

**NOTES POUR L'ALLOCUTION DE
M^e GAETAN LEMOYNE
PRÉSIDENT DE L'OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC**

FORUM DES SYNDICS

22 FÉVRIER 2007

Le syndic, gardien de la protection du public...

Bonjour à toutes et à tous,

Monsieur le président
Mesdames, Messieurs,

Je voudrais d'abord, vous souligner que je suis très heureux de participer à cette activité et je voudrais en profiter pour remercier sincèrement M. Louis Beaulieu, président du Conseil interprofessionnel du Québec et M. Jocelyn Binet, président du Forum des syndicats de m'avoir invité à m'adresser à vous ce midi.

J'apprécie d'autant plus l'invitation qu'il s'agit du 1^{er} colloque du genre et que les sujets abordés sont au cœur même de notre raison d'être – la protection du public.

J'ai suivi avec intérêt les présentations et échanges de ce matin et je suis déjà assuré du succès de l'activité, ne serait-ce qu'à l'égard de la réflexion qu'elle permet de partager, sur les enjeux auxquels sont confrontés les syndicats des ordres professionnels.

D'entrée de jeu, je voudrais vous souligner que j'ai le plus grand respect pour l'exercice de la fonction de syndic, notamment quant au rôle central que vous avez à jouer pour la réalisation de la mission de protection du public. En ce sens, je rejoins les commentaires exprimés par la Cour suprême du Canada dans l'affaire Pharmascience qui rappelait à la fois l'importance du système professionnel au Québec, le rôle des ordres

professionnels et les pouvoirs du syndic dans la perspective de la protection du public.

Permettez-moi de citer quelques passages qui m'apparaissent non seulement pertinents, mais percutants compte tenu des sujets qui sont aujourd'hui discutés. Le Juge Lebel s'exprime ainsi :

« Notre Cour a rappelé à maintes occasions le rôle crucial des ordres professionnels pour la protection de l'intérêt public [...]. L'importance de contrôler la compétence et de surveiller la conduite des professionnels s'explique par le niveau de confiance que leur accorde le public [...].

« Le premier objectif [des] ordres n'est pas de fournir des services à leurs membres ou de défendre leurs intérêts collectifs. Ils sont formés dans le but de protéger le public, comme le veut l'article 23 du Code des professions ».

[...]

« Dans ce contexte, on doit s'attendre à ce que les personnes dotées non seulement du pouvoir, mais du devoir d'enquêter sur la conduite d'un professionnel disposent de moyens suffisamment efficaces. »

[...]

« La clef de voûte au niveau du contrôle de la profession est le syndic qui joue un double rôle : celui d'enquêteur doté de pouvoirs

importants (art. 122 du Code) et celui de dénonciateur ou plaignant devant le Comité de discipline (art. 128 du Code). »
[...]

« Le syndic a non seulement la compétence mais le devoir d'intervenir pour protéger le public ».

Il y a tout lieu de se réjouir de l'opinion de la Cour qui vient en quelque sorte renforcer la position qu'elle tenait sur les sujets de même nature, en 2004.

L'Office fait sienne cette vision ; d'ailleurs, il a soutenu le procureur général du Québec qui appuyait les arguments de l'Ordre des pharmaciens dans ce débat judiciaire. À cet égard, je voudrais saluer la décision du syndic de l'Ordre des pharmaciens d'avoir persévéré pour faire clarifier la portée de l'article 122 du Code des professions qui constitue un point d'ancrage important de l'action du syndic. Plus largement, il faut se réjouir également du soutien apporté par l'Ordre des pharmaciens à son syndic puisque l'Ordre a assumé les pressions et les risques de cette opération – et je ne parle pas simplement des coûts. Il faut reconnaître qu'ultimement, c'est tout le système professionnel qui va en bénéficier.

Voilà, plus de 30 ans après la conception du système professionnel, sa pierre angulaire, c'est-à-dire la priorité donnée à la protection du public, se trouve à nouveau réaffirmée.

Ces messages des tribunaux sont tantôt un renfort direct, tantôt un rappel à l'ordre – bien sûr sans jeu de mots. Convenons aujourd'hui qu'ils confirment clairement la nature et l'importance du rôle de l'Ordre et du syndic, en particulier.

Le fait que l'Office se réjouisse de ce renforcement est l'un des nombreux points de convergence entre nous.

L'occasion est belle pour moi de passer en revue les principaux points de compréhension commune, et de voir ensemble quelques perspectives quant à l'avenir des mécanismes de protection du public.

Les points de convergence :

Ils sont nombreux. D'abord, l'Office est imputable, à un certain niveau, de la performance du système en matière de protection du public. Les ordres ont à un autre niveau, chacun dans leur secteur, la même responsabilité et, comme le disait la Cour suprême, le syndic est la clef de voûte de cette mission.

En effet, il a la compétence et le devoir de s'investir pour protéger le public. Le public, comme le gouvernement, est en droit de s'attendre à ce que chacun de nous participe activement à l'accomplissement efficient de cette responsabilité.

Ensuite, nous percevons les même choses.

Les préjugés par exemple. Je vous dirais que le système, si original qui est le nôtre, engendre, avec son autogestion et le jugement par les pairs, un préjugé tenace : soit celui que le public présume que les ordres auront une inclination plus favorable envers leurs membres plutôt qu'à l'égard de la personne qui a porté plainte.

Il serait illusoire d'espérer éradiquer ce préjugé. Par contre, nous devons être conscient qu'il existe et prendre les actions pour démontrer et faire valoir la valeur de notre système disciplinaire par au moins deux façons, soit :

- par l'énergie et la qualité de notre action et;
- en évitant les attitudes qui alimentent ce préjugé.

Les attitudes sont importantes ; la première impression est souvent déterminante. C'est pourquoi, l'accueil auprès des personnes et le suivi de leur dossier sont essentiels.

Un autre point commun. Bien des interventions nous sont demandées par des personnes qui n'ont pas le temps, ou qui n'ont pas les moyens de s'informer ou de réfléchir sur leur cas. Le temps passé à les écouter et à les orienter est un gain d'énergie et souvent, en bout de course, de temps.

Quand bien même la demande semble manquer, à première vue ou après examen, de pertinence, de fondement ou de preuve, il est fondamental de démontrer une véritable écoute. Il ne faut pas seulement considérer le droit de ces gens, mais démontrer de l'empathie envers eux afin de leur laisser une impression positive de notre action.

Nous savons également que vous avez à composer avec une clientèle aux tempéraments très diversifiés et que plusieurs personnes sont difficiles à satisfaire. Malgré cela, nous devons résister à la tentation du préjugé, de l'abandon et aborder avec ouverture chaque demande. L'ensemble des personnes aux prises avec un problème se tourne vers vous avec confiance dans votre écoute et votre compétence. Ne jamais sous-estimer que vous êtes la porte d'entrée du système professionnel à l'égard duquel la personne qui prend contact avec vous s'est sentie lésée. Et si, à la fin d'une lettre, d'une conversation ou d'une enquête, les règles du système ou l'insuffisance de preuve vous mènent à conclure différemment du plaignant, votre décision sera mieux acceptée si le plaignant perçoit que sa demande a été comprise et

a fait l'objet d'un suivi attentif ainsi que d'une conclusion motivée et compréhensible.

Nous sommes, nous aussi, confrontés à des demandes complexes, provenant souvent des mêmes clientèles. Cela nous mène, comme vous, à rencontrer des situations ou des comportements atypiques, ce qu'on appelle, des clientèles difficiles.

Tout comme vous, nous nous efforçons de ne pas ranger trop vite, dans cette catégorie, des personnes dont l'approche peu commode peut avoir bien des causes, notamment de mauvaises expériences avec un professionnel ou avec les processus du *Code*.

Ces cas, toutefois, peuvent nous donner l'occasion de voir notre système sous un autre jour ou de découvrir des voies d'amélioration intéressantes.

Autre point de convergence – nous sommes amenés à veiller sur le bon fonctionnement du système. À cet égard, les ordres sont nos partenaires et leurs syndics sont nos interlocuteurs privilégiés. Les indications que vous nous donnez sur les difficultés rencontrées – qu'il s'agisse de judiciarisation, délais des comités de discipline, complexité des procédures, et j'en passe. – nous sont précieuses et sont très appréciées.

Les observations que nos services font à l'occasion des contacts avec vous les mènent assez souvent à signaler des phénomènes intéressants ou préoccupants, selon le cas. Je puis vous assurer que ces observations et signalements, traités avec grande discrétion, n'ont pas pour but, ni pour effet, d'incriminer tel acteur ou tel comportement. Au contraire, il s'agit de noter le phénomène relatif à la bonne marche du système et d'optimiser les mécanismes.

Oui, nous devons être à l'écoute du public, mais nous sommes tout autant à l'écoute des commentaires et besoins des ordres et, en l'occurrence, de leurs syndics.

Nous avons un système professionnel vivant.

Aucun système n'est parfait et il faut avoir l'humilité ou le réalisme de constater que nous pouvons mieux faire les choses. Par ailleurs, ce qui était adéquat ou optimal il y a 10 ans peut ne plus correspondre aux besoins d'aujourd'hui. Vous le savez, l'Office consacre une part importante de son énergie à ouvrir des voies d'adaptation aux réalités nouvelles. Nous le faisons en concertation constante avec le CIQ, les ordres et les milieux concernés.

« Bien écouter, c'est presque répondre » disait Marivaux. Cette approche qui prend du temps parfois, nous permet de proposer

les éléments de changement les plus consensuels possible et dont le réalisme est porteur d'efficacité.

J'aime cette idée d'Antoine de Saint-Exupéry qui disait « L'avenir n'est jamais que du présent à mettre en ordre. Tu n'as pas à le prévoir, mais à le permettre ». Notre foi dans la compétence et la bonne volonté des syndicats des ordres professionnels est établie et vous savez que nous travaillons en confiance avec vous, face à la même exigence de service au public, dont la protection est la raison d'être du système.

Sans aller dans le détail des mesures prises ou envisagées récemment pour répondre aux besoins d'adaptation, permettez-moi de mentionner certaines des propositions de modifications législatives retenues dans le projet de loi 54 - *Projet de loi modifiant le Code des professions et la Loi sur la pharmacie* - qui visent notamment à hausser les amendes pour les contrevenants et les récidivistes, ou celles permettant de mettre en cause les tiers qui placent des professionnels dans des situations dérogatoires à leur code de déontologie. Il s'agit d'outils additionnels qui, une fois qu'ils auront été adoptés, permettront aux syndicats d'élargir la portée de leur action en intervenant non seulement auprès du professionnel fautif, mais également auprès de celui qui aura contribué au délit.

Vous avez noté aussi le cheminement des modifications apportées à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et*

d'autres dispositions législatives (communément le PL 86), qui assujettissent les ordres aux régimes des lois d'accès. Ces dispositions nouvelles concernant les ordres professionnels entreront en vigueur en septembre prochain et viennent confirmer l'accessibilité des documents au sein des ordres, tout en protégeant les renseignements personnels.

En raison de l'importance des principes de l'indépendance et de la confidentialité des dossiers du syndic, celui-ci s'est vu attribuer le rôle de responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels à l'égard de ses dossiers. Celles et ceux qui ont suivi l'évolution de ce projet de loi auront pu voir que nous avons écouté et fait valoir les points de vue échangés, dont les vôtres. Je sais que le CIQ, en collaboration avec les ordres, travaillent à la mise en œuvre de cette importante réforme et je les assure encore une fois de notre appui.

Mentionnons également les mesures du *Projet de loi 56 - Projet de loi modifiant le Code des professions* - , dont vous avez pu prendre connaissance et qui contiennent des améliorations ou perfectionnements à l'égard des mécanismes de protection du public, notamment les règles encadrant le fonctionnement du bureau du syndic et des comités de discipline.

On peut souligner les éléments qui vous concernent plus particulièrement et qui clarifient par exemple, l'organisation du Bureau du Syndic, le recours à des experts, à des syndics ad hoc,

l'entrave au travail du syndic par l'influence d'un tiers, ou enfin, aux dispositions permettant l'appréciation des circonstances dans le cadre de la conciliation. Le Projet de loi introduit également plus de souplesse dans la collaboration entre les diverses instances d'un ordre.

Ce Projet de loi est donc le reflet des préoccupations exprimées. Notre travail aura été de les traduire dans une forme législative, afin de donner la mesure des travaux et échanges auxquels les ordres ont amplement participé ces dernières années. Je profite d'ailleurs de l'occasion pour remercier les uns et les autres pour cette contribution à des progrès qui profiteront au public, mais aussi aux acteurs centraux que vous êtes.

Le Projet de loi réaffirme aussi le principe de l'indépendance des syndics. Cette notion d'indépendance s'est naturellement installée dans les sociétés développées, où le respect des droits et l'objectivité prévoient que l'enquêteur ou le dénonciateur, par exemple, soient libres de toute pression ou interférence quant à leurs constats et à leurs conclusions.

Une fois qu'on a dit cela, on n'a pas répondu à toutes les questions que cette notion fait naître dans la pratique. Sans revenir sur le sujet qui a largement été traité dans le premier atelier de ce matin, soit dit en passant, avec grande qualité, je me permettrais néanmoins de rappeler certains éléments de réflexion.

Ainsi, même si elle est adossée à des pouvoirs directement tirés de la loi, la fonction de syndic ne s'exerce pas dans l'abstrait, hors de toute considération administrative. Le syndic a droit à son indépendance lorsqu'il enquête et forme ses conclusions. Mais comme employé de l'Ordre, il se souvient que l'Ordre lui-même doit rendre compte, comme institution, de son action globale en matière de protection du public.

On reconnaît donc un syndic indépendant, mais imputable dans un organisme lui-même imputable de son mandat de protection du public...

Voilà une situation complexe qui montre bien que le statut du syndic nécessite que chacun autour de vous comprenne bien la nature et l'importance de votre rôle. Cela nécessite également que les hautes instances de l'Ordre doivent pouvoir connaître et comprendre les grands axes de votre gestion, en vue de rendre compte de ses activités et résultats. Cela nécessite aussi un équilibre subtil entre vos pouvoirs d'une part, et les moyens et les priorités de l'organisme, d'autre part.

Cet équilibre, vous ne pouvez l'arbitrer seuls en invoquant vos pouvoirs et votre indépendance. Il a besoin d'un dialogue permanent sur les enjeux au sein de l'institution. Je vous invite donc à établir ou à réviser les modalités organisationnelles et pratiques à cette fin.

J'en profite pour vous dire que l'Office est sensible à ces aspects, et aux conditions d'exercice des fonctions des syndic en général. Notre adhésion au concept d'autogestion, principe important du système, ne nous empêche pas de voir, d'entendre et de vouloir comprendre ce qui, dans l'organisation des ordres, favorise ou nuit au travail du syndic. L'aptitude à favoriser une action optimale du syndic fait partie à nos yeux de la performance de l'ordre comme institution. Vous êtes le lien direct avec des personnes qui, pour une raison ou pour une autre, se sentent lésées par un membre du système professionnel.

Dans la confiance qu'il voue aux ordres et à leurs syndic, l'Office ne renonce en rien à constater l'état de la « voûte » et à se demander à l'occasion si sa « clef » reste bien au centre de l'édifice.

Répetons-le, le rôle du syndic est important, y compris dans l'accompagnement des adaptations du système. Vous vous souviendrez que le Projet de loi 90, adopté il y a déjà quelques années, avait pour ambition de favoriser un changement de culture, en mettant à jour les champs d'activités. Pour tirer les conséquences de l'accroissement des connaissances et de l'évolution des méthodes, nous avons invité le milieu à entrer dans une dynamique de collaboration interprofessionnelle, voire de partage d'actes exclusifs.

Il s'agissait d'un virage important, complexe pour les ordres, pour les gestionnaires du domaine de la santé, mais aussi et surtout pour les professionnels eux-mêmes. L'adaptation des règles se poursuit. L'adaptation des esprits est une phase moins mécanique, plus délicate, et elle appelle encore l'attention des ordres et de leurs instances, notamment par la concertation.

Je fais l'hypothèse que vous êtes des témoins directs de l'évolution des esprits et des comportements. Là encore, nous croyons voir un rôle important pour le syndic. Exerçant son discernement dans ses interventions, il peut aussi, indirectement renseigner et conseiller l'Ordre sur les besoins ou difficultés rencontrés par les usagers et les membres.

Comme je l'ai souligné, je sais que, les ordres et le Conseil interprofessionnel du Québec, auquel votre Forum est associé, sont des partenaires naturels du dialogue que j'évoquais tout à l'heure. Nous suivrons avec intérêt vos échanges et leurs résultats, bien au-delà du présent colloque.

Je voudrais, en terminant, revenir sur un aspect, paradoxal peut-être : celui de la perception de notre performance à tous. Quelles que soient notre énergie et notre bonne volonté, notre système sera jugé par le public sur l'apparence de justice. L'image n'est pas tout, me direz-vous, mais elle est souvent le premier signe auquel s'arrête le citoyen.

Nous devons donc garder le cap sur un objectif clair, la protection du public, en agissant avec un souci de transparence et de pédagogie qui fera que votre action sera comprise, appréciée et reconnue....

Je vous lance donc l'idée en suivi des réflexions de ce colloque, de trouver le moyen pour que le public puisse être mieux informé quant au rôle du syndic au sein du système professionnel. Cette initiative permettra sans doute d'apporter un éclairage nouveau et faut-il le souhaiter, une meilleure perception de nos actions.

Merci de votre attention.