

**NOTES POUR L'ALLOCUTION
DE M^e JEAN PAUL DUTRISAC
PRÉSIDENT DE L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC**

COLLOQUE DU FORUM DES SYNDICS

Montréal, le 19 février 2009

(Seule l'allocation prononcée fait foi)

Monsieur le Président du Conseil interprofessionnel du Québec,
Mesdames et Messieurs les syndics,
Chers amis,

Quand un citoyen va à sa boîte aux lettres, la dernière correspondance qu'il voudrait y trouver est bien celle de Revenu Canada. Quand un professionnel consulte son courrier du jour, la dernière lettre qu'il voudrait trouver dans la pile est celle qui porte l'en-tête du bureau du syndic.

Je voudrais d'abord remercier les organisateurs de ce colloque, le Forum des syndics et le Conseil interprofessionnel du Québec, pour l'occasion qui est donnée à l'Office des professions du Québec de vous rencontrer aujourd'hui.

Évidemment, au cours de cette journée très active, le moment qui m'a été attribué est celui d'une pose légitime : je tenterai donc d'être assez bref, tout en essayant de cerner avec vous quelques points permettant de réaffirmer l'intérêt que vous porte l'organisme que je préside. D'autant plus que le programme de ce colloque vous a déjà permis ce matin de traiter de l'importante question de la déjudiciarisation de la discipline professionnelle et de celle, tout aussi importante, de la collaboration entre les mécanismes voués à la protection du public, notamment par la circulation de l'information.

Les conférences qui vous sont proposées cet après-midi sont tout aussi intéressantes. Je pense, par exemple, au rôle que vous jouez auprès des membres à titre de conseil, dans une démarche préventive informelle ou dans une approche d'accompagnement auprès des personnes issues de l'immigration.

Notre rencontre aujourd'hui est également marquée par le fait que nous célébrerons cette année les 35 ans du système professionnel. Le colloque que vous tenez aujourd'hui est une contribution à la réflexion qui marquera toute notre année 2009.

Je ne referai pas l'historique du système professionnel, vous le connaissez parfaitement, puisque vous en êtes collectivement et individuellement l'un des rouages essentiels.

C'est la raison pour laquelle vous savez aussi que le bon fonctionnement des mécanismes de protection du public est sans doute le premier facteur de crédibilité de l'ensemble normatif, institutionnel et réglementaire tout à fait impressionnant qui a été mis en place par le législateur en 1974.

Je note par ailleurs que si les thématiques de votre colloque s'appliquent soigneusement aux réalités qui sont celles du syndic, elles s'abstiennent d'aborder plus globalement les grands enjeux du système, ce qui est une limite tout à fait compréhensible dans les circonstances.

Sans vouloir me substituer aux ordres professionnels ou au Conseil interprofessionnel à cet égard, j'estimerai utile et intéressant, y compris pour l'Office, que les responsables des mécanismes de protection du public (syndics, inspection professionnelle, comités de révision, comités de discipline, etc.) aient l'occasion de s'exprimer sur l'expérience et l'avenir du système professionnel, au-delà de leurs réalités quotidiennes respectives.

En effet, avec les responsabilités et l'expérience qui sont les vôtres, je suis certain que votre regard sur la réglementation, la législation ou les grands équilibres du système pourraient être particulièrement intéressants.

Cela étant dit, je serais tenté de vous redire à ce sujet les impressions et les perspectives qui sont les miennes et celles de l'Office quant à l'avenir du système à court ou moyen terme. J'ai eu l'occasion de m'exprimer sur ces sujets auprès des présidentes et présidents de vos ordres professionnels le 6 février dernier. Et je le referai de façon plus précise et plus engagée encore en mai prochain.

Je leur laissais entrevoir notamment ce que j'appellerai les « couleurs de la présidence de l'Office ». Il s'agissait, pour résumer, de l'ouverture, du pragmatisme, du réalisme, d'une vision émergente et d'une action rassembleuse.

Vous retrouverez quelques détails à ce sujet dans le texte de l'allocution livrée à l'assemblée générale du Conseil interprofessionnel de février dernier.

Oui, je suis heureux de l'occasion qui m'est donnée de vous dire que nous connaissons votre rôle – puisqu'il est dessiné dans le Code des professions –, mais aussi que nous connaissons les particularités de votre pratique.

De nombreuses années de relations informelles, mais très fructueuses, entre l'Office et les syndicats, ont permis à notre organisme de voir à quel point votre rôle est important et complexe à maints égards.

Nous savons que vous êtes, dans chacun des ordres, la porte d'entrée du public et que la qualité de votre action est une composante centrale de la crédibilité de l'ordre tout entier. Vous êtes là, auprès du public et des membres, pour vous assurer de la bonne conduite de ces derniers, et pour faire appliquer au besoin les mécanismes de protection du public.

Il s'agit d'une mission très importante pour l'ensemble de la société et souvent essentielle pour chacun des citoyens concernés.

De notre côté, à l'Office, notre rôle est à la fois de veiller à ce que chaque ordre assure la protection du public et, accessoirement, de voir à ce que les ordres protègent aussi votre indépendance. À ce sujet, l'Office est parfois dans une situation paradoxale :

- d'un côté il est prêt à rappeler, au besoin, que l'ordre ne doit pas intervenir dans les enquêtes menées par le syndic et ses adjoints;
- d'un autre côté, l'Office veille aussi à orienter, à renseigner le public sur ce que fait un syndic, y compris dans le dossier du plaignant. C'est le cas lorsque le public ne comprend pas l'action que vous menez.

C'est alors que nos services se mettent en contact avec vous, pour vous signaler la difficulté et pour vous permettre de remédier à ce qui est souvent un problème de communication avec vos clientèles.

Je sais néanmoins que vous comprenez cette situation : l'Office ne veut pas regarder par-dessus votre épaule, mais lorsqu'il a connaissance, par le public, d'une application mal comprise ou défailante de certains processus ou mécanismes, il doit, à tout le moins, vous relayer l'information et s'assurer par la suite que vous avez pris les mesures pour que le dossier concerné soit traité avec toute l'attention et la rigueur nécessaires, au moins quant au processus.

Ce partenariat, nécessairement et traditionnellement discret avec vos services, nous a permis au fil de ses longues années de faire redresser informellement des situations devenues difficiles, et ce, sans attendre le point de non-retour de l'application de l'article 14 du Code.

Nous avons néanmoins tenu à ajouter aux dispositions de notre loi-cadre une sorte de pouvoir de recommandation de l'Office qui nous permettrait de collaborer au grand jour à l'amélioration des façons de faire au sein des ordres.

On vise par là une meilleure application des mécanismes de protection du public. Là encore, il ne s'agit pas d'un appétit d'intrusion ou de dirigisme, mais de la possibilité pour l'Office de contribuer à rendre l'action de l'ordre plus conforme à la loi, plus conforme à sa mission même.

Je veux réitérer ici l'assurance de notre bienveillance et de notre encouragement. Pour faire affaires avec des clientèles similaires, nous savons que votre quotidien n'est pas simple.

C'est la raison pour laquelle, en 1988, en 1995 et encore dans les deux dernières années, l'Office n'a pas manqué d'exploiter les indications que vous avez bien voulu lui donner sur votre pratique et vos difficultés : nous avons fait modifier le Code des professions en vue de vous faciliter la tâche par l'ajout ou l'adaptation de moyens et d'outils.

Le projet de loi 75, entré en vigueur l'automne dernier, contenait également des éléments vous permettant de vous ajuster à des contextes nouveaux.

C'est ainsi que depuis 1973, la panoplie des moyens mis à votre disposition s'est régulièrement enrichie. Le monde ne cessant de changer, nous continuerons bien sûr d'être à votre écoute en vue d'apporter d'autres ajustements au besoin.

Pendant ce temps, le monde et le public ont changé :

- notre société est plus complexe;
- le public est plus instruit, mieux informé;
- l'information est de plus en plus foisonnante (et peut-être aussi moins contrôlée);
- le comportement des gens, y compris celui des professionnels, s'est modifié, lui aussi, au fil du changement des valeurs et de la culture en général;
- l'ampleur et les conséquences des actes dérogatoires se sont également accrues, demandant plus de vigilance, plus de compétence et plus de moyens pour leur prévention ou leur répression.

On pourrait également s'interroger sur l'évolution, pendant cette période, de l'aura ou du prestige des professions.

Voilà beaucoup d'indicateurs auxquels je vous invite à être alertes afin de veiller à ce que votre action reste adaptée et compréhensible pour le public que vous protégez.

À l'Office, notre orientation et notre réflexe demeurent les mêmes : mieux informer le public à l'effet que les ordres sont présents et actifs pour garantir la compétence et l'intégrité de leurs membres, et qu'en cas de problème, il doit s'adresser en confiance au syndic lui-même; inviter ce même public, qui s'adresse à nous, à s'en remettre à vos services, à vous expliquer clairement leur problème, à s'assurer qu'ils ont bien compris ce que le syndic leur dit ou leur écrit. Bref, faire comprendre au public que vous êtes là pour lui et qu'il peut avoir confiance en vous.

Je voudrais également réitérer la nécessité de ne pas s'arrêter à des questions de quérulence ou de mauvaise volonté de tel ou tel plaignant. Un certain général Douglas Mac Arthur rappelait ceci à ses contemporains : « *Ceux qui veulent réussir trouvent des moyens, les autres trouvent des excuses.* »

Tout en convenant avec vous de l'existence de clientèles difficiles, nous serons toujours à vos côtés lorsque vous chercherez des moyens pour parfaire votre action.

En effet, il faut rester modeste et audacieux à la fois : la complexité des dossiers, et la difficulté qu'a le public de comprendre souvent sa propre situation ne sont pas les seules causes des difficultés que le système a connues. Nos mécanismes sont bien capables, hélas, de produire à l'occasion des résultats insuffisants ou inacceptables.

Pour ne prendre qu'un exemple, celui des délais du système disciplinaire, de l'enquête à la tenue du procès disciplinaire lui-même, il s'agit en soi d'une situation plus que préoccupante.

Même pour le public de bonne foi, une solution qui survient après des années d'enquête, de plaintes disciplinaires et d'appels à divers paliers, est une solution qui arrive trop tard, qui coûte trop cher et qui ressemble à un déni de justice.

Rappelons-nous toujours que nous sommes là pour protéger le public et que, lorsque le public ne se sent pas protégé par des mécanismes auxquels il s'adresse, notre action s'apparente à un échec. Si à un moment donné, le public découragé en venait à se détourner de vos officines, les jours du système professionnel seraient comptés.

Je connais les efforts que vous faites tous et toutes pour donner tout leur sens aux règles et au recours que vous gérez. Mais en même temps, vous devez savoir qu'au-delà de son regard bienveillant, l'Office n'abdiquera pas sa responsabilité de s'assurer que le public est réellement protégé.

Je sais également l'énergie que déploie le Forum des syndicats pour une optimisation de ces mêmes règles et des mécanismes. Là encore, vous pouvez compter sur notre appui bienveillant et réaliste.

Par ailleurs, je voudrais renforcer la réflexion que vous avez entreprise ce matin avec Me François Montfils sur la circulation de l'information. La culture change. Notre société s'est habituée à voir l'information circuler de façon plus libre et plus rapide.

A fortiori lorsque des personnes ont besoin de protection, on doit s'attendre à ce que l'ensemble des renseignements qui seraient nécessaires pour les protéger puissent être rapidement transmis à ceux dont c'est le rôle.

Ainsi, la loi a levé un certain nombre d'obstacles à la circulation de l'information au sein même de chaque ordre, parmi les diverses instances concourant à la protection du public. Je n'irai pas dans le détail de toutes les situations où cet esprit nouveau doit produire ses effets.

J'aimerais néanmoins insister sur le fait qu'il s'agit d'un paradigme nouveau et qu'à partir de maintenant, on doit comprendre et accepter que la priorité est à la circulation de l'information, parmi les services internes d'un ordre, et non à sa rétention.

Le but de ce changement de culture est évidemment d'éliminer la logique de silos qui faisait que l'information ne circulait pas toujours suffisamment entre les divers services.

Vous avez tous à l'esprit des situations où, celui qui devait agir dans un service donné, forme ses conclusions et prend sa décision, sans savoir que le service voisin avait, sur le même professionnel, des indications qui auraient pu lui être utiles.

Comment comprendre par exemple qu'au sein d'un même ordre, le syndic ou l'inspection professionnelle, qui doit faire la lumière sur la pratique d'un membre,

soit privé de l'information selon laquelle le Fonds d'assurance de l'ordre a été saisi de huit réclamations en deux ans à l'égard de ce même membre, pour des actes que le syndic ou l'inspection aurait tout intérêt à connaître?

Il y a donc lieu de renverser la question : il ne s'agit plus de se demander si tel service a besoin, a droit de savoir telle ou telle chose, mais plutôt de présumer que, tenant compte du rôle de chacun, ce service de l'ordre a en principe accès à cette information, à moins bien sûr d'une contre-indication de la loi.

Il est donc nécessaire qu'un esprit différent s'installe et que les ordres prennent leurs décisions et leurs dispositions à cet égard, en consultation avec les services intéressés dans chaque ordre évidemment.

Je terminerai par une remarque sur la sécurité de vos dossiers, et donc des lieux où vous travaillez. Les dossiers et renseignements que vous détenez concernent des situations importantes, et parfois d'importance vitale, pour vos correspondants et pour les professionnels concernés.

Ces documents, sous forme papier ou électronique, se doivent d'être protégés; qu'il s'agisse de l'accès aux lieux où ils sont détenus, ou de l'accès virtuel par Internet ou intranet.

Par ailleurs, il est important de penser à la conservation et à la sauvegarde de documents de cette importance. Pensons à la perte, au vol ou à la destruction par l'eau ou par le feu. J'invite chaque ordre à faire les vérifications nécessaires à cet égard.

Je suis heureux de vous voir réunis pour évoquer des problématiques communes et suis intéressé à être informé des trouvailles ou des progrès qui auront pu être faits à l'occasion de vos travaux.

S'il y a une chose que nous devrions retenir de notre rencontre, c'est bien la confiance que l'Office vous porte et l'assurance que nous sommes conscients de votre travail et de vos efforts quotidiens pour la protection du public.

C'est pourquoi je vous encourage à continuer votre action en sachant qu'elle est essentielle à notre mission commune et pour la crédibilité du système professionnel.

En fait, à l'Office ou au bureau du syndic, nous avons tous à répondre aux mêmes questions, mais sous un angle différent : pour vous c'est : le professionnel a-t-il bien agi? Avons-nous fait ce qu'il fallait pour que le citoyen, qui s'est adressé à nous, ait obtenu justice et apparence de justice?

De notre côté, nous avons à nous demander quotidiennement si, globalement, les 45 institutions, dont vous êtes des acteurs clés, protègent correctement le public et, à l'occasion, si la personne qui s'est adressée à nous recevra bien de votre part les compléments de communication ou d'information lui permettant de comprendre votre action ou au moins d'être convaincue qu'elle a été bien entendue.

Merci de votre attention!