Ontario College of Social Workers and Social Service Workers | L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario

Guide des plaintes

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (« l'Ordre ») a pour responsabilité, aux termes d'une loi provinciale intitulée la *Loi de 1998 sur le travail social et les techniques de travail social* (« la Loi »), de réglementer l'exercice de ces deux professions. Vu son rôle, qui est de servir et de protéger l'intérêt public, l'Ordre doit prévoir un processus relatif au dépôt de rapports obligatoires, lequel permet aux membres du public de soumettre à son comité des plaintes une plainte au sujet du comportement ou des actions de quelqu'un parmi ses personnes inscrites.

Ce guide donne un aperçu de la procédure de plainte de l'Ordre. Préparé avec le plus grand soin pour garantir la fiabilité et l'actualité de son contenu, il ne se veut toutefois pas exhaustif. Pour tout savoir sur la procédure de plainte de l'Ordre, veuillez consulter la Loi, le règlement sur la faute professionnelle, l'article 24 du règlement administratif n° 1 de l'Ordre, de même que le *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice*. En cas de différence avec le présent guide, ces autres documents prévalent.

La procédure de plainte est-elle confidentielle?
Oui, à quelques exceptions près. L'Ordre mène ses enquêtes avec discrétion et ne se prononce jamais publiquement sur les plaintes qu'il reçoit. Il pourra toutefois communiquer les renseignements ou documents pertinents que vous lui aurez transmis à la partie visée par votre plainte, afin d'aider celle-ci à y répondre et à fournir un éventuel complément d'information essentiel à l'enquête. Bien que l'Ordre cherche à mener ses enquêtes de façon confidentielle, dans certaines circonstances, il pourra aussi divulguer à des tiers des renseignements ou documents que vous lui aurez transmis. À titre d'exemple, dans le cadre d'une enquête, il pourra s'avérer nécessaire de communiquer certains renseignements à quelqu'un dont l'Ordre souhaite obtenir des documents ou une déclaration. Si votre plainte est renvoyée au comité de discipline, celui-ci pourra, dans le cadre de son enquête, qui est généralement ouverte au public, faire mention de tout renseignement ou document qu'il aura obtenu.

Est-il possible de porter plainte contre quelqu'un qui n'est pas une personne inscrite à l'Ordre?
L'Ordre a uniquement pour pouvoir d'enquêter sur des plaintes écrites portant sur le comportement de quelqu'un parmi ses personnes inscrites. De plus, les plaintes que l'Ordre peut traiter doivent en général porter sur le comportement d'une personne après qu'elle devienne inscrite à l'Ordre. Exceptionnellement, l'Ordre acceptera de traiter une plainte portant sur certains types de comportements graves que quelqu'un a pu avoir avant de devenir une personne inscrite à l'Ordre.

Y a-t-il un délai à respecter pour le dépôt d'une plainte?
Non, il n'y a pas de délai à respecter pour le dépôt d'une plainte. Tout retard au niveau du dépôt d'une plainte risque toutefois de nuire à la capacité de l'Ordre de la traiter convenablement. En cas de retard important, par exemple, il est possible que certains témoins ou documents pertinents ne soient plus disponibles, ce qui pourrait rendre plus difficile l'étude d'une plainte et l'enquête sur celle-ci. Ceci étant dit, il est tout aussi important de ne pas porter plainte de façon prématurée. Si vous avez, par exemple, déjà fait part de vos préoccupations à un autre organisme, vous auriez sans doute intérêt à attendre de connaître sa décision avant de porter plainte auprès de l'Ordre.

Quelle est la marche à suivre pour porter plainte?
Si la pratique ou le comportement d'une personne qui exerce la profession de travail social ou de techniques de travail social vous préoccupe, nous vous conseillons de commencer par essayer d'en parler directement soit à la personne concernée, soit à son employeur, si elle travaille pour un organisme. C'est en principe la façon la plus rapide de vous faire entendre et d'obtenir la prise des mesures qui s'imposent, le cas échéant. Si cela ne vous est pas possible, ou si cette démarche initiale n'a pas produit de résultat, vous pouvez, si vous le souhaitez, déposer une plainte auprès de l'Ordre comme suit :

1. Vérifiez en ligne sur le Tableau de l'Ordre que la personne qui serait visée par votre plainte est inscrite à l'Ordre. L'Ordre peut uniquement traiter les plaintes qui visent ses personnes inscrites.

2. Lisez attentivement le présent guide pour vous assurer que la procédure de plainte de l'Ordre est bien le meilleur recours dans les circonstances.

3. Remplissez le formulaire de plainte **avec concision, précision et clarté**.

   REMARQUE : Vous pouvez aussi déposer une plainte enregistrée sur bande magnétique, sur film, sur disque ou sous tout autre format qu'il est possible de consigner par écrit. Si vous déposez votre plainte sous l'un ou l'autre de ces formats, vous devez répondre à toutes les questions contenues dans le formulaire de plainte.

Si vous avez des questions au sujet du dépôt de votre plainte, communiquez avec le personnel du Service des plaintes et de la discipline par courriel à enquetes@otsttso.org ou par téléphone au 416 972-9882, poste 415, ou sans frais au 1 (877) 828-9380, poste 415.

Qui prend les décisions concernant les plaintes?

Le comité des plaintes prend les décisions concernant les plaintes. Ce comité se compose de personnes ayant de l'expérience dans le domaine du travail social et des techniques de travail social, de même que de membres du public.

L'Ordre enquête-t-il sur toutes les plaintes portées contre ses personnes inscrites?
Non. L'Ordre étudie toutes les plaintes qu'il reçoit, mais **il n'y donne pas toujours suite par une enquête**. Selon la loi qui régit l'Ordre, le comité des plaintes peut refuser de faire enquête sur une plainte s'il estime qu'elle ne porte pas sur une faute professionnelle, l'incompétence ou l'incapacité d'une personne inscrite à l'Ordre, si la plainte lui semble frivole ou vexatoire, ou encore s'il considère qu'elle constitue un abus de procédure.

Que faire lorsqu'une plainte concerne plusieurs personnes inscrites à l'Ordre?
Une plainte doit être déposée séparément en ce qui a trait à la conduite ou aux actes de chaque personne inscrite à l'Ordre.

Est-il possible de déposer une plainte de façon anonyme?
Non. L'Ordre ne peut pas étudier une plainte, ni enquêter sur elle, sans donner à la personne inscrite qu'elle vise la possibilité d'y répondre en toute connaissance de cause, et notamment en sachant qui a porté plainte contre elle.

Que se passe-t-il après le dépôt d'une plainte auprès de l'Ordre?
En règle générale, après le dépôt d'une plainte :

1. La personne qui a déposé la plainte (« le plaignant » ou « la plaignante ») peut s'attendre à recevoir une lettre de l'Ordre accusant réception de la plainte et expliquant la procédure suivie pour traiter la plainte. L'Ordre pourra lui demander de signer des formulaires par lesquels elle consent à ce que l'Ordre accède à des dossiers la concernant ou concernant la personne au nom de laquelle la plainte a été déposée, le cas échéant.
2. L'Ordre informe la personne inscrite visée par la plainte du dépôt de celle-ci et lui remet un résumé écrit de la plainte accompagné d'une copie du formulaire qui a servi à la déposer, en lui donnant au moins 35 jours pour renvoyer à l'Ordre une réponse écrite à la plainte.
3. Si l'Ordre décide d'enquêter sur une plainte, il nomme quelqu'un pour mener l'enquête. Le rôle de cette personne est de recueillir des renseignements au sujet des questions soulevées par la plainte. L'enquêteuse ou l'enquêteur de l'Ordre peut, entre autres, interroger des témoins et rassembler des documents liés à la plainte, par exemple des dossiers de clients.
4. Tous les renseignements recueillis par l'enquêteuse ou l'enquêteur sont transmis au comité des plaintes, qui les examine attentivement en vue d'établir sa décision réglementaire, qu'il communique ensuite aux parties par écrit.
5. Si le comité des plaintes décide de renvoyer les allégations au comité de discipline, ce dernier convoque une réunion publique. Pour en savoir plus sur les audiences

disciplinaires, veuillez consulter la page du site Web de l'Ordre consacrée à la **discipline**.

Est-ce que je devrais obtenir des conseils juridiques pour m'aider au cours de la procédure de plaintes?
Vous pourriez choisir d'obtenir des conseils juridiques ou une représentation juridique, mais cela n'est pas une exigence de l'Ordre.

Est-ce que la personne qui dépose la plainte ou la personne inscrite qui fait l'objet de la plainte rencontre le comité des plaintes?
Non. Ni la personne qui dépose la plainte ni la personne inscrite qui fait l'objet de la plainte n'est autorisée à rencontrer le comité des plaintes.

Quels sont les types de décisions que le comité des plaintes peut prendre?

- Décider de ne pas donner suite à la plainte.
- Exiger que la personne inscrite visée par la plainte se présente devant lui pour recevoir un avertissement.
- Prendre toute mesure conforme à la Loi et à ses règlements d'application, de même qu'aux règlements administratifs de l'Ordre, qu'il considère appropriée dans les circonstances, comme délivrer à la personne inscrite une lettre faisant état d'une préoccupation (parfois aussi qualifiée de lettre de sensibilisation).
- Renvoyer l'affaire au comité d'aptitude professionnelle de l'Ordre.
- Renvoyer l'affaire au comité de discipline de l'Ordre.

Quels sont les types de décisions que le comité des plaintes ne peut pas prendre?

- Ordonner le paiement d'une indemnité quelconque ou rembourser des droits versés.
- Obliger la personne inscrite visée par la plainte à faire quelque chose, par exemple présenter des excuses, ou à cesser de faire quelque chose.
- Exiger que la personne inscrite modifie un rapport écrit concernant les droits de garde et de visite ou des questions similaires.
- Remplacer ou modifier la décision prise par la personne inscrite dans le cadre d'une instance d'arbitrage ou autre.

La procédure de plainte peut-elle m'aider devant les tribunaux, par exemple le tribunal de la famille?
Non. L'article 50(6) de la *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* indique qu'aucun des renseignements que vous recevez au cours de la procédure de plainte n'est admissible dans une instance en dehors de l'Ordre. Cela inclut les réponses de la personne inscrite à l'Ordre et la décision du comité des plaintes.

Les décisions du comité de discipline sont-elles disponibles pour le public?

Non.

Combien de temps prend la procédure de plainte du début à la fin?
La Loi dit que le comité des plaintes doit faire tous les efforts possibles pour statuer sur une plainte, autrement dit prendre une décision à son égard, dans les 120 jours qui suivent son dépôt. Même si l'Ordre fait de son mieux pour régler les plaintes aussi rapidement que possible, il n'y parvient pas toujours en l'espace de 120 jours. Plusieurs choses peuvent toutefois simplifier et donc accélérer la procédure de plainte, à savoir :

- Veiller à ce que tous les documents joints à votre plainte se rapportent directement à vos préoccupations. Par exemple, si votre plainte porte sur une évaluation ou un rapport rédigé par la personne inscrite à l'Ordre, joignez à votre plainte une copie de l'évaluation ou du rapport. Cela évitera au comité de perdre du temps à essayer d'obtenir ces renseignements.
- Veiller à ne joindre au formulaire que des documents pertinents concernant les points précis soulevés par la plainte. La procédure est ralentie si le formulaire s'accompagne de nombreux documents sans rapport avec la plainte ou les actions de la personne inscrite visée par celle-ci, ou encore de documents qui ne sont pas clairement identifiés ou dont la pertinence n'est pas expliquée. Si l'Ordre a besoin d'un complément d'information dans le cadre d'une enquête, il vous le demandera.
- S'il-vous-plait, une fois que vous avez déposé votre plainte, **n'envoyez pas de renseignements additionnels et ne faites pas de nouvelles allégations**. De nouvelles allégations pourraient nécessiter le dépôt d'une plainte séparée. L'ajout de renseignements additionnels que l'Ordre devra examiner et évaluer pourrait retarder l'enquête.

La décision du comité des plaintes peut-elle être portée en appel?
Non. Il n'y a pas de procédure d'appel pour les plaintes.

En quoi consiste le processus de règlement rapide (PRR)?
Le processus de règlement rapide (PRR) de l'Ordre est un mécanisme permettant de résoudre plus rapidement certaines plaintes visant des travailleurs/travailleuses sociaux ou des technicien(ne)s en travail social que la procédure de plainte formelle. Le PRR peut constituer une bonne option si vous souhaitez que votre problème soit traité plus rapidement. La procédure de plainte peut prendre jusqu'à un an alors que le PRR ne prend que quelques semaines.

L'Ordre décide si une plainte réunit les conditions voulues pour le PRR. Les plaintes de nature grave, par exemple les allégations d'inconduite sexuelle, ne peuvent pas faire l'objet d'un PRR.

Vous trouverez plus d'information au sujet du PRR sur la page Plaintes du site Web de l'Ordre.

Pour de plus amples renseignements, contactez le personnel responsable des plaintes et de la discipline, par courriel, à l'adresse enquetes@otsttso.org ou, par téléphone, au 416 972-9882, poste 415 ou, sans frais, au 1 877 828-9380, poste 415.