



LE RÔLE DE SURVEILLANCE DE L'OFFICE DES PROFESSIONS : UN VIRAGE NÉCESSAIRE

Notes pour l'allocation de

M^e Jean Paul Dutrisac,

président de l'Office des professions du Québec,

prononcée au cours d'un déjeuner-conférence à l'occasion du
4^e colloque des dirigeants des ordres professionnels organisé

sous les auspices du Conseil interprofessionnel du Québec

avec la collaboration du Collège des médecins

Québec, le 15 septembre 2011

(Seule l'allocation prononcée fait foi)

Monsieur le président du Conseil interprofessionnel du Québec,

Mesdames et messieurs les présidentes et présidents des ordres professionnels,

Mesdames et messieurs les gestionnaires et syndics des ordres,

Chers amis du système professionnel,

Une fois de plus, je voudrais féliciter le Conseil interprofessionnel du Québec et le Collège des médecins pour ce rendez-vous bisannuel, désormais une tradition qui balise notre démarche et nos progrès. Car démarche il y a et progrès il y a.

Et c'est avec enthousiasme que j'ai répondu à l'invitation que les organisateurs de ce 4^e colloque des dirigeants des ordres professionnels m'ont adressée, de venir vous entretenir des travaux réalisés par l'Office, en vue de revoir son rôle de surveillance à la lumière de la notion actualisée de la protection du public.

Je remercie le comité organisateur de me fournir l'occasion d'une rencontre privilégiée avec vous, tôt ce matin et de me permettre de partager – au petit déjeuner – le fruit d'une réflexion importante entreprise à l'Office.

Chaque fois que je vous rencontre, je suis plongé dans une réflexion identitaire. Pensez-y : j'ai été professionnel du droit, enseignant à l'université, président de la Chambre des notaires du Québec, président du Conseil interprofessionnel et, depuis quatre ans, président de l'Office des professions du Québec.

Rassurez-vous, si j'ai changé de chapeau tant de fois, je me suis senti à l'aise et à ma place dans chacune des fonctions que j'ai occupées. Je n'ai jamais vécu l'aventure qu'un auteur anglais relatait dans un de ses ouvrages. Un de ses personnages, membre de la Chambre des communes à Londres était revenu d'un lunch, quelque peu « *fatigué* ». Voulant reprendre son siège, il s'est trompé de côté : il était donc assis avec la Loyale Opposition de sa Gracieuse Majesté. Tout l'après-midi, il a donc voté contre son propre parti. Et lorsqu'on lui demandait selon quelle logique il agissait ainsi, il a répondu : « *It depends on where you sit.* »

Aucun risque donc de mon côté, puisqu'au sein du système professionnel – et sans vouloir méconnaître le rôle de contrepoids que joue le Conseil interprofessionnel du Québec (Conseil), notre partenaire – j'ai pu constater que nous travaillons tous ensemble, professionnels, ordres, Conseil et Office. Nous œuvrons tous à l'intérêt public.

C'est cette aspiration qui est mon fil conducteur. J'ai donc toujours su où étaient mes responsabilités et mes allégeances. Et depuis quatre

ans à la tête de l'Office des professions du Québec, j'assume mon rôle dans la plénitude de la mission et des devoirs que la loi lui confère.

D'entrée de jeu, une confidence : de toutes ces expériences où je me suis sincèrement voué à l'accomplissement de chacun des mandats qu'on m'avait confiés, après quatre ans à l'Office, j'aime ce que je fais et, plus encore, j'éprouve comme jamais le sentiment d'avoir la pleine maîtrise de ce qu'est véritablement le système professionnel dans son ensemble. Les défis sont toujours aussi passionnants et mon désir de contribuer à l'évolution du système professionnel toujours aussi présent.

LE RÔLE DE SURVEILLANCE DE L'OFFICE DES PROFESSIONS : UN VIRAGE NÉCESSAIRE

Titre évocateur ou titre provocateur? Je vous rassure immédiatement; il n'a jamais été question d'un virage à 180 degrés.

Vous le savez, 40 ans après la Commission Castonguay-Nepveu, il devenait utile pour l'Office, pour ne pas dire indispensable, d'actualiser la notion de protection du public pour ensuite mettre à jour son rôle de surveillance. Pas pour sacrifier au rite d'une réforme, mais pour vérifier qu'au plan des concepts, des perceptions, des besoins et des mécanismes, nous nous maintenons sur les rails, bien en ligne avec les besoins du public et les objectifs du système.

Vous le savez, tout a changé depuis 40 ans. D'ailleurs, une bonne partie d'entre vous n'était pas née, et quant à moi... quant à moi, disons que j'étais déjà très jeune!

Je vous parlerai d'abord de l'origine de la démarche, puis de la démarche elle-même, pour terminer sur ses perspectives.

Dès mon arrivée à l'Office, j'ai voulu mettre au cœur de la démarche stratégique de notre organisme, l'actualisation de la notion de protection du public et l'adaptation de notre rôle de surveillance aux réalités contemporaines.

Vous savez également le soin que Richard Gagnon et moi-même prenons à préserver la synergie entre le Conseil interprofessionnel et l'Office. Ce souci se retrouve dans la mise en cohérence des planifications stratégiques des deux organismes.

Le Plan stratégique 2009-2012 de l'Office contient une priorité sur ces deux axes :

- Le premier axe d'intervention concerne le rôle de surveillance de l'Office. Il consiste à revoir ce rôle, à le transposer en actions en lien avec les exigences de reddition de comptes de l'Office, à l'égard des activités du système professionnel en général, mais aussi en phase avec la sensibilité de la société québécoise quant

à ses institutions. Il s'agit également de réviser les pratiques mêmes de surveillance de l'Office.

- Le second axe d'intervention concerne, lui, l'évolution dynamique de la notion de protection du public. L'intervention consiste, pour résumer, à déterminer les ajustements qui seront apportés au système professionnel, pour tenir compte de l'évolution des exigences en matière de protection du public.

Quelle est donc la nécessité, aujourd'hui, de revoir ce rôle et cette notion?

Le système professionnel québécois, et son Code des professions ont vu le jour en 1973. Ils ont été le fruit d'un regard franc et bien documenté, suivi d'une réflexion approfondie sur les professions et la société. C'était d'ailleurs le titre du chapitre qui nous concerne du Rapport Castonguay-Nepveu de 1970.

Pour autant, le système et son Code n'ont pas été momifiés en 1973. Ils ont accompagné la société québécoise dans son évolution. Rappelons-nous les réformes et nombreux ajustements du système au fil des 37 dernières années. L'évolution du système a toujours été inspirée par des besoins nouveaux en termes d'efficacité des institutions, d'adaptation des professions, de reddition de comptes et de transparence. Ces nouveaux besoins nous sont venus des changements culturels, sociaux, économiques et technologiques de la société québécoise.

Depuis plusieurs années, nous ressentons le besoin d'une approche nouvelle quant au rôle de surveillance de l'Office des professions. Si l'Office collabore avec les ordres et le Conseil pour assurer l'évolution harmonieuse du système et de l'imposante législation afférente, il a également été investi, dès le départ, d'un rôle de surveillance.

Il faut donc rappeler que la surveillance est aussi un des fondements du système, car elle se veut le contrepoids de l'autonomie accordée aux ordres professionnels, dans l'exercice des pouvoirs qui leur sont délégués par la puissance publique. Le couple autonomie et surveillance est en somme lié intimement dans un équilibre dynamique, qu'appelaient les créateurs du système professionnel.

C'est d'ailleurs ce que rappelait récemment le très honorable David Johnston, Gouverneur général du Canada, dans une allocution au Congrès du Barreau canadien, qui se tenait le 14 août dernier. Dans sa conférence, cet avocat, professeur de droit et administrateur universitaire chevronné, mettait en parallèle les privilèges de l'exercice exclusif, assorti de l'usage de titres réservés, qui ont été consentis par la société aux professionnels, en contrepartie du devoir et de la responsabilité, pour ces derniers, de servir le public avec compétence et intégrité, ce qu'il désignait alors comme étant le « *contrat social* » entre la profession juridique et la société.

L'Office a mis en place plusieurs outils de surveillance au fil des ans. Pour la plupart, ils ont un caractère systémique. Ce peut être la collecte et la diffusion de données sur les ordres, pris dans leur ensemble, ou l'analyse d'une problématique ponctuelle. Dans certains cas, l'Office établit une communication avec un ordre pour le sensibiliser, voire le responsabiliser, face à une problématique qui relève de sa sphère de compétence.

La surveillance doit refléter l'évolution des questionnements et des attentes de la société, à l'égard des entités autonomes comme les ordres professionnels, qui exercent des mandats d'intérêt public. Or, nous ressentons à l'Office une dynamique nouvelle, dans les questionnements et attentes envers les ordres, le système et, par conséquent, envers l'outil de surveillance qu'est l'Office. Qu'en est-il de ces questionnements et attentes?

Nous les avons tous ressentis, et les ressentons toujours, en matière de discipline. Les attentes du public à l'égard du système professionnel évoluent, tout autant que les pratiques professionnelles elles-mêmes. Généralement mieux informé et plus conscient de ses droits, le citoyen est de plus en plus exigeant à l'égard du service professionnel qu'il reçoit et, dans certains cas, il manifeste ouvertement son insatisfaction face à ses attentes déçues. Il cherchera alors à mettre en œuvre les recours que le système professionnel met à sa disposition pour faire valoir ses droits. L'Office est sensible aux attentes du public et attentif aux observations et aux préoccupations que lui adressent de temps à autre les citoyens.

C'est pourquoi il a voulu jeter un regard plus perçant sur certaines pratiques ayant cours, au sein du système professionnel en général, et du système disciplinaire en particulier. Se sont ajoutés comme cibles les autres mécanismes de surveillance de la pratique, sous la responsabilité des ordres. Nous les ressentons également vivement depuis quelques années, en matière d'admission à la pratique et de reconnaissance des compétences.

Quelles sont les demandes qui émergent de ces questionnements et attentes?

- Une plus grande efficacité, dont la manifestation première est la diligence, notamment dans le respect des délais prévus ;
- Une attitude plus franche et plus affirmée envers la mission de protection du public, notamment en mettant les processus au service de l'intérêt public ;
- Un besoin d'intervention, sous l'angle de l'équité ;
- Une plus grande transparence et une reddition de comptes.

Je vous ai parlé de la nécessité de revoir le rôle de surveillance de l'Office et d'actualiser au préalable la notion de protection du public, qui est au fondement et au cœur même du système professionnel. Parlons maintenant de cette démarche de réflexion sur le concept de protection du public.

Dans l'ordre des choses, nous venons d'achever pour ainsi dire, la révision de la notion de protection du public et sommes en train de compléter la deuxième étape, c'est-à-dire d'examiner les conséquences que nous en tirons pour nous permettre de jouer plus efficacement notre rôle de surveillance. Les deux démarches sont intimement liées.

Voilà pourquoi, ce matin, je peux vous parler des résultats que nous avons atteints sur le premier volet. Pour ce qui est du tableau complet, notamment les résultats finaux quant au rôle de surveillance de l'Office, je vous en reparlerai de façon plus achevée, à notre rendez-vous annuel du printemps prochain.

Sans vous emmener trop dans la mécanique, voici comment nous avons procédé. Un comité de travail de l'Office a été constitué avec des personnes dont les noms vous indiquent le niveau que j'ai voulu donner à de tels travaux.

D'abord, trois des cinq membres de l'Office, soit la vice – présidente, M^{me} Christiane Gagnon, M. James Archibald et moi-même, comme président de l'Office et du comité. Ensuite, le D^r Paul Desrosiers, ancien président de l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec, ancien membre de l'Office, et depuis quelques années, représentant du public au Conseil général du Barreau du Québec; le D^r François Gauthier, syndic du Collège des médecins du Québec et M^{me} Manon Lambert, directrice générale et secrétaire de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

Mentionnons également certains membres de la permanence de l'Office, dont la directrice de la recherche et de l'analyse, M^{me} Hélène Dubois et le directeur des affaires juridiques, M^e Jean-François Paquet.

Ce comité a bien travaillé pour donner une nouvelle lecture de cette notion de protection du public et pour s'assurer qu'elle répondait aux besoins d'une société, qui s'est transformée significativement depuis la création du système professionnel, en 1973. J'irai droit au but : deux idées majeures se dégagent, en fin de compte.

La première, d'ordre logique, est que l'action des institutions du système – à commencer bien sûr par celle des ordres professionnels – doit être axée sur la prévention plutôt que sur l'action normative ou, si vous préférez, sur « *l'intervention après le fait* ». Non pas qu'il faille abandonner les dispositions et les mécanismes relatifs aux enquêtes et à la discipline, loin de là, mais il est apparu que la protection du public doit commencer par les moyens d'éviter, en amont, que les problèmes ne se créent, en aval.

La prévention doit donc être au cœur des règles, de la stratégie et des actions des ordres professionnels. On peut même affirmer que la prévention peut commencer au niveau de la formation de base. J'y reviendrai.

La seconde idée majeure, d'ordre politique celle-là, est d'éviter que le changement de culture que nous entreprendrons pour installer de façon centrale ce souci de prévention, ne débouche sur une remise en cause des structures et des moyens actuels du système.

Pour parler clairement et au stade où nous en sommes dans ces grands travaux, je n'entends pas proposer de rouvrir les lois. En effet, le système possède actuellement tous les moyens pour agir. Nous sommes capables, ensemble, de prendre le virage culturel nécessaire, pour que toutes nos actions servent la protection du public, telle qu'on peut la comprendre et la redéfinir 40 ans après la création du système professionnel.

Avant de préciser ce qu'on entendra par protection du public, permettez-moi de signaler le soin que nous avons mis à peaufiner notre méthode de travail et, plus particulièrement, à valider le plus largement possible les orientations que nous nous sommes données.

Ainsi, pour la notion de protection du public, nous avons ajouté trois stades de consultation. Nous avons d'abord soumis les orientations du groupe de travail de l'Office aux commentaires de trois universitaires, particulièrement intéressés au sujet, soit M^e Gaétane Desharnais, détentrice d'une maîtrise en droit de l'Université de Montréal et auteure d'un livre consacré à la professionnalisation et à la protection du public, le professeur Andrew Freeman, de l'Université Laval et M^{me} Marie-Claude Prémont, de l'École nationale d'administration publique (ENAP).

Évidemment, l'ambition de nos travaux est grande et il ne faut pas oublier de pistes essentielles. En lien avec Richard Gagnon, j'ai aussi testé auprès de certains d'entre vous, parmi les plus expérimentés du système, les principales pistes envisagées.

Enfin, le 7 septembre dernier, nous avons réuni, sous la forme d'un groupe témoin, un certain nombre de représentants d'institutions extérieures au système, mais qui ont une expérience à la fois d'utilisateurs des services professionnels et de dispensateurs de services au public. Il s'agissait de bénéficier des réactions d'institutions qui servent également le grand public, mais dans un cadre différent du nôtre.

Je devine que ce qui vous intéresse avant tout, c'est le résultat de la démarche. La notion rajeunie de protection du public se présente de la façon suivante.

La **prévention** devient la pierre angulaire de la protection du public et sera servie par les actions du système professionnel qui se déclineront en cinq (5) dimensions.

1. La compétence

Au-delà des diplômes prescrits par règlement du gouvernement pour accéder à chacune de vos professions, les ordres

professionnels ont à leur disposition des mécanismes permettant d'assurer et de maintenir la compétence de leurs membres, tels le contrôle à l'admission, l'inspection professionnelle et la formation continue. Nous sommes donc là dans un cadre parfaitement préventif. De plus, il pourrait être utile de songer à porter ce message de la prévention plus loin encore en amont, jusque dans les programmes de formation, en sollicitant à cet effet nos partenaires des institutions d'enseignement.

2. L'intégrité

Les ordres professionnels, là encore, ont à leur disposition des mécanismes leur permettant de s'assurer de l'intégrité de leurs membres; vous avez reconnu évidemment la déontologie et la discipline. Nous sommes encore en présence de mesures qui, en elles-mêmes, sont de nature prescriptive, comme la déontologie ou de nature dissuasive ou exemplaire, telle la discipline. Si la réglementation est une mesure avant le fait, donc préventive, la sanction disciplinaire bien qu'elle intervienne après coup, revêt également un aspect préventif par son côté dissuasif ou exemplaire.

3. Le rôle sociétal

Je m'attarderai un peu plus longuement sur cette nouvelle dimension, qui a suscité énormément d'intérêt, tout au long des travaux du comité mis en place par l'Office et beaucoup de commentaires lorsque nous avons présenté le fruit de ces travaux aux trois groupes déjà mentionnés.

Traditionnellement, la protection du public a été interprétée comme s'appliquant à la pratique professionnelle individuelle. Nos travaux ont fait clairement ressortir que la protection du public contemporaine va au-delà de la relation professionnel/clients, ou professionnel/patients. En effet, élargie à la dimension de l'intérêt public général, elle a aussi une portée collective qui se traduit notamment par le rôle sociétal que peuvent jouer les ordres professionnels.

Il s'agit, par exemple, de la part que vous pouvez prendre comme institution à des débats de société, en portant une attention au contexte de prestation des services professionnels ou en prenant position sur les questions d'intérêt public. Ce que nous nommons « le rôle sociétal » permet aux ordres professionnels de contribuer à éclairer les grands débats et les enjeux de la société.

Ainsi, les ordres professionnels signaleront leur présence, lorsqu'il s'agit d'enjeux significatifs et de portée générale, mais aussi lorsqu'il est question de l'intérêt du public ou de la protection des citoyens. La prise de parole des ordres professionnels n'est pas difficile à justifier avec leurs quelque 350 000 membres, dont l'expertise n'est plus à démontrer, et les 46 ordres professionnels qui représentent des pôles de compétences dans des domaines vastes et importants touchant de près la vie de tous les citoyens.

De plus, ce capital de compétences est accompagné par l'expérience de l'éthique et de la déontologie, ce qui prépare vos institutions à prendre des positions imprégnées de la sagesse d'une longue tradition professionnelle et qui seront considérées comme une contribution essentielle au bien public.

Par ailleurs, le simple fait de voir des ordres professionnels prendre des positions claires, si possible, des positions d'ouverture et de progrès, permet au public de découvrir ou de se rappeler la raison d'être et l'engagement des ordres professionnels aux côtés des valeurs éthiques fondamentales qui justifient la confiance des citoyens et qui sont les piliers du vouloir - vivre collectif de notre société.

C'est également une occasion pour les ordres d'illustrer leur présence et, tout simplement, de rappeler qu'ils existent pour servir le public et qu'on peut s'adresser à eux en cas de problème avec un professionnel.

4. La transparence et l'information

Pour susciter ou justifier la confiance du public, l'ensemble des intervenants du système professionnel devra davantage faire montre de transparence. D'abord, en nous adressant au public, mais également en donnant accès à tous les renseignements dont les citoyens ont besoin pour comprendre et utiliser

efficacement les règles édictées pour assurer leur protection. Vous le savez, la transparence est devenue une valeur incontournable dans nos sociétés. Les personnes ou les organismes qui se contentent du statu quo à cet égard apparaissent peu à peu décalés, ce qui ne peut que nuire à leur capital de confiance auprès du public.

5. Les recours

Il existe différents recours mis à la disposition du public pour signaler les actes professionnels, de même que les attitudes ou les comportements qui vont à l'encontre des règles déontologiques ou autres, qui régissent l'exercice de la profession. Cette fois encore, même si les recours arrivent après le fait, ils contribuent par leurs conséquences à prévenir la répétition des actes fautifs, non seulement chez le professionnel en cause, mais également par exemplarité chez ses consœurs et confrères. Voilà pourquoi, en plus des processus d'enquête et de discipline comme tels, les ordres et leurs instances peuvent, dans une optique d'information, de prévention et de dissuasion, saisir l'occasion de cette action « *après le fait* » pour mettre en relief les règles concernées et les conséquences de leur inobservation.

Voilà donc esquissée, en cinq points, une notion plus contemporaine de la protection du public.

J'aimerais ajouter quelques commentaires, dont certains nous ont été inspirés lors des consultations que nous avons menées. Je dois d'abord vous dire que le cadre dégagé par le groupe de travail de l'Office – et que je viens de vous résumer – a été dans l'ensemble bien reçu par les toutes les personnes consultées.

Toutefois, quelle que soit l'évidente pertinence des orientations qu'on se donne, en l'occurrence, la priorité que nous donnons à la prévention, il faut porter une attention particulière aux conséquences potentiellement perverses d'une telle orientation. En effet, qui dit prévention dit également gestion du risque et il faut éviter que les professionnels se retranchent derrière une position de repli en saisissant là l'occasion de développer une pratique défensive.

Par ailleurs, dans l'esprit de ce qui précède, l'Office invitera les ordres professionnels à veiller, non seulement au fonctionnement efficace des mécanismes de protection du public, au cas par cas, mais également à veiller à la prise en compte de dimensions plus générales, plus collectives et même sociétales de la protection du public.

À titre d'exemple, le syndic ou le conseil de discipline exercent leur compétence à l'égard de chaque membre individuel de l'ordre professionnel, qui est en quelque sorte leur sujet de droit. Par contre, il y a certainement un intérêt pour l'ordre à s'adresser collectivement à l'ensemble de ses membres, sur les questions

d'intérêt commun, pour leur signifier les avis, les mises en garde ou les indications susceptibles de prévenir les problématiques constatées.

Dans un autre ordre d'idées, le rôle sociétal que les ordres professionnels sont invités à explorer, ne devrait pas se résumer qu'à une simple stratégie de relations publiques, non plus qu'à être compris comme une invitation à constituer des chapelles académiques ou doctrinales. N'oublions pas en effet le but de l'opération, qui est de mettre en lumière et de faire prévaloir les préoccupations de société, qui peuvent avoir un lien avec l'expertise ou la conscience professionnelle.

L'un des défis que pourra rencontrer tel ou tel ordre est évidemment de faire en chaque occasion la distinction entre un rôle sociétal en tant que tel et une intervention de type associative ou corporative. Nous avons pu constater, en effet, une perception largement répandue comme quoi la prise de position publique des ordres ou de leurs dirigeants apparaît trop souvent comme inspirée par des considérations corporatistes. Nous ne généralisons pas le constat qui nous est rapporté, mais il s'est agi d'une perception qui est de nature à troubler la confiance du public.

Toujours quant au rôle sociétal, mentionnons que les universitaires et le groupe témoin, se sont montrés vivement intéressés par cette ouverture du système professionnel envers la prise de position publique. Reste toutefois à trancher plusieurs questions.

Intervenir sur quoi ? Intervenir comment ?

Comprenons-nous bien, la participation des ordres professionnels à des débats de société nécessite certaines balises, une sorte d'éthique de la prise de parole. Plusieurs ont même clairement souhaité que l'Office joue un rôle dans l'encadrement général de ce rôle sociétal des ordres.

Sans anticiper sur ce que je vous livrerai de façon plus détaillée à notre rencontre du printemps prochain, l'état de ma réflexion à cet égard peut se résumer en quelques points.

- Premier point : la prise de parole doit être d'intérêt public, motivée par l'intérêt public ou même être orientée vers l'intérêt du public et des citoyens.
- Deuxième point : la prise de parole doit être pertinente, c'est-à-dire émaner d'une institution s'exprimant sur la base de l'expertise, propre à son domaine de compétence, une sorte d'avis professionnel en plus large.
- Troisième point : toujours quant à la pertinence, la prise de parole de l'ordre doit être en lien avec des enjeux constatés de façon directe par la profession.
- Quatrième point : la prise de parole de l'ordre doit être fondée sur des données probantes.

- Cinquième point : dans certaines circonstances, l'intérêt du public serait sans doute bien servi si la prise de parole réunissait l'ensemble des ordres concernés.

Pour résumer, là où nous en sommes quant à la prévention, je dirai que la protection du public ne commence pas par la réception d'un signalement ou d'une demande d'enquête au bureau du syndic. Si le citoyen fait appel au syndic, il se peut que l'attention ou la vigilance de l'ordre soit en cause : aurait-on pu détecter plus tôt un problème de compétence, de connaissance des méthodes, des normes de pratique ou encore un problème d'attitude, de comportement ou d'intégrité?

L'Office, vous le savez, ne se substitue pas aux ordres dans les sphères de compétence que la loi leur confie en propre. Mais la prise de connaissance de ce que nous dit le public dans les commentaires qu'il nous exprime ou les demandes d'intervention qu'il dépose, constitue une source d'information des plus importantes.

En général, le correspondant ne comprend pas l'attitude du professionnel ou celle de l'ordre. Les échanges que nous avons alors avec vous ne visent qu'à vous inviter à faire mieux comprendre votre démarche au citoyen aussi bien qu'à l'Office. En effet, lorsque l'Office décide de contacter l'ordre, c'est qu'il a lui

aussi une difficulté à comprendre la position ou l'action de l'ordre et donc, de la faire comprendre au public qui s'adresse à lui.

Ce que nous faisons, en nous adressant aux ordres, permet également de vous transférer une information utile sur des faits, sur les perceptions qu'engendre votre action. Nous alimentons ainsi votre information de gestion en vue d'une meilleure prévention. Comme vous le voyez, la prévention est devenue l'axe privilégié. Tout pour mieux prévenir les problèmes. De meilleures règles, de meilleures méthodes et surtout une meilleure approche de communication suffiraient, à notre avis, à disposer de façon préventive d'une grande majorité des problèmes qui parfois remontent jusqu'à l'Office.

Attendez-vous donc à ce que cette priorité à la prévention teinte encore davantage le regard et les réflexes de l'Office quant à son rôle de vigie en vue de la protection du public. Voilà un exemple du virage que l'Office souhaite prendre.

Comme vous le voyez, notre démarche sur l'actualisation de la notion de protection du public nous mène tout directement à la mise à jour du rôle de surveillance de l'Office.

Vous aurez compris que notre compréhension commune de la protection du public est désormais axée sur la prévention et que cela colorera, à la fois, les attentes et les interventions de l'Office

dans le cadre de son rôle de surveillance. Les travaux du comité de l'Office et les consultations déjà faites nous laissent entrevoir des pistes intéressantes qui sont des conséquences directes de la mise à jour de la notion de protection du public.

D'abord, nous comprenons, répétons-le, que je ne vous annoncerai pas au printemps prochain une « réforme » du Code des professions ou des mécanismes significatifs du système. Le virage dont nous ressentons de plus en plus précisément la nécessité et les contours quant au rôle de surveillance de l'Office, nous mènent en effet vers un changement de culture et d'approche.

Ce que je vous ai dit jusqu'ici invite évidemment à un changement de la culture des ordres professionnels : priorité à la prévention.

De la même manière, l'Office des professions s'achemine lui aussi vers un changement de sa propre culture institutionnelle et de ses attitudes.

À titre d'exemple :

- Pour façonner cette nouvelle culture, l'Office doit se donner avant tout pour lui-même et faire connaître à ses partenaires sa propre conception des concepts en cause, lorsqu'il s'agit de surveillance : fait-on la différence entre surveillance et contrôle? La surveillance porte-t-elle principalement sur les

mécanismes des ordres, sur les ordres eux-mêmes ou sur le système tout entier? Vous comprenez qu'il s'agit un peu de tout cela et que la nécessité de telle ou de telle de ces approches peut varier selon les circonstances.

- L'Office pourrait jouer plus activement un rôle d'accompagnement dans le changement culturel des ordres vers la prévention : échange sur les meilleures pratiques constatées, intégration ou renforcement dans le plan d'action des ordres de certains objectifs liés à la prévention.
- Dans le même esprit, nous savons qu'une partie des ordres seraient déjà très réceptifs, voire intéressés, à une certaine rétroaction de la part de l'Office quant à leur action. La pratique actuelle, qui comprend déjà nombre de rencontres, est perçue trop souvent comme une occasion pour l'Office de passer « *ses messages* » ou d'être plutôt en mode écoute sur une liste de problématiques plus ou moins ponctuelles, ou liées à des tensions ou à des litiges.

Vous savez à quel point la vice-présidente de l'Office et moi-même avons tenu à être disponibles pour ce genre d'exercice. Toutefois, nous explorons l'idée de rendre plus systématiques, périodiques même, des réunions formelles au cours desquelles nous serons non seulement à votre écoute, mais également où l'Office se sera préparé à vous livrer de la rétro-information sur votre action ou votre situation. Là

encore, l'objectif de vous livrer nos observations sur ce que vous faites sera teinté par la volonté de prévenir des difficultés ou des pratiques que nous estimons problématiques.

- Toujours dans la même ligne de pensée, l'Office tentera autant que possible, de sortir du ponctuel, c'est-à-dire d'être à votre écoute et de venir à votre rencontre sans attendre pour cela de réagir à une crise.
- Nous étudions également d'autres pistes, comme celle de documenter pour l'Office lui-même, mais aussi pour les ordres, un certain nombre d'idées intéressantes, constatées ici et ailleurs, notamment quant aux meilleures façons d'installer la prévention au cœur de la planification, des méthodes, des règles et de l'action.

Il est clair toutefois que nous n'entendons pas nous substituer au Conseil interprofessionnel du Québec dans le rôle qui est le sien de gérer, au bénéfice de tous les ordres ou en partie des ordres, l'information ou la réflexion sur des éléments qui ont une dimension système. L'Office ajoute sa contribution par son regard particulier.

- Enfin, l'Office a sur sa table de travail le projet d'enrichir et de systématiser sa propre reddition de comptes quant à

l'exercice de son rôle de surveillance du système professionnel. Cette idée n'est pas nouvelle; elle résulte de la demande exprimée, à haut niveau, par le Gouvernement du Québec de pouvoir mieux répondre à la question: « Comment veillez-vous à ce que les ordres professionnels protègent le public? ».

Il nous faudra donc faire droit à cette demande et ainsi faire notre part comme organisme gouvernemental, pour l'accroissement de la transparence, cette fois quant à notre propre action. Une idée clé sur laquelle nous travaillons à ce sujet est bien évidemment de déterminer sur quels aspects et selon quelles méthodes ou approches l'Office rend des comptes au Gouvernement sur le fonctionnement général du système professionnel.

En conclusion

Vous aurez compris, j'en suis sûr, que le virage que l'Office souhaite prendre nous conduira, ensemble, vers une culture et des attitudes différentes. En parlant de prévention, nous n'entendons pas diminuer pour autant la pertinence ou la nécessité des actions que nous connaissons déjà en matière de surveillance de l'exercice professionnel, d'enquêtes ou de discipline. Bien au contraire, comme on l'a évoqué, il y a là aussi des défis qui appellent un changement de culture.

Toutefois, ce sera le préventif plutôt que le curatif. Très vraisemblablement, les données concernant les enquêtes et la discipline, mécanismes auxquels nous resterons plus que jamais attentifs, tout en visant l'amélioration de leur performance et de leur efficacité, deviendront ainsi des indicateurs de la qualité de la prévention. Je veux qu'il soit bien clair qu'entre prévention et intervention après le fait, ce n'est pas une alternative entre « *fromage ou dessert* » ou « *thé ou café* », compte tenu de cette heure matinale.

Quelle que soit la forme que prendra, au final, le rôle de surveillance de l'Office, il s'agira d'abord d'accompagnement des ordres pour s'assurer qu'ils ont à leur disposition tous les moyens de prévention et qu'ils optimisent leur utilisation avant de multiplier les règles, les mécanismes ou les recours curatifs.

Évidemment, je serai en mesure de vous donner un résultat plus net quant à la mise à jour du rôle de surveillance de l'Office, lors de notre prochaine rencontre.

Quant au reste, je ne vous cacherai pas que j'entrevois déjà de nouveaux horizons pour l'évolution de notre système professionnel qui célébrera ses 40 ans très bientôt.

Je souhaite que cet anniversaire soit l'occasion de démontrer à la société québécoise que le système professionnel est plus que jamais pertinent, adapté et performant. Je souhaite également que le public

réaffirme sa confiance envers les garanties offertes par le système professionnel, comme il l'a fait depuis 1973.

Et je souhaite être aux « premières loges » pour célébrer cet anniversaire avec vous.

Je vous donne rendez-vous au printemps 2012 et je vous souhaite un excellent colloque.

Jean Paul Dutrisac