

- au moins 35 jours pour fournir à l'Ordre ses observations par écrit au sujet de la plainte;
- le plaignant reçoit alors une copie des observations du membre ou un sommaire écrit de celles-ci;
 - de plus amples renseignements pourraient être nécessaires. Dans ce cas, l'Ordre fera tout son possible pour les obtenir.

LA PROCÉDURE DE PLAINTES EST-ELLE CONFIDENTIELLE?

Oui, à quelques exceptions près. Les informations ou documents pertinents que vous partagez avec nous seront également partagés avec l'autre partie à la plainte. C'est ainsi que le plaignant et le membre de l'Ordre ont la possibilité de présenter des observations qui seront étudiées par le comité des plaintes. Alors que l'Ordre vise à maintenir la confidentialité dans toutes ses enquêtes, il peut arriver que des renseignements ou des documents qui nous sont fournis soient divulgués à d'autres personnes. Par exemple, il peut arriver que nous devions fournir des informations à une personne que nous contactons au cours de l'enquête pour obtenir de cette personne une déclaration ou de la documentation. Cependant, si la question est renvoyée au comité de discipline, tous documents ou renseignements que vous fournirez au cours de l'enquête sur la plainte pourraient être utilisés lors d'une audience disciplinaire qui est ouverte au public.

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.

QUI PREND LES DÉCISIONS CONCERNANT LES PLAINTES?

Le comité des plaintes se réunit pour étudier chaque plainte. Avant d'étudier la plainte, le comité étudie toute la correspondance et les informations qui lui sont présentées ainsi que toute autre information pertinente que le comité a obtenue indépendamment.

EST-CE QUE LA PERSONNE QUI DÉPOSE LA PLAINTÉ OU LE MEMBRE QUI FAIT L'OBJET DE LA PLAINTÉ RENCONTRE LE COMITÉ DES PLAINTES?

Non. Ni la personne qui dépose la plainte ni le membre qui fait l'objet de la plainte n'est autorisé à rencontrer le comité des plaintes.

QUELS GENRES DE DÉCISIONS PEUT PRENDRE LE COMITÉ DES PLAINTES?

- Ne prendre aucune mesure au sujet de la plainte.
- Exiger que le membre faisant l'objet de la plainte se présente devant le comité des plaintes pour recevoir un avertissement.
- Prendre toute mesure que le comité des plaintes juge appropriée dans les circonstances et qui va dans le sens de la Loi, des règlements ou des règlements administratifs.
- Renvoyer la question au comité d'aptitude professionnelle de l'Ordre.
- Renvoyer la question au comité de discipline de l'Ordre.

LE COMITÉ DES PLAINTES PEUT-IL ACCORDER DES DOMMAGES ET INTÉRÊTS?

- Non.

LE COMITÉ DES PLAINTES PEUT-IL PRESCRIRE À UN MEMBRE DE L'ORDRE DE FAIRE QUELQUE CHOSE (OU D'ARRÊTER DE FAIRE QUELQUE CHOSE)?

- Non.

LES DÉCISIONS DU COMITÉ DE DISCIPLINE SONT-ELLES DISPONIBLES POUR LE PUBLIC?

- Non.

COMBIEN DE TEMPS EST-CE QUE CELA PREND POUR MENER À BIEN LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ?

- La Loi exige que le comité des plaintes fasse tout son possible pour statuer sur une plainte dans un délai de 120 jours à partir de la date de dépôt de la plainte auprès de l'Ordre. Alors que l'Ordre s'efforce de statuer sur une plainte dans les meilleurs délais, il n'est pas toujours possible de le faire en moins de 120 jours.

PEUT-ON FAIRE APPEL DE LA DÉCISION DU COMITÉ DES PLAINTES?

- Non.

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter le personnel du Service des plaintes et de la discipline : investigations@ocswssw.org

¹ En cas d'écart entre la présente brochure et ces documents, ces derniers l'emportent.



Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario



Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario

À PROPOS DE NOUS

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario réglemente l'exercice des professions de travailleur social et de technicien en travail social en Ontario. L'Ordre protège l'intérêt public en veillant à ce que les milliers de travailleurs sociaux et de techniciens en travail social dans notre province satisfassent à leur obligation de rendre compte.

Travailleurs sociaux inscrits et Techniciens en travail social inscrits

PROCESSUS DE PLAINTES DE L'ORDRE

250, rue Bloor Est, bureau 1000
Toronto (Ontario) M4W 1E6

Tél : 416 972-9882 Téléc : 416 972-1512
N° sans frais : 1 877 828-9380

Courriel : info@ocswssw.org

www.ocswssw.org

Professionnel

Éthique

Qualifié

Responsable

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (l'« Ordre ») est chargé de régler la pratique des travailleuses et travailleurs sociaux et des techniciennes et techniciens en travail social, en vertu de la loi provinciale appelée *Loi sur le travail social et les techniques de travail social* (la « Loi »). Dans le cadre de son mandat qui est de servir et protéger l'intérêt public, l'Ordre est tenu d'avoir en place une procédure officielle de traitement des plaintes, qui donne à toutes et à tous la possibilité de déposer une plainte au sujet de la conduite ou des actes d'un membre de l'Ordre auprès du comité des plaintes de l'Ordre.

La présente brochure fournit un bref aperçu de la procédure de traitement des plaintes de l'Ordre. Bien que tout ait été mis en œuvre pour veiller à ce que l'information soit exacte et d'actualité, cette brochure ne se veut pas être un sommaire exhaustif de la procédure de traitement des plaintes de l'Ordre. Pour obtenir des informations complètes au sujet de la procédure des plaintes de l'Ordre, veuillez consulter la Loi, le Règlement sur la faute professionnelle, l'article 24 du règlement administratif 1 de l'Ordre et le Manuel Code de déontologie et Normes d'exercice.¹

EN QUOI CONSISTE UNE PLAINTE?

Une plainte est une expression d'inquiétude au sujet de la conduite ou des actes d'un membre de l'Ordre se rapportant aux soins fournis ou à d'autres aspects de la relation professionnelle. En déposant une plainte, on prétend généralement qu'un membre de l'Ordre n'a pas respecté les normes auxquelles s'attendent l'Ordre, les membres de la profession et le public.

EST-IL POSSIBLE DE DÉPOSER UNE PLAINTE CONTRE DES PERSONNES QUI NE SONT PAS MEMBRES DE L'ORDRE?

L'Ordre a seulement la compétence de mener une enquête lorsque des plaintes ont été déposées par écrit au sujet de la conduite d'un membre de l'Ordre. En général, les plaintes doivent se rapporter à la conduite d'une personne qui est alors membre de l'Ordre. Il existe quelques rares exceptions à cette règle générale. Par exemple :

- L'Ordre peut, dans des circonstances exceptionnelles, étudier une plainte au sujet de la conduite d'un membre actuel de l'Ordre avant qu'elle ou qu'il ne soit devenu membre; et
- L'Ordre peut traiter une plainte déposée contre un ancien membre de l'Ordre au sujet de sa conduite alors qu'elle ou qu'il était membre.

À QUEL MOMENT DÉPOSER UNE PLAINTE?

Il n'y a pas de date limite pour déposer une plainte. Cependant, tout retard dans le dépôt d'une plainte peut avoir des répercussions sur l'aptitude de l'Ordre à étudier la plainte d'une manière valable. Par exemple, après de longs délais, les documents ou les témoins pertinents pourraient ne plus être disponibles, et cela pourrait avoir des répercussions sur l'enquête et l'étude de la plainte.

LA PROCÉDURE DE PLAINTES 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 plaintes n'est admissible dans une instance en dehors de l'Ordre. Cela inclut les réponses du membre de l'Ordre et la décision du comité des plaintes.

QUE FAIRE SI VOUS DÉSIREZ DÉPOSER UNE PLAINTE?

1. Si vous avez une préoccupation concernant la pratique ou la conduite d'une travailleuse/d'un travailleur social ou d'une technicienne/d'un technicien en travail social, nous vous suggérons d'essayer tout d'abord de faire part de vos inquiétudes directement à la travailleuse/au travailleur social ou à la technicienne/au technicien en travail social ou encore à l'organisme/l'employeur le cas échéant. Cela est généralement le moyen le plus direct de régler vos inquiétudes. Si cela n'est pas possible ou ne fonctionne pas, vous pourriez alors déposer une plainte auprès de l'Ordre.
2. Les plaintes que vous déposez auprès de l'Ordre doivent l'être par écrit ou enregistrées sur bande magnétique, film, disque ou autre moyen permettant de les transposer par écrit. Si vous déposez une plainte par écrit, vous devez utiliser le Formulaire de plainte de l'Ordre que vous trouverez sur le site Web de l'Ordre. Si vous déposez votre plainte de toute autre manière, vous devez répondre à toutes les questions du Formulaire de plainte.
3. Les Formulaires de plainte signés doivent être envoyés à l'Ordre par la poste, par télécopieur ou courriel, et doivent être adressés à la Coordinatrice, Plaintes et discipline. Si vous avez des questions au sujet du dépôt de votre plainte, vous pouvez contacter le personnel du Service des plaintes et de la discipline au 416 972-9882 ou au numéro sans frais 1 877 828-9380, poste 210 ou 223.

QUE FAIRE LORSQU'UNE PLAINTE CONCERNE PLUSIEURS MEMBRES DE L'ORDRE?

Une plainte doit être déposée séparément en ce qui a

trait à la conduite ou aux actes de chaque membre de l'Ordre.

QUE DOIT COMPORTER UNE PLAINTE?

- le nom de la personne qui dépose la plainte;
- le numéro de téléphone et l'adresse de la personne déposant la plainte pour que l'Ordre puisse la contacter;
- le nom du membre de l'Ordre faisant l'objet de la plainte, ou, si le nom du membre n'est pas connu, suffisamment de détails pour que l'Ordre puisse identifier le membre; et
- une déclaration au sujet de la conduite ou des actes du membre de l'Ordre comportant suffisamment de détails pour permettre de déterminer les inquiétudes de la personne qui dépose la plainte, notamment :
 - une description de la conduite ou des actes du membre de l'Ordre qui ont donné lieu à la plainte, y compris une brève explication du contexte dans lequel cela s'est produit; et
 - la date, l'heure et le lieu de l'événement ou des événements qui ont donné lieu au dépôt de la plainte, s'ils sont connus.

Une plainte peut contenir toute autre information pertinente à l'objet de la plainte ou qui pourrait aider à mener l'enquête sur la plainte, y compris mais sans s'y limiter, le nom et les coordonnées de tout témoin de la conduite supposée avoir suscité de l'inquiétude, ou tous documents pertinents. Si vous fournissez des documents, il est nécessaire de fournir une description de ces documents et d'indiquer comment ils sont pertinents à votre plainte. Si vous n'expliquez pas comment chaque document se rapporte à vos inquiétudes, vos documents pourraient vous être renvoyés et ne seront pas utilisés dans le cadre de votre plainte.

EST-CE QUE LES PLAINTES PEUVENT ÊTRE DÉPOSÉES DE FAÇON ANONYME?

Non. L'Ordre ne peut traiter une plainte ni statuer sur une plainte tant que le membre faisant l'objet de la plainte n'a pas eu la possibilité de présenter toutes ses observations concernant la plainte. Et pour cela, l'Ordre doit connaître l'identité de la personne qui dépose la plainte.

EST-CE QUE MON ADRESSE DOMICILIAIRE ET MON NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DEVIENDRONT PUBLICS AU COURS DE LA PROCÉDURE DE PLAINTES?

L'Ordre fera tout son possible pour empêcher la divulgation de l'adresse domiciliaire et du numéro de téléphone du membre faisant l'objet de la plainte et de la personne qui dépose la plainte. Cependant, des erreurs peuvent se produire. Comme l'Ordre pourrait fournir une copie de votre correspondance à l'autre partie, veuillez ne pas inclure votre adresse domiciliaire ou votre numéro de téléphone personnel dans votre correspondance devant être photocopiée pour l'autre partie.

QUE SE PASSE-T-IL UNE FOIS QUE L'ORDRE A REÇU UNE PLAINTE?

Généralement, une fois qu'une plainte a été reçue,

1. la personne qui a déposé la plainte (« le plaignant ») peut s'attendre à recevoir une lettre de l'Ordre accusant réception de la plainte et expliquant le déroulement de la procédure;
2. le membre faisant l'objet de la plainte est informé par écrit que l'Ordre a reçu une plainte contre lui et il reçoit une copie de la plainte ou un sommaire écrit de la plainte; on lui accorde