine s'il y a eu infraction aux lois professionnelles et aux règlements s'appliquant. Le cas échéant, le conseil sanctionnera le psychologue.

Quand m'informerait-on de ce qu'on me reproche ?

Dans la plupart des cas, lorsque cela ne risque pas de nuire à son enquête, le syndic vous informera des motifs formulés par le demandeur d'enquête, et ce, le plus tôt possible. Il arrive cependant que les syndicats fournissent peu ou pas d'information à ce sujet afin de s'assurer d'obtenir des réponses spontanées de votre part lors des entretiens d'enquête, ou encore parce que le demandeur d'enquête désire garder l'anonymat.

Puis-je continuer à pratiquer ?

Dans presque tous les cas, vous pouvez continuer à travailler normalement. Dans certaines situations où la protection du public le requiert de manière urgente, un syndic peut, lors du dépôt de sa plainte, demander au conseil de discipline que le psychologue soit radié du tableau des membres de l'Ordre de façon immédiate et provisoire, ou que son droit de pratique soit limité de façon immédiate et provisoire, et ce, le temps que la plainte soit entendue par le conseil de discipline.



Puis-je continuer à voir mon client ?

Si l'un de vos clients a fait une demande d'enquête et qu'il s'agit toujours d'un dossier actif, vous devez obtenir l'autorisation écrite d'un syndic pour poursuivre votre travail avec ce client.

Puis-je éviter l'enquête d'un syndic ?

Lorsque le bureau du syndic ouvre une enquête sur votre conduite, vous avez l'obligation d'y collaborer. Des dispositions du Code des professions et du Code de déontologie des psychologues² établissent qu'un syndic peut demander des documents et des renseignements à des psychologues et à des tiers et que ces derniers ont l'obligation de fournir les éléments demandés. De plus, il vous est interdit d'inciter une personne détenant des renseignements vous concernant à ne pas collaborer avec un syndic, ou encore de lui interdire de lui transmettre ces renseignements.

À quoi dois-je m'attendre lors de l'enquête ?

Le syndic dispose de différentes méthodes d'enquête en fonction des particularités propres à chacune des situations qu'il doit traiter. Le plus souvent, le syndic :

- analyse les documents soumis par le demandeur d'enquête ;
- tient une entrevue avec le demandeur d'enquête ;
- étudie les documents remis par le psychologue ;
- fait une entrevue avec le psychologue ;
- rencontre des témoins ;
- consulte un expert.

Vous devez donc fournir l'original ou une copie des dossiers en cause. Vous serez questionné sur votre conduite et sur votre pratique lors d'une entrevue. Cette entrevue est généralement enregistrée afin de documenter avec précision les échanges. L'enregistrement est partie intégrante du dossier confidentiel d'enquête du syndic. En tout temps au cours du processus, vous pouvez vous attendre à être traité avec respect, à pouvoir donner votre version des faits et à être adéquatement renseigné sur le processus disciplinaire et sur le rôle du syndic.

Qu'en est-il de la confidentialité de mes dossiers ?

Le Code des professions³ permet au syndic de prendre connaissance des dossiers tenus par le psychologue, de demander la remise de tout document, d'en prendre copie et de requérir qu'on lui fournisse tout renseignement. Vous ne pouvez donc pas invoquer votre obligation de respect du secret professionnel pour refuser de le faire. Le contenu de l'enquête du syndic est confidentiel et son accès est soumis à des règles d'accès sévères et restrictives⁴.

Comment puis-je me préparer à l'enquête ?

Si vous connaissez les motifs de l'enquête, il est suggéré de vous préparer en lisant la documentation qui vous a été transmise par le syndic, en étudiant votre dossier s'il y a lieu et en notant vos conclusions et vos souvenirs. Vous pouvez également répondre par écrit au syndic et lui fournir toute information ou tout document susceptibles de l'éclairer sur la situation faisant l'objet de l'enquête. Veuillez noter que vous ne pouvez en aucune circonstance communiquer avec la personne qui a déposé la demande d'enquête sans l'autorisation écrite du syndic⁵.

Puis-je voir tous les documents que le syndic a en sa possession ?

Le syndic recueille tous les documents et témoignages dont il a besoin pour mener à bien son enquête. Durant son enquête, il n'a pas l'obligation de vous les remettre, de vous les montrer ou même de vous en révéler l'existence. Toutefois, si une plainte disciplinaire devait être déposée contre vous, le syndic doit vous divulguer sa preuve, c'est-à-dire l'ensemble des informations qu'il a recueillies pour soutenir ses accusations, et ce, dans le but de vous permettre une défense pleine et entière.

Comment dois-je me comporter lors de l'enquête?

Voici quelques conseils utiles⁶ pour réagir adéquatement à une enquête d'un syndic. Les comportements suivants sont à favoriser :

- Répondre à toute demande du syndic dans le délai imparti.
- Au besoin, informer le syndic le plus rapidement possible de votre impossibilité de lui répondre dans le délai imparti et demander un délai additionnel.
- Offrir votre collaboration au syndic.
- Vous préparer à l'entrevue avec le syndic en relisant les documents pertinents et transmis lors de la demande d'enquête.
- Apporter votre dossier client lors de l'entrevue d'enquête.
- Transmettre au syndic tous les documents qui lui permettront de comprendre le dossier et votre point de vue.
- Répondre au syndic ou le rappeler le plus rapidement possible : même si vous avez retenu les services d'un avocat pour vous assister, vous devez vous-même communiquer avec le syndic.

Au contraire, les comportements suivants sont à éviter :

- Considérer le syndic comme un adversaire.
- S'entêter à ne pas répondre au syndic.
- Discrediter la personne qui s'est adressée au bureau du syndic.
- Demander une lettre ou un témoignage d'appréciation à l'un de vos clients.

Puis-je avoir accès au dossier d'enquête?

Le contenu du dossier d'enquête est confidentiel. Cependant, tout comme le demandeur d'enquête, vous pouvez vous adresser au syndic pour en demander l'accès. Le syndic évalue au cas par cas la possibilité de divulgation, le tout en conformité avec les exigences du Code des professions⁷. En cas de refus de la part du syndic, vous pouvez faire une demande à la Commission d'accès à l'information, qui amorcera un processus d'audience sur votre requête. C'est cette instance qui prendra alors la décision d'ordonner ou non la divulgation du dossier.

Ai-je besoin d'un avocat?

Lors de l'enquête, vous pouvez obtenir les services d'un avocat. Celui-ci pourra vous *assister*, mais il ne peut vous *représenter*, ni répondre aux questions à votre place, ni entraver le travail d'enquête du syndic. Si l'enquête donne lieu à une plainte au conseil de discipline, il est fortement recommandé d'être représenté par un avocat.

Mes assurances responsabilité s'appliquent-elles?

Non. L'assurance responsabilité professionnelle ne couvre pas les frais entraînés par une enquête du syndic ou un processus disciplinaire. Des assurances couvrant les frais disciplinaires existent cependant et sont offertes aux psychologues par l'entremise de certaines organisations.

Un syndic peut-il m'obliger à voir un médecin?

Non. Il peut cependant vous le suggérer s'il est inquiet de l'effet de votre état de santé sur votre capacité à donner des services à la population. Vous demeurez libre d'accepter ou de refuser un tel examen ainsi que de vous soumettre à un traitement approprié. Le syndic peut par ailleurs adresser une demande au CA de l'Ordre afin que celui-ci vous impose un examen médical s'il a des raisons de croire que votre état est incompatible avec l'exercice de la profession, tel que le prévoit le Code des professions⁸.

1. L'information fournie dans ce document concerne également les titulaires du permis de psychothérapeute qui ne sont pas admissibles à un ordre professionnel, pour lesquels l'Ordre des psychologues du Québec a le mandat de surveiller la pratique.

2. Cf. Code des professions, art. 114 et 122, et Code de déontologie des psychologues, art. 63.

3. Cf. Code des professions, art. 192.

4. Cf. Code des professions, art. 108.1 à 108.11.

5. Cf. Code de déontologie des psychologues, art. 65.

6. Ces conseils sont tirés de *Le syndic et l'avocat : le syndrome du coyote*, par Jean-Paul Michaud, [www.caij.qc.ca/doctrine/developpements_recents/174/1277/index.html].

7. Cf. Code des professions, art. 108.3 à 108.1.

8. Cf. Code des professions, art. 48.

Quelles sont les conclusions possibles d'une enquête ?

Au terme de son enquête, le syndic peut décider :

- de ne pas porter plainte au conseil de discipline ;
- de référer le dossier au comité d'inspection professionnelle ;
- de tenter une conciliation entre le demandeur d'enquête et le psychologue ;
- de porter plainte au conseil de discipline.

Si le syndic constate l'absence de faute déontologique, il ferme son dossier sans porter plainte au conseil de discipline. Lorsque des dérogations sont constatées, il peut solliciter la collaboration du psychologue pour déterminer des mesures non disciplinaires permettant de corriger ou d'améliorer la situation. Par exemple :

- Le syndic peut faire des recommandations ou des mises en garde au psychologue.
- Le psychologue peut s'engager volontairement à suivre une formation, une supervision, à limiter sa pratique, à corriger certains problèmes, etc.

Quelle que soit sa décision, le syndic en informe par écrit la personne qui a demandé la tenue de l'enquête ainsi que le psychologue visé. Si un demandeur d'enquête est insatisfait de la décision d'un syndic de ne pas porter plainte, il peut, dans les 30 jours suivant cette décision, demander l'avis du comité de révision. Par ailleurs, lorsque la plainte ne porte pas sur tous les aspects entourant la demande d'enquête, le demandeur peut solliciter l'avis du comité de révision sur les éléments non retenus dans la plainte.

Le comité de révision est un comité indépendant du bureau du syndic. Formé de trois personnes nommées par le CA de l'Ordre et dont l'une est nommée par l'Office des professions pour représenter le public, le comité de révision donne un avis relativement à la décision d'un syndic de ne pas porter une plainte lorsqu'il reçoit une demande.

Qui est au courant que je fais l'objet d'une enquête ?

Nul autre que le bureau du syndic n'a accès aux informations contenues dans les dossiers d'enquête, de même qu'à l'identité des psychologues faisant l'objet d'une enquête ou à celle des plaignants. Toutefois, en certaines circonstances où le principe de protection du public le requiert, le syndic peut transmettre des informations utiles à des officiers ou à des instances de l'Ordre. Le cas échéant, ces informations seront accessibles à un nombre très restreint de personnes, toutes soumises à des règles strictes de respect de la confidentialité. Les preuves recueillies lors de l'enquête du syndic deviennent accessibles au public lors d'une audience du conseil de discipline. Toutefois, d'office ou à la demande des parties, le conseil de discipline peut ordonner le huis clos ou interdire la divulgation, la publication ou la diffusion de renseignements ou de documents, généralement pour assurer le respect du secret professionnel ou la protection de la vie privée ou de la réputation d'une personne.

Si une plainte est déposée au conseil de discipline, qui est au courant ?

C'est seulement lorsque le syndic dépose une plainte au conseil de discipline que certaines informations liées à l'enquête sont accessibles. La date de votre audience sera rendue publique dans le calendrier des audiences disciplinaires, dans le site Web de l'Ordre, ainsi que votre nom, le nom du syndic responsable de votre dossier, le nom des procureurs au dossier, la nature de la plainte, les infractions reprochées et les membres qui composent le conseil de discipline.



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
PSYCHOLOGUE

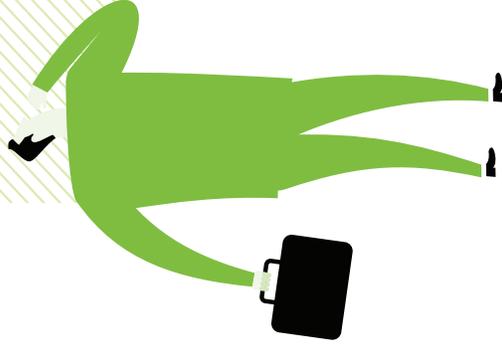
CONCILIATION

PAS DE DÉROGATION

FERMETURE

PLAINTE AU CONSEIL DE DISCIPLINE

DEMANDE DE
RÉVISION



DOCUMENT D'INFORMATION À
L'INTENTION DES PERSONNES QUI
DEMANDENT UNE ENQUÊTE SUR
LA CONDUITE D'UN PSYCHOLOGUE¹

Demander une enquête au bureau du syndic



Lorsque vous avez l'impression que la conduite du psychologue que vous consultez est inappropriée ou lorsque vous doutez de la qualité de ses services, vous pouvez signaler la situation à l'Ordre des psychologues 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 psychologues.

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

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 au ordrepsy.qc.ca/deposeruneplainte ou par téléphone au 514 738-1881.

Il est important de préciser votre nom et vos coordonnées (adresse, numéro de téléphone, adresse courriel), le nom du psychologue 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'Ordre des psychologues.

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 psychologue 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.

À quoi m'attendre après ma demande d'enquête ?

À la suite de votre demande d'enquête, le syndic vous achemine un accusé de réception. Il détermine ensuite si votre demande est recevable. Pour qu'elle soit recevable, le psychologue visé devait être membre de l'Ordre des psychologues du Québec au moment des faits reprochés. Si la demande est jugée recevable, le syndic procède à l'enquête. Si elle n'est pas recevable, il vous en avise par écrit en expliquant pourquoi.

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 restrictives?. Si, à l'issue de son enquête, le syndic décide de poursuivre le psychologue auprès du conseil de discipline, la plupart de ces informations constitueront la preuve du syndic et elles seront par conséquent divulguées au psychologue 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 psychologue qui fait l'objet d'une enquête peut-il communiquer avec moi ?

Lorsque le psychologue 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 psychologue est conforme au Code des professions et aux règlements qui en découlent, dont le Code de déontologie des psychologues. 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 psychologue 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 psychologue est reconnu coupable, une ou des sanctions lui seront imposées. Seul le conseil de discipline peut imposer au psychologue 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 récurrence et des antécédents disciplinaires du psychologue.

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 psychologues 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 psychologue ?

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 psychologue, il peut recommander au conseil d'administration que les amendes perçues auprès du psychologue 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 psychologue ne subit aucune conséquence ?

L'enquête du syndic révèle parfois des éléments de la pratique du psychologue qui se corrigent mieux par d'autres mesures que le recours au conseil de discipline. Dans ces circonstances, le syndic explique clairement au psychologue 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 psychologue respecte ses engagements. Les mesures les plus fréquentes sont la formation, la supervision avec un autre psychologue ou une limitation volontaire de la pratique du psychologue. Le syndic peut aussi signaler le psychologue 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 psychologue; 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 psychologue a contrevenu au Code des professions et à sa réglementation.

1. L'information fournie dans ce document concerne également les titulaires du permis de psychothérapeute qui ne sont pas admissibles à un ordre professionnel, pour lesquels l'Ordre des psychologues du Québec a le mandat de surveiller la pratique.
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.