



Ordre des travailleurs sociaux  
et des thérapeutes conjugaux  
et familiaux du Québec

**L'HUMAIN.** AVANT TOUT.

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

---



## Notre mission

---

La mission de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec est d'assurer la protection du public.

À cette fin, l'Ordre encadre et surveille deux professions et s'assure que des services de qualité soient dispensés à la population québécoise par ses membres.

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec est donc le gardien de la compétence professionnelle des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. Il établit les exigences relatives à l'admission à la pratique, vérifie la compétence et l'intégrité des candidats à la profession et des professionnels en exercice, s'assure du maintien, de l'actualisation et du développement des connaissances et des compétences de ses membres tout au long de leur vie professionnelle et veille au respect des normes d'exercice.

## Notre mandat : la protection du public

---

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec est l'un des 46 ordres professionnels du Québec et est régi par une loi-cadre, le *Code des professions (RLRQ, chapitre C-26)*.

Les ordres professionnels sont régis par un ensemble de lois et règlements et doivent remplir la mission de première importance que l'État leur confie : veiller à la protection du public. Même si l'administration d'un ordre est autonome, il demeure délégataire de l'État et lui est donc imputable.

La surveillance et le contrôle de la qualité des actes posés par les membres de l'Ordre visent à prévenir ou encore réduire les risques de préjudices que peut subir le public lorsqu'il s'adresse à des personnes dont il ne peut apprécier la compétence et l'intégrité.

## Nos valeurs

---

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec promeut de solides valeurs dont la rigueur professionnelle, la justice sociale, le respect, l'intégrité et la collaboration dans l'ensemble de ses activités et des services offerts au public.

## Nos services

---

Afin de s’acquitter de son mandat, l’Ordre s’assure que les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec offrent des services de qualité au public et qu’ils maintiennent leurs compétences tout au long de leur vie professionnelle. Pour ce faire l’Ordre offre différents services, dont :

- évaluation de la formation et de la compétence des candidats souhaitant obtenir un permis de l’Ordre pour pouvoir exercer la profession de travailleur social ou de thérapeute conjugal et familial;
- surveillance de l’exercice des deux professions par le biais de l’inspection professionnelle;
- actualisation et développement des compétences des membres par le biais de la formation continue obligatoire, la publication de revues et bulletins scientifiques, la diffusion d’une veille scientifique, etc.
- encadrement et soutien au développement des pratiques professionnelles par le biais de la diffusion d’avis professionnels, guides de pratique et lignes directrices;
- vérification du respect des normes de pratique, de la réglementation et de la législation en vigueur par les membres;
- réalisation d’enquêtes auprès de membres suite au dépôt de demandes d’enquête ou dépôt de plaintes disciplinaires, le cas échéant;
- surveillance de l’exercice illégal et de l’usurpation des deux titres;
- vérification du respect des obligations en matière de formation continue et application de mesures administratives ou disciplinaires en cas de manquement;
- promotion et organisation d’activités de formation continue pour les travailleurs sociaux et les thérapeutes conjugaux et familiaux.

L’Ordre travaille avec rigueur et veille au respect des lois, des règlements et des normes d’exercice.

De plus, l’Ordre favorise une communication utile entre le citoyen et ses différentes instances de l’Ordre dans le but de permettre aux personnes qui s’adressent à lui d’exercer de manière efficace les recours mis à leur disposition.

## Les recours du public

---

Le système professionnel québécois offre une protection et une garantie de compétence au public. Deux types de recours sont possibles, soit :

### 1. Recours disciplinaire

Toute personne peut exercer un recours contre un travailleur social ou un thérapeute conjugal et familial si elle croit que celui-ci a fait preuve d'incompétence, de négligence, ou qu'il a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles.

### 2. Recours relatif aux honoraires professionnels

Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires d'un professionnel. Il est alors question du mécanisme de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires.

## Recours disciplinaire

Les recours disciplinaires ont pour but de sanctionner le professionnel qui a commis une infraction aux dispositions du *Code des professions* ou aux règlements qui en découlent. Ainsi, si vous croyez qu'un travailleur social ou un thérapeute conjugal et familial a fait preuve d'incompétence ou qu'il a manqué à ses obligations déontologiques, vous pouvez déposer une demande d'enquête auprès du syndic de l'Ordre. Un processus d'enquête s'en suivra afin de déterminer s'il y a eu, ou non, faute professionnelle.

Si après enquête le syndic croit qu'il y a eu manquement ou faute professionnelle, il peut proposer une conciliation, adresser une mise en garde au professionnel, référer le dossier à l'inspection professionnelle ou encore déposer une plainte au conseil de discipline. D'une manière similaire à celle d'un tribunal judiciaire, le conseil de discipline entend les parties au cours d'une audience, reçoit les éléments de preuve et rend une décision.

Pour déposer une demande d'enquête veuillez communiquer avec le Bureau du syndic par courriel à l'adresse [nfiola@otstcfq.org](mailto:nfiola@otstcfq.org) ou encore au numéro 514-731-3925 ou 1-888-731-9420 poste 242.

### Sanction du professionnel

Seul le conseil de discipline peut conclure que le professionnel a commis une infraction disciplinaire. Il lui impose alors l'une ou plusieurs des sanctions prévues au *Code des professions* :

- une réprimande;
- une amende;
- la radiation temporaire ou permanente du tableau de l'Ordre;

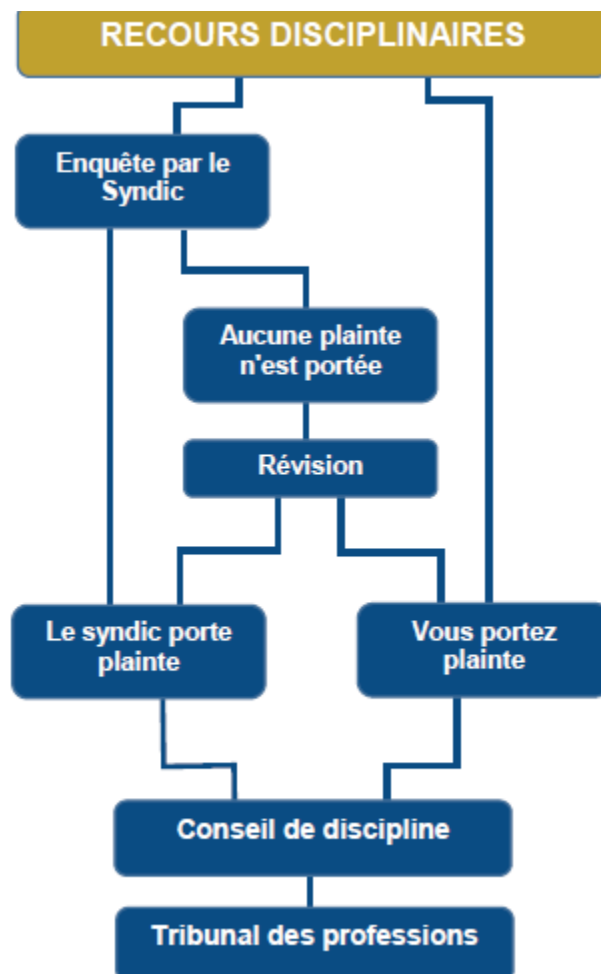
- la révocation de son permis d'exercice;
- la recommandation au Conseil d'administration de l'Ordre d'imposer à ce professionnel stage de perfectionnement;
- etc.

**Ce recours ne permet pas de recevoir une somme d'argent lorsqu'un professionnel a causé des dommages.**

Le professionnel ou le syndic peut en appeler de cette décision devant le Tribunal des professions composé de juges de la Cour du Québec. Le Tribunal des professions peut confirmer, modifier ou infirmer la décision rendue par le conseil de discipline. Il peut rendre la décision qui, selon lui, aurait dû être rendue. Il peut également substituer une autre sanction à la sanction prise par le conseil de discipline, etc. Sinon, la procédure prend fin avec la décision du conseil de discipline.

### **Comité de révision**

Si après enquête le syndic décide de ne pas porter de plainte devant le conseil de discipline contre le professionnel, le demandeur peut déposer une demande de révision au comité de révision qui a pour mandat de donner, à toute personne qui le lui demande et qui a demandé au syndic la tenue d'une enquête, un avis relativement à la décision du syndic ou du syndic adjoint de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline.



## Recours relatifs aux honoraires professionnels

Le *Code des professions* permet au citoyen de contester le montant d'un compte d'honoraires par voie de conciliation et d'arbitrage.

**Si vous croyez qu'un travailleur social ou un thérapeute conjugal et familial vous a réclamé des honoraires trop élevés vous avez des recours**, même si vous avez déjà payé votre compte d'honoraires.

Tant que le professionnel n'a pas fait une demande en justice pour le recouvrement du compte, vous pouvez amorcer par écrit (courrier recommandé ou certifié de préférence) la procédure auprès du syndic de l'Ordre, et ce, dans les **45 jours qui suivent la réception de votre compte**. Le syndic tentera par la suite la **conciliation** des honoraires entre le professionnel et vous. Ce service est gratuit.

De plus, une conciliation d'un compte peut être demandée dans les 45 jours suivants une décision du conseil de discipline qui remet expressément en question la qualité ou la pertinence d'un acte professionnel qui y est facturé, sauf si ce compte a déjà fait l'objet d'une conciliation ou d'un arbitrage.

Si cette conciliation donne lieu à une entente, les honoraires seront ajustés, au besoin.

S'il n'y a pas d'entente entre le professionnel et vous, vous pouvez demander l'arbitrage du compte d'honoraires par le **conseil d'arbitrage**. Ce conseil entend les parties lors d'une audience et reçoit leurs éléments de preuve. L'arbitrage peut entraîner des frais pour vous ou le professionnel. **La décision du conseil d'arbitrage est sans appel.**

Pour déposer une demande de conciliation d'un compte veuillez communiquer avec le Bureau du syndic par courriel à l'adresse [nfiola@otstcfq.org](mailto:nfiola@otstcfq.org) ou encore au numéro 514-731-3925 ou 1-888-731-9420 poste 242.

## Nos engagements

---

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec a la responsabilité d'informer le citoyen de ses recours à l'égard des professionnels qu'il encadre et d'expliquer le fonctionnement du système professionnel québécois.

Ainsi, l'Ordre s'engage à assurer au citoyen des voies d'expression et d'accueillir ses questions, ses commentaires et ses plaintes et de les traiter avec diligence et célérité.

Pour ce faire, l'Ordre s'engage à :

- vous offrir un accueil courtois et une écoute attentive;
- vous informer et vous soutenir pour faciliter l'exercice de vos recours;
- traiter avec soin, diligence et confidentialité les demandes que vous lui acheminez;
- faire preuve de rigueur et de transparence dans la conduite de ses affaires;
- accuser réception, dans les 48 heures ouvrables, de toute demande formulée par écrit ou par téléphone. Pour ce faire, vous devez fournir des renseignements complets et précis et laisser vos coordonnées exactes et complètes et dans un langage clair;
- accuser réception, dans les cinq jours ouvrables, de toute demande d'enquête formulée par écrit au Bureau du syndic et y apporter une réponse dans les 90 jours. Dans l'éventualité où il ne pourrait répondre dans les délais prévus, le syndic en informera par écrit le demandeur;
- donner des renseignements pertinents, complets, pratiques sur les mécanismes de protection du public prévus par le Code des professions, les droits et les recours des citoyens et l'exercice des deux professions. L'Ordre ne donne pas de conseils professionnels en travail social ou en thérapie conjugale et familiale ni d'avis juridiques;
- manifester de la considération, du respect, de l'empathie et de l'ouverture et maintenir un dialogue constructif avec vous;
- faire preuve de rigueur, de professionnalisme, de compétence, d'objectivité et d'impartialité.

## Pour nous joindre

---



### **Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec**

110, boul. Crémazie Ouest, bureau 600  
Montréal (Québec) H2P 1B9

Téléphone : 514 731-3925 ; sans frais : 1 888 731-9420

[www.otstcfq.org](http://www.otstcfq.org)

Courriel: [sac@otstcfq.org](mailto:sac@otstcfq.org)

### **Heures d'ouverture de nos bureaux :**

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 00 à 16 h 30.