

À l'intention des  
syndics d'ordres  
professionnels

# Guide des bonnes pratiques opérationnelles



CONSEIL  
INTERPROFESSIONNEL  
DU QUÉBEC

RASSEMBLER.  
ÉVOLUER.



# Table des matières

Présentation du Conseil interprofessionnel du Québec	4
Sommaire	6
Contexte	9
Les valeurs partagées par les syndicats	11
Les bonnes pratiques	12
Partie 1 – La réception et l'évaluation de la demande d'enquête	13
Partie 2 – L'enquête	20
Partie 3 – La conclusion	26
Partie 4 – Amélioration continue	30
Annexe 1 – Exemple de procédure pour la communication en cas de conduite déraisonnable ou d'attitudes quérulentes	31
Annexe 2 – Exemple de liste de vérification	33
Annexe 3 – Liste de référence – ressources externes	34

---

## Liste des figures

Figure 1 : Étapes du traitement d'une demande d'enquête à sa réception	13
Figure 2 : Déroulement typique d'une enquête	20
Figure 3 : Étapes de résolution d'un dossier où aucune infraction justifiant le dépôt d'une plainte n'a été commise	28
Figure 4 : Étapes de résolution d'un dossier où une infraction commise	29

# Présentation du Conseil interprofessionnel du Québec



## Le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ), ci-après le « Conseil », regroupe les 46 ordres professionnels du Québec. Il a pour mission d'être leur voix collective sur des dossiers d'intérêt public.

En vertu du *Code des professions*, il agit également à titre d'organisme-conseil auprès du gouvernement du Québec et plus spécifiquement auprès du ministre responsable de l'application des lois professionnelles.

À ce titre, il peut notamment :

- ◊ « Fournir au public, à la demande du ou de la ministre ou de l'un ou de plusieurs ordres, de l'information concernant le système professionnel, les professionnels et professionnelles, ainsi que les devoirs et les pouvoirs des ordres »;
- ◊ « Effectuer des recherches et formuler des avis sur toute question relative à la protection du public que doivent assurer les ordres ».

Au Québec, plus de 400 000 personnes exercent une profession réglementée par le *Code des professions*. On peut regrouper les ordres en trois secteurs :

- ◊ Droit, administration et affaires;
- ◊ Génie, aménagement et sciences;
- ◊ Santé et relations humaines.

Les 46 ordres professionnels du Québec réglementent 55 professions. Le *Code des professions* détermine notamment les obligations des ordres professionnels. Le cadre juridique du système comprend également 25 lois particulières à certaines professions et plus de 800 règlements.

Pour s'acquitter de sa mission, le Conseil offre aux ordres professionnels des occasions de partager leurs pratiques innovantes et un espace pour développer des outils

communs permettant d'améliorer leur efficacité. Il offre également des activités de formation, tout en agissant comme agent mobilisateur sur les dossiers qui concernent et affectent le système professionnel.

L'assemblée des membres est la plus haute instance du Conseil. Elle est composée des 46 ordres professionnels, chacun représenté par une présidence ou par une personne nommée par leur conseil d'administration.

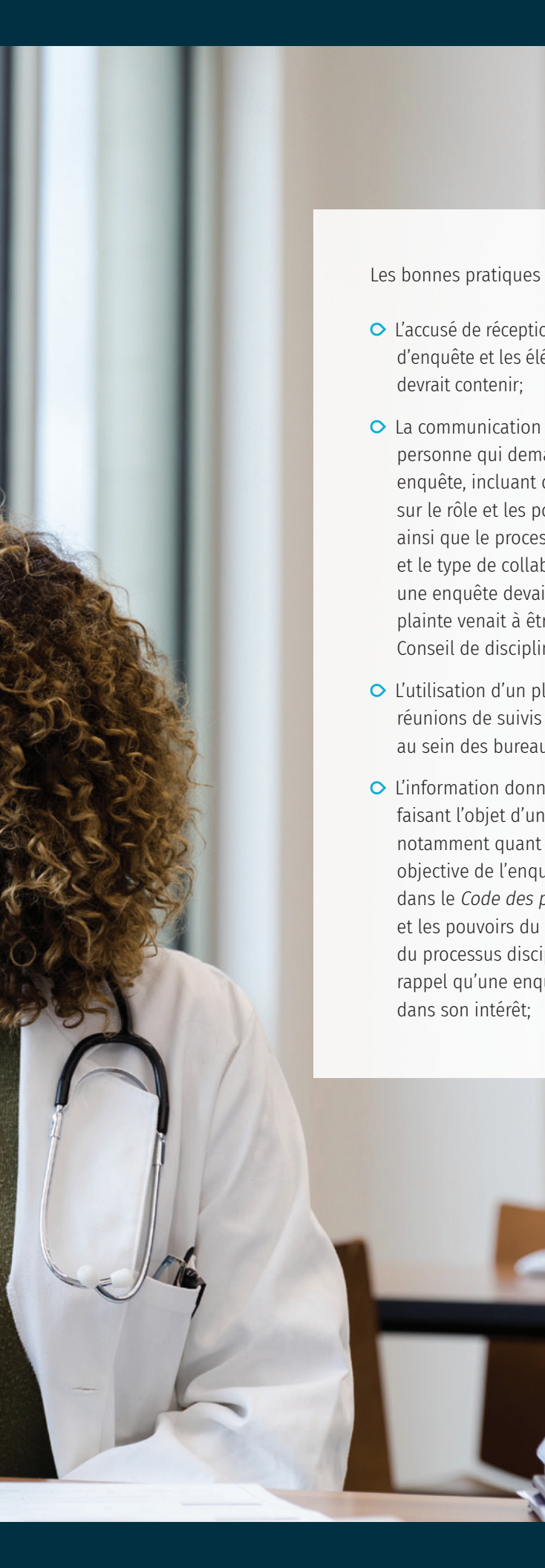
Finalement, le Conseil diffuse, tant auprès des médias que du grand public, de l'information sur le système professionnel et sa valeur ajoutée pour la population du Québec. Il met à la disposition du public divers documents et études concernant les professions réglementées ou tout autre sujet relevant de la protection du public.

# Sommaire

Le *Guide des bonnes pratiques opérationnelles à l'intention des syndicats d'ordres professionnels* découle du rapport du Comité spécial sur les pouvoirs des syndicats et leurs mécanismes d'évaluation, réalisé en mars 2020<sup>1</sup>. Cet outil, destiné aux syndicats et à leurs collaborateurs, porte une attention particulière aux communications entre le syndicat, la personne qui demande la tenue d'une enquête et le membre visé, dans le but de rassurer le demandeur d'enquête et de permettre une pleine et entière collaboration entre les parties visées.

<sup>1</sup> Conseil interprofessionnel du Québec, *Rapport du Comité spécial sur les pouvoirs des syndicats et leurs mécanismes d'évaluation portant sur l'encadrement légal et administratif de la fonction de syndic au sein d'un ordre professionnel*, mars 2020, [https://cdn.ca.yapla.com/company/CPY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ%20rapport%20syndic\\_VF\(1\).pdf](https://cdn.ca.yapla.com/company/CPY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ%20rapport%20syndic_VF(1).pdf)





Les bonnes pratiques évoquées dans ce guide abordent, entre autres :

- L'accusé de réception de la demande d'enquête et les éléments clés qu'il devrait contenir;
- La communication initiale avec la personne qui demande la tenue d'une enquête, incluant des informations sur le rôle et les pouvoirs du syndic, ainsi que le processus disciplinaire, et le type de collaboration attendue si une enquête devait avoir lieu et si une plainte venait à être déposée au Conseil de discipline;
- L'utilisation d'un plan d'enquête et des réunions de suivis et de coordination au sein des bureaux de syndic;
- L'information donnée au membre faisant l'objet d'une enquête, notamment quant à la nature objective de l'enquête, son fondement dans le *Code des professions*, le rôle et les pouvoirs du syndic, les étapes du processus disciplinaire, ainsi qu'un rappel qu'une enquête rigoureuse est dans son intérêt;
- L'entrevue avec le membre faisant l'objet d'une enquête, à savoir entre autres le déroulement (utilisation d'un préambule, préparation adéquate, etc.), l'enregistrement audio ou vidéo, ainsi que l'adoption d'une politique à l'égard des déplacements vers le lieu de l'entrevue;
- Les explications à donner au demandeur d'enquête quant aux conséquences possibles de la décision de porter plainte ou ne pas porter plainte.

En plus de ces éléments de communication et d'interaction avec le demandeur d'enquête et le membre faisant l'objet d'une enquête, plusieurs bonnes pratiques évoquées dans ce guide concernent l'adoption de processus permettant l'amélioration continue, ainsi que l'harmonisation des pratiques entre les ordres professionnels et au sein d'un même bureau de syndic.



# Contexte

En mars 2020, le Comité spécial sur les pouvoirs des syndicats et leurs mécanismes d'évaluation (ci-après, le «Comité spécial») déposait son rapport portant sur l'encadrement légal et administratif de la fonction de syndic au sein d'un ordre professionnel.

Après s'être vu confier le mandat par la ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles de produire un état de situation et d'émettre des recommandations quant aux bonnes pratiques en matière de responsabilités des syndicats, le Conseil interprofessionnel du Québec (le «Conseil» ou le CIQ) a créé ce comité. Le mandat de la ministre et la création d'un comité spécial ont, à l'origine, principalement découlé de problèmes soulevés concernant l'attitude et le savoir-être de certains syndicats lors d'entrevues réalisées au cours d'enquêtes.

Bien que plusieurs intervenants aient souligné que ces problèmes s'étaient améliorés au cours des dernières années, le rapport du Comité spécial a proposé de nombreuses recommandations afin d'encadrer et d'améliorer les pratiques en cours dans les bureaux des

syndicats. En ce sens, la première recommandation de ce rapport suggérerait que :

**Le CIQ développe et rend disponible un guide des bonnes pratiques élaboré conjointement avec les syndicats des ordres professionnels.**

Ce *Guide des bonnes pratiques opérationnelles à l'intention des syndicats d'ordres professionnels* est donc rédigé dans le cadre de cette recommandation. En décembre 2020, le Conseil a mis sur pied un groupe de travail composé de syndicats et syndicats adjoints en lui conférant le mandat de produire un guide visant à documenter les bonnes pratiques des syndicats d'ordres professionnels.

Pour demeurer fidèle à l'esprit du rapport du Comité spécial, le guide aborde particulièrement les communications entre les syndicats et les personnes qui demandent la tenue d'une enquête, ainsi qu'aux entrevues de membres faisant l'objet d'une enquête. Il s'agit donc d'un outil destiné aux syndicats. Cependant, les syndicats adjoints, syndicats ad hoc, enquêteurs et autres membres du personnel de soutien participant au processus suivant le dépôt d'une demande d'enquête bénéficieront aussi du partage de ces bonnes pratiques.

Plusieurs situations problématiques rapportées par le Comité spécial pourraient être désamorcées par une meilleure communication à propos du rôle du syndic et à propos du fonctionnement du processus disciplinaire. Ainsi, plusieurs des recommandations contenues dans ce guide visent à mieux informer les personnes qui demandent la tenue d'une enquête, afin que leurs attentes envers les syndicats et le processus disciplinaire des ordres professionnels soient cohérentes avec les fonctions et pouvoirs de ces derniers. Plusieurs autres visent à informer le membre visé, outre ses devoirs et obligations, du déroulement du processus disciplinaire et de la nature imprévisible des délais potentiels, s'étalant parfois sur plusieurs mois voire plus d'une année.

Ce *Guide* ne vise pas à créer de nouvelles obligations et ses recommandations ne doivent pas être interprétées comme des suggestions de réforme au *Code des professions*, mais bien comme des pratiques additionnelles à ce qui est déjà exigé par le Code. Il énumère des pistes afin d'améliorer l'expérience des personnes demandant la tenue d'une enquête ainsi que celle des membres d'ordres professionnels visés par ces mêmes demandes. Les bonnes pratiques présentées dans ce guide ne sont donc pas des prescriptions ou exigences, mais bien des outils pour améliorer les pratiques, fruits de l'expérience cumulée et colligée de certains syndicats et de leurs réflexions sur leurs fonctions. Pour des raisons de qualité, d'éthique, de sécurité, de respect et d'harmonisation des pratiques au sein d'un même bureau de syndic, ainsi qu'entre les différents ordres professionnels, elles sont considérées comme importantes. Les syndicats sont donc invités à adapter à leur contexte les recommandations et les valeurs contenues dans ce guide, de manière à les optimiser en fonction de la taille de leur service et des ressources disponibles, du nombre de demandes d'enquêtes reçues, de la réalité pratique de leur profession, et de tout autre élément jugé pertinent.

Dans cet esprit, ce *Guide* n'a pas pour but d'énumérer les obligations du syndic découlant du *Code des professions* de façon systématique; il est tenu pour acquis que les syndicats les connaissent et les respectent.

Enfin, il est important de noter que les recommandations contenues dans ce *Guide* ne s'inscrivent pas en opposition avec les prérogatives des techniques d'enquête ou des dispositions du *Code des professions*. La protection du public demeure l'objectif prioritaire du travail des syndicats et, advenant des contradictions entre les bonnes pratiques, le *Code des professions* et les techniques d'enquête et de préservation de la preuve, le bon sens demande de prioriser le *Code des professions* et la protection du public. Dans certains cas d'espèce, il est tout indiqué de moduler ou de déroger aux bonnes pratiques, et ce, pour ne pas nuire à l'intégrité et à la bonne conduite de l'enquête ou mettre en péril la conservation de la preuve.

Ce document complète d'autres références en production ou en voie d'être publiées par le Conseil donnant suite du rapport de mars 2020 du Comité spécial sur les pouvoirs des syndicats et leurs mécanismes d'évaluation portant sur l'encadrement légal et administratif de la fonction de syndic au sein d'un ordre professionnel.



## Les valeurs partagées par les syndicats

Puisque ce *Guide* s'intéresse aux communications avec les personnes qui demandent la tenue d'une enquête et les membres visés dans le cadre du processus d'enquête des syndicats, il convient de définir certaines valeurs que partagent les syndicats et qui guideront ses recommandations.

Ces valeurs ont été identifiées par un groupe de travail distinct, mené en 2021<sup>2</sup>. Les travaux de ce groupe ont identifié cinq valeurs partagées par les syndicats : le discernement, l'écoute, l'intégrité, le respect et la rigueur.

Ces valeurs ont été jugées cohérentes avec la réalité des syndicats et identifiées comme facteurs facilitant la résolution d'enjeux éthiques.

Il n'est pas possible ni souhaitable, de prévoir toutes les situations qui peuvent se présenter à un syndic dans le cadre de ses fonctions et d'établir de bonnes pratiques pour chacune d'elles. S'appuyant sur ces cinq valeurs, l'approche préconisée par ce guide s'articule autour de la conduite professionnelle du syndic.

<sup>2</sup> Conseil interprofessionnel du Québec, *Déclaration des valeurs des syndicats, rapport présentant le résultat des travaux du Groupe de travail sur les valeurs des syndicats*, 21 avril 2021, [https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qm1l4X3Rf/asset/files/art\\_8\\_2\\_1\\_CIQ%20rapport\\_declaration\\_valeurs%20V2.pdf](https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qm1l4X3Rf/asset/files/art_8_2_1_CIQ%20rapport_declaration_valeurs%20V2.pdf)

# Les bonnes pratiques

A woman with dark hair and glasses, wearing a dark blazer over a white collared shirt, is looking intently at a document held by another person. The document features a bar chart with several colored bars. She is holding a black pen in her right hand, ready to write. The scene is set in an office environment with a window in the background. A white mug and a computer mouse are visible on the desk in the foreground. A large blue abstract shape is overlaid on the left side of the image.

# Partie 1

## La réception et l'évaluation de la demande d'enquête

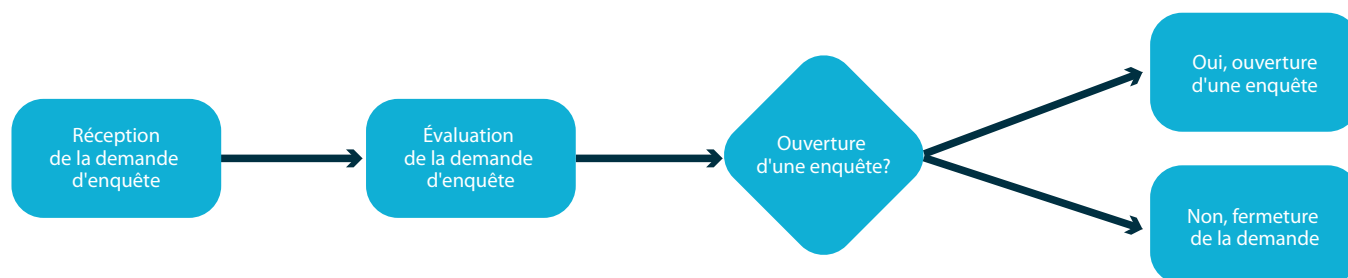


Figure 1 : Étapes du traitement d'une demande d'enquête à sa réception

### Réception de la demande d'enquête

La réception de la demande d'enquête est une étape clé. Dans certains cas, il s'agit du premier et seul contact entre la personne qui demande la tenue d'une enquête et l'ordre professionnel. Il s'agit aussi de l'occasion de bien cerner les attentes du demandeur et d'être transparent quant au processus qui s'ensuit et, si requis, de recadrer ces attentes dès le départ, notamment si elles vont au-delà du rôle et des pouvoirs du syndic.

- 1.1 Bien que le syndic ne puisse exiger que la demande d'enquête soit déposée par écrit, cela est tout de même préférable. Selon les bonnes pratiques, le syndic se

doit d'être clair qu'une demande écrite est préférable pour des raisons de précision, ainsi que par respect pour les importantes ressources qui peuvent être engagées dans le processus d'enquête par l'ordre professionnel et, dans certains cas, par le membre visé. Lorsque le contact initial est fait de façon verbale (appel téléphonique, en personne), il est de bon usage de demander la confirmation de la demande par écrit, par exemple en envoyant un compte rendu de la conversation, pour valider la teneur de la discussion. Il est possible que ce contact initial soit enregistré ou filmé. Dans ce cas, par courtoisie et respect de la vie privée, de même que dans le respect des règles juridiques et déontologiques applicables, le syndic doit en informer au préalable la personne qui demande la tenue d'une enquête.

## Les communications avec la personne qui demande la tenue d'une enquête

À la suite de la réception de la demande d'enquête, le syndic communique avec le demandeur d'enquête, entre autres, et au minimum, pour accuser réception de la demande; les communications subséquentes font partie de l'évaluation de la demande.

- 1.2 Bien qu'un accusé de réception soit transmis au demandeur d'enquête, il peut être utile et souhaitable de communiquer avec ce dernier de vive voix pour mieux cerner sa demande et pour l'informer des étapes suivantes, notamment selon la nature ou autres particularités de la demande reçue. Cet échange peut aussi permettre de tenir compte des degrés variables de compétence littéraire, dans les cas où les habiletés d'écritures du demandeur ne lui permettent pas de couvrir avec précision l'ensemble des faits. Cela peut aussi être l'occasion d'apprécier la crédibilité du demandeur en vue de son éventuel témoignage en audience. Cet échange se doit d'être transparent à propos des limites des pouvoirs du syndic, de la collaboration qui sera requise du demandeur d'enquête, des délais potentiels et de la nature du processus disciplinaire. Il est de bon usage que le syndic fasse parvenir un document explicatif de ces éléments, particulièrement lorsque ce contact initial est impossible<sup>3</sup>.
- 1.3 Selon les bonnes pratiques, l'accusé de réception doit comporter, si pertinent, une mention ou invitation à entamer sans attendre une réclamation auprès de l'assureur du

membre visé, en précisant que l'ouverture d'une enquête par le syndic ne suspend en aucun cas le délai de prescription de tout éventuelle réclamation, monétaire ou autre, auprès du membre visé ou de son assureur. Il arrive fréquemment que les demandeurs expriment leur déception d'apprendre que le processus disciplinaire ne donne pas lieu à une forme de dédommagement, de remboursements de frais ou de traitements. Ainsi, et selon le cas, il est souhaitable de le référer aux ressources pertinentes qui pourraient offrir une aide financière ou une forme de dédommagement quelconque, notamment le programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels ou le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels<sup>4,5</sup> pour n'en nommer que quelques-unes. Pour les dossiers où cela serait approprié, il est souhaitable de recommander au demandeur de consulter un juriste pour explorer et comprendre toutes les options à sa disposition et les implications légales, le cas échéant.

- 1.4 Il est courant que les attentes d'un demandeur d'enquête envers le syndic, en particulier lorsqu'il s'agit d'un membre du public, soient teintées par leurs perceptions du déroulement typique ou connu de litiges de nature civile ou pénale. Il convient que l'échange ou la communication initiale entre le bureau du syndic et le demandeur d'enquête serve à informer le demandeur du rôle et des pouvoirs du syndic, de même que de l'ensemble de ses responsabilités, et d'offrir le plus de précisions possibles sur la nature du processus disciplinaire, plus particulièrement que celui-ci ne donne pas lieu à une forme de dédommagement ou de remboursements de frais ou de traitements, et que le syndic ne fournit pas de services juridiques ou l'assistance d'une ou d'un avocat. Il est également pertinent de s'assurer que

<sup>3</sup> Conseil interprofessionnel du Québec, *Document d'information sur le processus d'enquête*, 27 octobre 2021, <https://www.professions-quebec.org/fr/lire-une-actualite/document-dinformation-sur-le-processus-denquete>

<sup>4</sup> À titre informatif, sans qu'il s'agisse d'une recommandation quant à son usage, l'alinéa 2 de l'article 158.1 du *Code des professions* prévoit que le Conseil de discipline peut recommander au Conseil d'administration que l'amende à être versée par le professionnel à l'ordre dont il est membre soit remise, en tout ou en partie, par l'ordre à une victime. Le syndic peut le demander à l'étape de la sanction.

<sup>5</sup> Liste plus exhaustive des ressources externes disponibles à l'[annexe 3](#).





le demandeur saisit bien le rôle du syndic et que l'objectif premier est d'assurer le respect du code déontologique qui régit la profession, mais que le syndic collabore étroitement avec le Comité d'inspection professionnelle de son ordre professionnel lorsque des problèmes de compétence sont identifiés.

- 1.5 Il convient que la communication initiale susmentionnée serve à informer le demandeur d'enquête des délais, qui sont dans plusieurs cas indépendants du travail du syndic, à la fois avant la décision d'ouvrir une enquête, avant la décision de porter plainte ou non, ainsi que la nature des délais associés au processus du Conseil de discipline. La communication initiale devrait informer le demandeur que, si l'enquête n'est pas terminée dans les 90 jours suivant la réception de la demande, la loi (article 123.1 du *Code des professions*) prévoit que le syndic l'informerá par écrit tous les 60 jours, à compter de l'expiration du délai de 90 jours, et lui fera rapport du progrès de l'enquête.
- 1.6 Si la demande d'enquête s'y prête, il convient que le syndic interroge le demandeur d'enquête lors de la communication initiale quant à ses attentes envers le processus disciplinaire. Cette étape est aussi l'occasion pour le syndic de recueillir auprès du demandeur d'enquête de précieuses informations qui pourront lui être utiles plus tard dans le processus. Si le demandeur espère, par exemple, obtenir des excuses, et que le syndic juge que ce dossier se prête à cette pratique, cette information peut aider le syndic à trouver une solution au conflit répondant aux besoins et attentes exprimés par le demandeur d'enquête.

- 1.7 Il arrive que certaines personnes demandant la tenue d'une enquête veuillent conserver l'anonymat. Dans certains cas, cela peut paralyser l'enquête en rendant par exemple impossible de faire de demandes d'information auprès du membre visé sans transgresser cet anonymat. Lorsque c'est le cas, et que le syndic estime que l'anonymat n'est pas justifié vu la nature de la demande d'enquête, il convient d'avoir un échange avec le demandeur pour lui indiquer en quoi l'anonymat entrave le déroulement de l'enquête et pourquoi il devrait autoriser le syndic à dévoiler son identité. Il convient de le rassurer quant aux conséquences prévisibles de ce dévoilement et lui rappeler que le *Code des professions* interdit au membre visé d'exercer des représailles ou même de contacter le demandeur d'enquête. Il est aussi possible de lui indiquer que le bon déroulement du processus pourrait être essentiel à la protection des autres clients actuels ou futurs du membre.
- 1.8 Lorsqu'une demande d'enquête est en lien avec une possible infraction à caractère sexuel, il convient que le syndic informe le demandeur d'enquête de la collaboration requise dans ce type d'enquêtes et de la nature de cette collaboration, à savoir : possibles rencontres multiples, conversations téléphoniques, documents à préparer et informations à colliger. Il est important que le syndic explique au demandeur d'enquête le processus disciplinaire et les étapes subséquentes s'il décide de porter plainte au Conseil de discipline, préférablement dès ce premier contact, mais tout en étant respectueux du rythme et de l'ouverture du demandeur. Cette délicate conversation nécessite de faire preuve d'une grande empathie et de transparence pour ne

pas créer des attentes irréalistes. Le demandeur d'enquête pourrait être intimidé par le processus disciplinaire; il est donc recommandé de l'accompagner dans cette réflexion et d'être à son écoute, sans le décourager de procéder. À cette étape, il est aussi approprié d'informer le demandeur d'enquête des autres ressources qui peuvent être pertinentes à sa situation, par exemple, sans s'y limiter : déposer une plainte au service de police, contacter la Ligne ressource provinciale pour les victimes d'agression sexuelle, SOS violence conjugale, le programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC), le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), le Centre d'aide et de lutte contre les actes criminels (CALAC), des organisations ou des professionnels offrant un suivi psychologique, leur médecin de famille, la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), la Fondation Marie-Vincent ou tout autre organisme spécialisé pertinent.<sup>6</sup>

- 1.9 Lors de l'échange initial, et tout au long de l'enquête, il est souhaitable que le syndic ou l'un de ses collaborateurs invite le demandeur d'enquête à partager tous les documents pertinents à l'enquête.

## Communications avec un demandeur d'enquête à la conduite déraisonnable

Dans certaines situations, les communications avec la personne qui demande la tenue d'une enquête peuvent être plus difficiles en raison de l'attitude de ce dernier. Que ce soit pour donner suite à la réception de sa demande d'enquête, mais aussi tout au long du processus, avoir recours à une procédure spécifique à ce genre de situation peut être d'une grande aide.

- 1.10 Selon les bonnes pratiques, il est fortement recommandé que le bureau du syndic adopte une procédure à suivre pour faciliter les communications avec un demandeur d'enquête avec une conduite déraisonnable<sup>7</sup>. Les demandeurs d'enquête qui démontrent une attitude quérulente ou qui ont une conduite déraisonnable ont droit au même respect que les autres demandeurs d'enquête.

## L'évaluation, la priorisation et le suivi des demandes d'enquête

Une bonne évaluation et une bonne catégorisation des demandes d'enquête représentent une étape cruciale. Cette évaluation sert entre autres à déterminer si la demande d'enquête est bien du ressort du syndic et peut permettre de bien prioriser les demandes. La nature de la demande affectera les étapes subséquentes ainsi que la priorisation des dossiers. Ces demandes peuvent être triées selon le type de demandeur d'enquête :

- Une personne du public ou un professionnel, y compris les membres d'autres ordres professionnels;
- Une personne morale ou une organisation (ex. : entreprise employant le membre visé, Bureau du coroner, Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP));
- Un membre de tout comité de l'ordre, y compris le Conseil d'administration et le Comité d'inspection professionnelle, ou par un membre du personnel de l'ordre;
- Le bureau du syndic lui-même, à la suite d'une information reçue.

<sup>6</sup> Une liste de références, incluant les coordonnées de ces ressources, est disponible à l'[annexe 3](#).

<sup>7</sup> Voir [annexe 1](#) pour un exemple de procédure.

Ce processus d'évaluation et priorisation de la demande d'enquête peut être le travail de toute une équipe, par exemple dans les bureaux de syndic de grande taille, mais la décision définitive quant à l'ouverture d'une enquête est ultimement la responsabilité du syndic ou d'un syndic adjoint.

- 1.11 L'évaluation et la priorisation initiales des enquêtes représentent une étape importante. À cette étape, le syndic détermine si la demande d'enquête relève de sa juridiction, s'il y a des risques pour le public et si des mesures immédiates doivent être prises. L'appréciation initiale permet de déterminer également si le dossier pourrait être réglé par des mesures alternatives au processus disciplinaire, telle une conciliation.
- 1.12 Un suivi rigoureux des demandes d'enquête est requis pour assurer la protection du public. Selon les bonnes pratiques, il est recommandé que le syndic ait recours à des mesures techniques, telles un logiciel de gestion de projet qui permet entre autres un suivi de la progression, la priorisation et l'urgence des différents dossiers, et des mesures organisationnelles adaptées au suivi des demandes d'enquête. Que ce soit un collaborateur du syndic qui s'occupe de l'évaluation ou le syndic même, il importe que le syndic connaisse à tout moment l'état d'avancement du dossier et tienne des réunions régulières de coordination et de suivi.
- 1.13 Parmi les bonnes pratiques, il est également fortement suggéré que le bureau du syndic adopte une politique de priorisation des enquêtes; cette priorisation étant nécessaire au bon suivi interne des dossiers. Certains bureaux de syndic, en fonction de la nature de leur profession, du volume de demandes d'enquête à traiter et des ressources internes disponibles, pourront vouloir prioriser les enquêtes en deux catégories ou plus. Il est de bon usage de prioriser les enquêtes en fonction de la nature de l'infraction ou du danger continu/immédiat pour le public.

Parmi les critères de priorisation, la plus haute catégorie devrait être réservée aux plaintes dont l'évaluation initiale évoque une infraction :

- Ayant un impact sur la santé;
- Où est survenu un décès;
- De nature sexuelle.

Les cas d'abandon soudain de la pratique, volontaires ou en raison de facteurs externes (problèmes personnels ou de santé du membre visé par exemple) doivent également être priorités, tout comme d'autres situations qui demandent une intervention d'urgence (ex. : lorsqu'il y a une incidence monétaire, comme les détournements de fonds). Les autres critères de priorisation peuvent concerner, sans s'y limiter et sans ordre particulier prédéterminé, des éléments comme le manquement de dignité, d'honnêteté et d'intégrité, ou l'historique du membre visé.

- 1.14 Selon les bonnes pratiques, l'évaluation et la priorisation des demandes d'enquête pour de possibles infractions de nature sexuelle doivent être adaptées aux nécessités spécifiques à ce type de dossiers, entre autres pour que la personne qui demande la tenue d'une enquête n'ait pas à répéter ses explications à de multiples collaborateurs du syndic. Ceci peut, par exemple, être accompli en adoptant un processus de dépôt de demande d'enquête et d'évaluation spécifique à ce type de demande d'enquête.

# Partie 2

## L'enquête

Lors d'une enquête, le syndic peut avoir à communiquer à la fois avec la personne qui demande la tenue d'une enquête, le membre visé, des témoins et de tierces parties. Une bonne communication est essentielle lors de cette phase du processus d'enquête pour rassurer à la fois le demandeur d'enquête et le membre visé et permettre une pleine collaboration des parties impliquées.

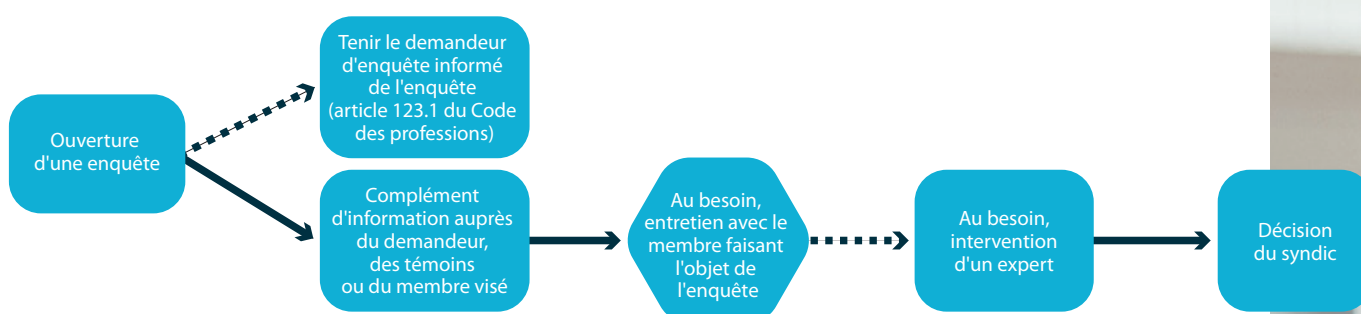


Figure 2 : Déroulement typique d'une enquête

### Communications avec la personne qui demande la tenue d'une enquête

Les syndics ou syndics adjoints communiquent régulièrement avec le demandeur d'enquête au cours du processus, entre autres pour obtenir des compléments d'information, mais également pour lui faire rapport du progrès de cette enquête.

2.1 Le *Code des professions* exige que des communications écrites faisant rapport du progrès de l'enquête soient acheminées au demandeur. Les bonnes pratiques favorisent que ces communications soient les plus informatives

et détaillées possibles, plutôt que de prendre la forme de lettres types, dans le respect de l'intégrité du processus d'enquête, entre autres lorsqu'il s'agit d'expliquer la ou les raisons de délais. À titre d'exemple, lorsqu'aucun progrès n'a été fait en raison de l'attente d'un rapport d'expertise, ou de dossiers prioritaires demandant toute l'attention du syndic, il convient d'être transparent à cet égard. Il est recommandé que ces communications, et les informations transmises, soient rédigées en tenant en compte des prérogatives des techniques d'enquête et de préservation de la preuve, de la nature du dossier, et de la fréquence des communications antérieures, incluant par exemple les conversations téléphoniques ayant déjà informé le demandeur des progrès de l'enquête.



- 2.2 Si le syndic ou le syndic adjoint responsable de l'enquête juge que les rapports au demandeur d'enquête, notamment en ce qui a trait à l'information sur la progression du dossier, pourraient laisser place à de l'interprétation, il est souhaitable d'accompagner l'envoi dudit rapport d'un appel téléphonique. Cette étape vise à assurer la compréhension commune de l'information transmise et à éviter tout malentendu.
- 2.3 Il convient d'informer le demandeur dès le début de l'enquête que sa collaboration sera requise. Le syndic ou le syndic adjoint doit s'assurer, dès le début de l'enquête, que celui-ci comprend que cette collaboration peut impliquer des rencontres, des conversations téléphoniques, de la recherche ou préparation de documents, ou encore d'informations additionnelles à colliger.
- 2.4 En aucun cas, le demandeur ne doit devenir partie prenante de l'enquête ou participer directement à l'enquête, qu'il s'agisse d'analyses, de réflexions ou de l'élaboration du plan d'enquête. Il participe à titre de témoin ou, dans certains cas, de lanceur d'alerte. Il convient que le syndic ou le syndic adjoint responsable de l'enquête le recadre explicitement dès les premiers signes d'implication inappropriée dans l'enquête.



## Communications avec le membre visé par une enquête

Les syndicats ou syndicats adjoints communiquent avec le membre faisant l'objet d'une enquête, sauf certains cas d'exception. Bien souvent, la première communication se fait par l'intermédiaire d'une lettre demandant sa version des faits et ses explications ou lors d'une convocation à une rencontre.

2.5 Au-delà des prérogatives d'enquête et de préservation de la preuve, la première communication avec le membre visé est l'occasion de rappeler la nature objective de l'enquête, ses fondements dans le *Code des professions*, et le fait que le syndic n'a aucun a priori à propos de la situation ou de sa conduite. Il est fréquent que le membre ignore ou n'ait pas pleinement conscience du rôle, des pouvoirs et des obligations du syndic, ou encore qu'il ignore les étapes du processus disciplinaire. Lors de cette première communication, outre les informations nécessaires à la collaboration du membre visé, par exemple pour produire des documents ou autres éléments de preuve qui seraient demandés, il convient de lui rappeler explicitement que le syndic ne prend pas la version des faits du demandeur d'enquête comme avérée. Il convient aussi de rappeler que, selon le *Code des professions*, le syndic doit enquêter ou, au minimum, faire des vérifications. Il importe de préciser qu'une enquête détaillée et rigoureuse est dans l'intérêt du membre visé. Cette précision est

d'autant plus importante, car, entre autres, le syndic est tenu de rendre compte de ses décisions. De plus, une enquête ou une décision bâclée augmenterait les probabilités que le demandeur d'enquête demande une révision du dossier ou qu'une plainte dans le cadre des droits accordés par le deuxième alinéa de l'article 128 du *Code des professions* soit déposée contre lui. Une enquête rigoureuse et exhaustive est donc, en plus d'être dans l'intérêt du membre visé, davantage le gage d'une décision solide, réfléchie et réalisée dans les règles de l'art. Enfin, il est parfois utile d'informer le membre qu'il peut continuer à exercer pendant l'enquête, que les verdicts de culpabilité sont rendus par le Conseil de discipline et non le syndic, tout comme le pouvoir de limiter le droit d'exercice appartient au Conseil de discipline ou, dans certains cas, au Conseil d'administration.

2.6 Dans une optique de bien informer le membre visé, et selon les bonnes pratiques, il importe de préciser ou de lui rappeler le rôle et l'étendue des pouvoirs du syndic. Parmi ces informations, il peut être utile de rappeler que le syndic, à titre d'exemple, n'a aucune obligation de révéler l'identité du demandeur d'enquête ou le contenu de sa demande d'enquête et que ce n'est pas le rôle du syndic de prodiguer des conseils juridiques ou de fournir un avocat au membre visé. En outre, il convient de rappeler au membre visé qu'il lui est interdit, en vertu du *Code des professions*, d'exercer ou de menacer d'exercer des mesures de représailles contre



une personne parce qu'elle a contacté un syndic ou collaboré à l'enquête d'un syndic, et que les Codes de déontologie de certaines professions interdisent au membre de contacter la personne qui a formulé la demande d'enquête sans la permission du syndic.

- 2.7 Il convient également que la communication susmentionnée, ou le document communiquant ces renseignements et faisant office de communication initiale, explique les étapes du processus disciplinaire, la collaboration obligatoire du membre visé, la nature du processus disciplinaire et les délais possibles. Afin d'éviter tout malentendu, cette communication, ce document (ou tout autre support) doit indiquer clairement que le processus d'enquête peut prendre parfois plusieurs mois, avant qu'une décision de porter plainte ou de ne pas porter plainte soit rendue.
- 2.8 Selon les bonnes pratiques, il est recommandé que le bureau du syndic adopte une politique quant aux délais accordés au membre visé pour répondre à une demande d'informations, de renseignements, de documents ou d'explications de la part du syndic, et quant au nombre raisonnable de rappels qui seront effectués, avant une plainte pour défaut de réponse ou entrave. Il est souhaitable que cette politique prévoie des dispositions adaptées au volume d'informations demandées au membre visé et au niveau d'urgence et de priorité de l'enquête. Lorsque la nature du dossier le permet, et dans

un esprit de collaboration, il est également souhaitable que le syndic se montre souple et réponde favorablement aux demandes raisonnables d'extension de délai, notamment lorsque ces demandes d'extension sont formulées par le membre visé dès la réception de la requête du syndic.

## **L'entrevue avec le membre visé par une enquête**

La rencontre avec le membre visé peut être une autre étape clé du processus d'enquête et nécessite donc une préparation rigoureuse.

- 2.9 Le syndic ou le syndic adjoint responsable de l'enquête qui mène l'entrevue du membre visé doit faire preuve d'écoute, d'humanité, de politesse et de respect, de sang-froid et d'un professionnalisme exemplaire. L'antagonisme ou l'agressivité n'y ont pas leur place.
- 2.10 Bien que le bureau du syndic puisse exiger que le membre visé se déplace au lieu qu'il aura déterminé pour une entrevue, une entente est toujours favorable au maintien d'une bonne collaboration avec le membre visé. L'utilisation de moyens technologiques, comme la vidéoconférence, devrait aussi être envisagée en regard de l'éloignement entre le domicile professionnel du membre et les bureaux de l'ordre.

2.11 Selon les bonnes pratiques, les entrevues avec les membres qui font l'objet d'une enquête devraient être réalisées seulement à la suite d'une préparation rigoureuse. Les bonnes pratiques suggèrent de plus que le bureau de syndic mette à la disposition de ses collaborateurs des exemples de plans d'entrevue, de listes de contrôle ou de gabarits.

2.12 Selon les cas et les circonstances, il convient que le bureau de syndic utilise un préambule lors des entrevues. Ce préambule, ou mise en contexte, précise les informations nécessaires à donner au membre visé avant de procéder à l'entrevue. Il est recommandé que ce préambule soit utilisé pour chaque entrevue, même si ces informations ont été préalablement données au membre sous une autre forme.

Au minimum, ce préambule devrait contenir :

- les informations sur le rôle et les pouvoirs du syndic;
- des précisions et rappels à propos de l'obligation du membre de répondre aux questions du syndic de manière véridique et complète;
- des précisions et rappels sur le rôle de l'avocat du membre visé présent.

2.13 Par souci de transparence, et selon les bonnes pratiques, il est recommandé que les entrevues soient enregistrées ou filmées, et ce même lorsque le syndic n'envisage pas de transcription et de dépôt au Conseil de discipline. Lorsque cela est le cas, par courtoisie et respect de la vie privée, de même que dans le respect des règles juridiques et déontologiques applicables, le syndic devrait en informer au préalable le membre visé, et si ces enregistrements sont susceptibles d'être utilisés pour des fins d'amélioration continue, les bonnes pratiques suggèrent que le membre en soit aussi informé.

## La planification et la gestion des enquêtes

Certaines bonnes pratiques s'appliquent à l'ensemble du processus d'enquête pour fins d'harmonisation, de saine gestion et d'amélioration continue. Voici les principales recommandations et bonnes pratiques à cet effet :

2.14 Les bonnes pratiques suggèrent qu'un plan d'enquête soit établi pour chaque dossier et de développer un gabarit pour ce plan afin d'uniformiser le processus. Dans le cas d'un bureau de syndic employant des syndic adjoints, il convient d'élaborer un plan d'enquête dès la première étape, à la suite de l'attribution et de la prise de connaissance initiale du dossier. Il est également suggéré de tenir une réunion de démarrage et des réunions de suivi périodiques, à intervalles prédéfinis ou lors de l'atteinte des jalons fixés par le syndic.

2.15 Les bonnes pratiques suggèrent que les bureaux de syndic disposant d'au moins deux syndic adjoints adoptent une politique relative à l'attribution des dossiers d'enquête. À titre d'exemple, sans que cela soit prescriptif, la disponibilité du syndic adjoint, le développement des compétences, l'expertise, l'intérêt des syndic adjoints pour un sujet ou un type d'enquête et l'existence où l'apparence de conflits d'intérêts peuvent servir de critères d'attribution d'un dossier.

2.16 Il convient que le bureau de syndic s'équipe des outils appropriés à sa disposition pour faciliter la centralisation des dossiers, leur suivi, leur archivage et, dans le cas des bureaux de syndic disposant de personnel, la supervision et le suivi par le syndic de la progression des enquêtes effectuées par ses collaborateurs.



- 2.17 Les bureaux de syndic doivent veiller à une saine gestion des fonds de l'ordre professionnel qui leur sont alloués et adopter les outils et procédures nécessaires à cette saine gestion.
- 2.18 Dans le cadre de leur travail, les personnes employées par le bureau du syndic ont accès à des données hautement confidentielles. Le syndic doit adopter les mesures techniques et organisationnelles appropriées en fonction du risque afin de garantir un niveau de sécurité des données, permettant le suivi et la supervision appropriée de ses collaborateurs, tout en garantissant l'indépendance du syndic.
- 2.19 Il est recommandé que le bureau du syndic adopte une politique de formation continue pour ses employés, en complément et sans interférer avec les pouvoirs du Conseil d'administration décrit à l'article 121.01 du *Code des professions*. Cette disposition prévoit que le Conseil d'administration peut imposer au syndic et, le cas échéant, aux syndic adjoints et aux syndic correspondants, l'obligation de suivre des formations en lien avec l'exercice de leurs fonctions.

## **Le partage d'information et la collaboration**

Au cours de l'enquête, mais aussi après la conclusion de celle-ci, il est fort probable que les bureaux de syndic collaborent avec d'autres comités de l'ordre professionnel ainsi qu'avec des homologues.

- 2.20 Il convient d'instaurer une saine collaboration sans faille entre le bureau du syndic et le Comité d'inspection professionnelle, donnant lieu au plus grand échange possible d'informations. Il est souhaitable que les bureaux de syndic comptant plusieurs employés s'assurent d'une harmonisation des pratiques de tous leurs collaborateurs quant à ce partage d'information.
- 2.21 Les bureaux de syndic protègent tous le même public. Les bonnes pratiques exigent que les bureaux de syndic collaborent de manière harmonieuse et efficace avec leurs homologues des autres ordres professionnels et partagent, dans la mesure où la loi les y autorise, les informations pertinentes à l'exercice de leurs fonctions.

# Partie 3

## La conclusion

### Communications avec le demandeur d'enquête

La conclusion de l'enquête donne également lieu à des communications entre le syndic et la personne qui a demandé la tenue d'une enquête.

3.1 Le *Code des professions* exige que le syndic explique au demandeur d'enquête les motifs de la décision lorsqu'il décide de ne pas porter plainte; il est souhaitable qu'il explique aussi la décision de porter plainte, le cas échéant. Le syndic doit se limiter à des explications et non des justifications. Il est recommandé de personnaliser la lettre qui sera envoyée au demandeur d'enquête l'informant de la décision de ne pas porter plainte. Selon les bonnes pratiques, et en plus des obligations découlant du *Code des professions*, cette lettre devrait au minimum :

- a. Indiquer que l'essentiel des informations ayant été rapportées par le demandeur d'enquête a été pris en compte;
- b. Rapporter, sommairement, les éléments d'information complémentaire ayant été nécessaires à la décision;
- c. Expliquer, de façon simple et accessible, le raisonnement appuyant la décision du syndic;
- d. Informer le demandeur d'enquête des étapes à venir et des besoins futurs de collaboration, si cela s'applique;
- e. Informer le demandeur d'enquête de son droit de demander la révision de la décision.

Lorsqu'approprié ou jugé nécessaire, il peut être utile de précéder l'envoi de la lettre informant le demandeur d'enquête de la décision d'un appel pour expliquer la décision rendue dans le dossier. Ceci est particulièrement le cas lorsque le dossier traité est de nature sexuelle, ou lorsqu'une collaboration importante a été requise du demandeur au cours de l'enquête.

3.2 Dans certaines situations, des demandeurs d'enquête peuvent avoir des attentes envers les audiences disciplinaires qui sont teintées par leurs perceptions du déroulement des procédures civiles ou criminelles. Au-delà d'informer le demandeur d'enquête de la date, de l'heure et du lieu des audiences disciplinaires, et selon les bonnes pratiques, il est utile pour le syndic ou syndic adjoint chargé de l'enquête d'expliquer brièvement le fonctionnement des audiences disciplinaires.

Entre autres, il peut être utile de rappeler :

- ◊ Que le « plaignant » est le syndic et non le demandeur d'enquête;
- ◊ Qu'un plaidoyer de culpabilité fait en sorte qu'il n'y aura pas d'audition des témoins ou de preuve documentaire afin de prouver la culpabilité et;
- ◊ Que bien souvent, il n'y a aucune occasion pour le demandeur d'enquête de s'exprimer à l'audience.

Cependant, si utile ou approprié, le syndic peut informer le demandeur que son témoignage, ou un énoncé conjoint rappelant les faits dont il aurait témoigné, peut être envisagée au moment de l'audition sur la sanction.



## La résolution si aucune infraction justifiant une plainte n'a été commise

À la fin d'une enquête, dans laquelle **aucune infraction justifiant le dépôt d'une plainte n'aurait été commise** par le membre visé, le syndic ou le syndic adjoint communique avec ce dernier pour l'aviser de la fermeture de l'enquête et du dossier.

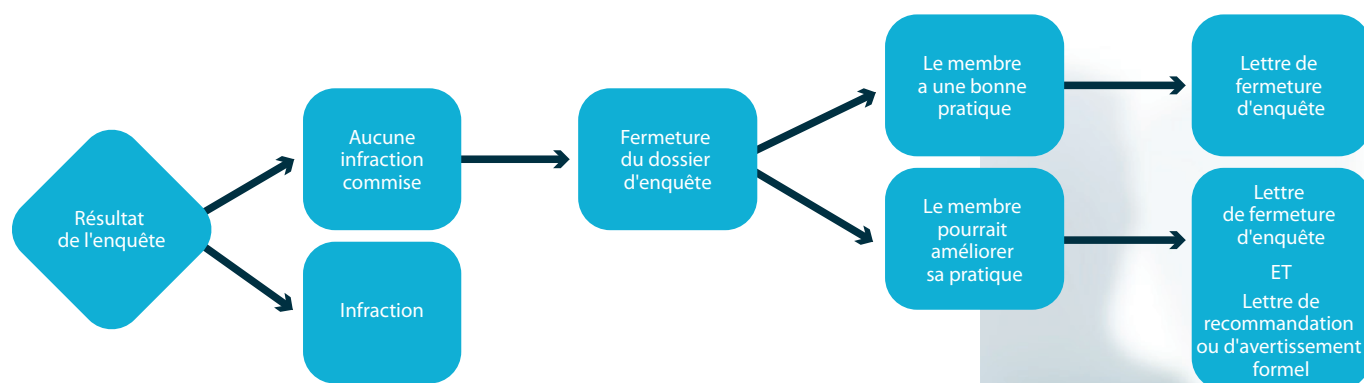


Figure 3 : Étapes de résolution d'un dossier où aucune infraction justifiant le dépôt d'une plainte n'a été commise

3.3 Lorsqu'une enquête conclut qu'aucune infraction justifiant le dépôt d'une plainte n'a été commise, mais constate que le membre pourrait améliorer sa pratique, il convient qu'une lettre de recommandation ou, dans les cas qui le nécessitent, une lettre d'avertissement formel soit envoyée au membre visé. Cette lettre d'avertissement n'a pas valeur de verdict de culpabilité et il est de bon usage que sa formulation en tienne compte. Selon les bonnes pratiques, cette lettre, qui peut être un complément de la lettre de fermeture d'enquête ou en faire partie intégrante, devrait préciser que ce n'est pas parce que l'enquête est fermée que les gestes ou actions ayant fait l'objet de l'enquête sont réputés n'avoir jamais eu lieu et qu'une amélioration de la pratique est souhaitée.

## La résolution si une infraction a été commise

Lorsqu'une enquête conclut qu'**une infraction a été commise** par le membre visé, plusieurs méthodes existent pour conclure le dossier.

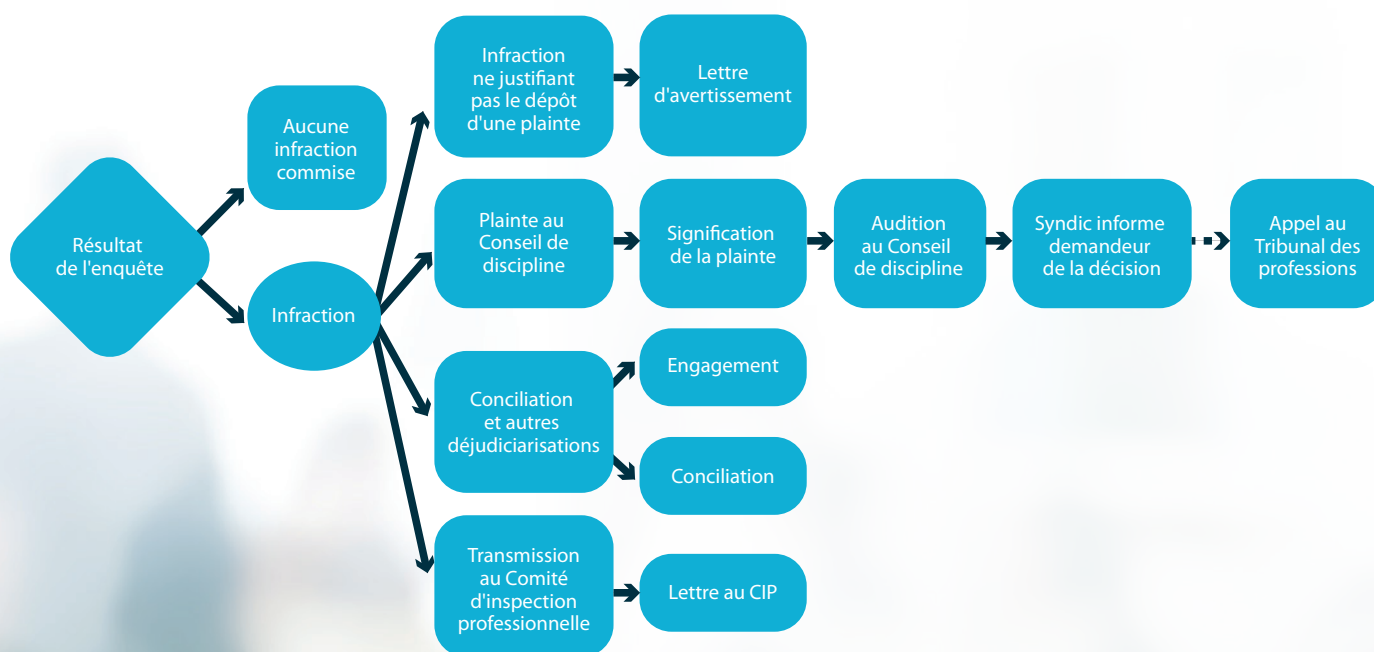


Figure 4 : Étapes de résolution d'un dossier où une infraction a été commise

3.4 Les bonnes pratiques militent pour que les bureaux de syndic, employant plusieurs syndics adjoints, adoptent une politique à propos de la résolution de dossiers par méthodes déjudiciarisées, visant le maintien d'un certain niveau de cohérence et d'harmonisation des processus au sein de l'équipe, tout en respectant l'indépendance du syndic.

# Partie 4

## Amélioration continue

Dans le but d'appliquer les principes de saine gestion, il est recommandé de mettre en place des processus d'amélioration continue pour permettre de tenir à jour les bonnes pratiques au sein des bureaux de syndic. Selon les bonnes pratiques, il est fortement suggéré que :

- 4.1 Les bureaux de syndic instaurent une pratique de mentorat, ou parrainage et marrainage, visant à accompagner les nouveaux syndics et syndics adjoints, ainsi que dans une perspective d'évaluation de la performance et d'amélioration continue. Dans les cas de bureaux de syndic d'une taille moindre ou jugée insuffisante, il est possible d'envisager la mise en place d'un protocole d'évaluation par un syndic ad hoc, un ancien syndic ou un homologue d'un autre ordre professionnel. L'évaluation de la performance et d'amélioration continue devrait entre autres encadrer les pratiques lors des entrevues enregistrées de membres faisant l'objet d'une enquête.
- 4.2 Les bureaux de syndic adoptent une liste de vérification, permettant d'effectuer une évaluation sommaire de tous les aspects du dossier, en cours d'enquête et une fois celle-ci terminée. De plus, dans une perspective d'amélioration continue et d'évaluation de la performance, cette liste devrait permettre de déterminer l'atteinte des objectifs, leur dépassement ou si à l'inverse, ceux-ci n'ont pas été atteints. Un exemple de liste de vérification est disponible à l'[annexe 2](#).



# Annexe 1

## Exemple de procédure pour la communication en cas de conduite déraisonnable ou d'attitudes quérulentes<sup>8</sup>

Communiquer par écrit avec les personnes adoptant une attitude quérulente est l'approche à privilégier. Lorsqu'il est impossible de communiquer par écrit avec une telle personne, ou en présence de signes précurseurs d'une conduite déraisonnable ou d'attitudes quérulentes, il convient de :

1. Rester calme.
  2. Prendre le temps d'écouter la personne, de bien comprendre ce qu'elle veut communiquer et de cibler précisément son besoin ou sa demande.
- ◇ S'exprimer au « je »;
  - ◇ Utiliser le silence, afin de permettre à la personne de préciser sa pensée, de ventiler ou de se modérer.

Les techniques de communication suivantes peuvent s'avérer utiles à cet égard :

- ◇ Reprendre certains mots clés afin de préciser la pensée, le besoin, la demande;
- ◇ Reformuler la demande dans ses propres mots (ex. : « Si je comprends bien... »);

Il est possible que le syndic ne soit pas en mesure de répondre à la demande. Il peut être alors nécessaire de préciser le mandat du syndic d'un ordre professionnel :

*« Le syndic assume à la fois un rôle d'enquêteur et de poursuivant à l'égard des professionnels qui auraient notamment commis une infraction au Code des professions, à la loi constituant l'ordre professionnel ou aux règlements adoptés en vertu du Code ou de la loi, dont notamment le code de déontologie de l'ordre. Il protège le public en s'assurant que les professionnels respectent les lois et règlements en vigueur. »*

<sup>8</sup> Inspiré du document du Conseil interprofessionnel du Québec intitulé *Procédure de gestion des demandes en cas de conduite déraisonnable ou d'attitudes quérulentes*, daté du 13 décembre 2013 et mis à jour le 30 mars 2021. Ce document est lui-même inspiré du document *Situation de crise* préparé par M. Jean-Ernest Cêléstin, inspecteur au Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) et chef du Poste de quartier 15. Ce document a été remis aux participants de la formation du Conseil intitulée *Situation de crise? Comment y faire face* (15 novembre 2012), de même que de la formation *Plaignants privés et quérulence : outils et conseils pratiques*, donnée par M<sup>e</sup> Nancy Trudel, directrice des Greffes du Barreau du Québec, dans le cadre de la *Journée des secrétaires de conseil de discipline* du Conseil (16 avril 2010).

Selon la nature de la demande, il pourrait être requis d'inviter cette personne à communiquer avec un autre interlocuteur qui serait mieux outillé pour y répondre, tel :

- ◊ L'Office des professions du Québec : 1 800 643-6912
  - ◊ Le Protecteur du citoyen du Québec : 1 800 463-5070
  - ◊ Services Québec :
    - › Région de Québec : 418 644-4545;
    - › Région de Montréal : 514 644-4545;
    - › Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545
  - ◊ Le Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CISS/CIUSS ou de l'établissement concerné : <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes#c4222>
  - ◊ Suicide Action Montréal : 1 866 APPELLE ou 1 866 277-3553
  - ◊ Tel-Aide : 514 935-1101 (en cas de détresse)
  - ◊ 911 (en cas de menaces ou propos injurieux)
3. Lorsque la personne requiert des informations autres que celles qui sont susmentionnées, lui expliquer clairement à la personne que sa demande sera transférée à une personne qui la traitera dans les meilleurs délais.
  4. S'il s'avère impossible de mettre fin à la conversation, il faut préciser calmement et respectueusement à la personne : « Nous vous avons bien entendu et, à ce moment-ci, nous avons les renseignements dont nous avons besoin. On se doit de raccrocher maintenant » et on raccroche.
  5. Idéalement, ne pas déroger de la présente procédure<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Inspiré d'un extrait de la formation *Plaignants privés et quérulence : outils et conseils pratiques*, donnée par M<sup>e</sup> Nancy Trudel, directrice des Greffes du Barreau du Québec, dans le cadre de la *Journée des secrétaires de conseil de discipline* du Conseil (16 avril 2010).

## Annexe 2

# Exemple de liste de vérification

### Liste non exhaustive

La présente liste est une recommandation issue des bonnes pratiques et est à titre indicatif. Elle peut être ajustée selon les besoins ou particularités de chaque demande et vise à assurer le suivi chronologique des différents éléments et étapes de communication entourant une demande d'enquête.

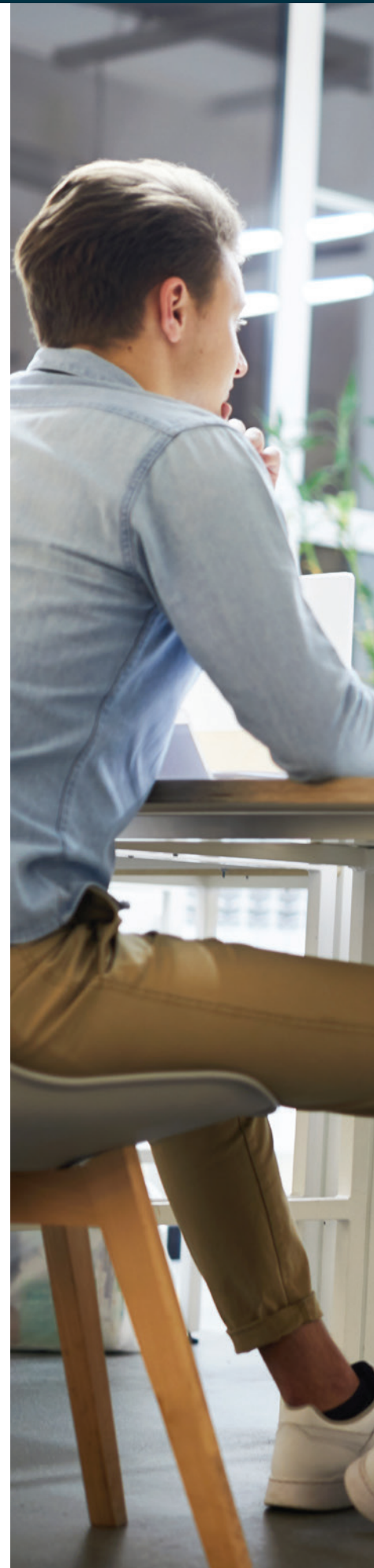
Liste de vérification				
		Oui	Non	Non applicable
1	Accusé de réception de la demande d'enquête			
2	Mention au demandeur d'enquête que le « dédommagement » est du ressort de l'assurance du membre visé, et qu'une enquête du syndic ne suspend pas le délai de prescription de l'assureur.			
3	Communication initiale avec le demandeur d'enquête, incluant des informations sur le rôle et les pouvoirs du syndic, ainsi que sur le processus disciplinaire.			
4	Document explicatif ou un lien vers celui-ci a été partagé au demandeur d'enquête.			
5	Mention au demandeur d'enquête des ressources alternatives appropriées pouvant lui être pertinentes.			
6	Rapports au demandeur d'enquête tous les 60 jours contiennent les informations requises sur la progression de l'enquête.			
7	Le demandeur d'enquête a été informé dès le début de l'enquête du type de collaboration qui peut être attendu de sa part.			
8	Un plan d'enquête a été établi et des réunions de suivi ont eu lieu.			
9	Le membre visé a été informé de la nature objective de l'enquête, de son fondement dans le <i>Code des professions</i> , et qu'il est dans son intérêt que l'enquête soit exhaustive et rigoureuse.			
10	Les étapes du processus disciplinaire ont été expliquées au membre visé.			
11	Le préambule a été utilisé lors de l'entrevue du membre visé.			
12	L'entrevue a été filmée ou enregistrée et le membre en a été informé au préalable.			
13	La décision de porter plainte ou de ne pas porter plainte a été expliquée au demandeur d'enquête			
14	Le déroulement des audiences disciplinaires a été expliqué au demandeur d'enquête			

#### Notes

## Annexe 3

# Liste de référence – ressources externes

- 911 (en cas de menaces ou propos injurieux)
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) : 1 866 532-2822
- Centre d'aide et de lutte contre les actes criminels (CALAC) :
  - › Montréal : 514 529-5252
  - › Extérieur de Montréal : 1 877 717-5252
- Commissaires locaux aux plaintes et à la qualité du service des CISSS/CIUSSS et des établissements : <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes#4222>
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) : 1 800 361-6477
- Fondation Marie-Vincent : 514 362-6226
- Ligne ressource provinciale pour les victimes d'agression sexuelle :
  - › Région de Montréal : 514 933-9007
  - › Ailleurs au Québec : 1 888 933-9007
- Office des professions du Québec : 1 800 643-6912
- Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) :
  - › Région de Montréal : 514 906-3019
  - › Ailleurs au Québec : 1 800 561-4822
- Protecteur du citoyen du Québec : 1 800 463-5070
- Services Québec :
  - › Région de Québec : 418 644-4545
  - › Région de Montréal : 514 644-4545
  - › Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545
- SOS violence conjugale : 1 800 363-9010
- Suicide Action Montréal : 1 866 APPELLE ou 1 866 277-3553
- Tel-Aide : 514 935-1101 (en cas de détresse)







CONSEIL  
INTERPROFESSIONNEL  
DU QUÉBEC

RASSEMBLER.  
ÉVOLUER.