



Association des opticiens
du Québec

Mémoire

Dans le cadre de la consultation concernant le processus
d'enquête des bureaux des syndicats des ordres
professionnels

Présenté au *Comité spécial sur les pouvoirs des syndicats et
leur mécanisme d'évaluation*

Longueuil, 8 Septembre 2019



Association des opticiens
du Québec

Longueuil, le 8 septembre 2019

Conseil interprofessionnel du Québec
a/s Comité spécial sur les pouvoirs des syndicats et leur mécanisme d'évaluation

Mesdames, Messieurs,

J'ai l'honneur de vous présenter le mémoire de l'Association des opticiens du Québec (AOOQ) dans le cadre du processus d'enquête des bureaux des syndicats des ordres professionnels.

En espérant que les remarques et les recommandations que vous y trouverez sauront vous guider adéquatement dans votre démarche d'amélioration de notre système professionnel.

Veillez accepter, Mesdames et Messieurs du comité, mes plus sincères salutations.

Luc Sauvageau, o.o.d.,
Président de l'AOOQ



Association des opticiens
du Québec

Origines de l'Association des opticiens du Québec

Fondée en 1966, l'*Association professionnelle des opticiens d'ordonnances du Québec* fut très active dans les années 1970, au moment de la mise en marche du système professionnel québécois, tel que nous le connaissons aujourd'hui.

Dissoute en 1984, elle fut « remplacée » par un comité des membres, œuvrant dans le giron de l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec (OOOQ).

Le comité des membres jugé quelque peu trop complaisant envers l'OOOQ, une nouvelle association fut mise sur pied en 1994 sous le nom d'*Association des diplômés en orthèses visuelles d'Édouard-Montpetit* (ADOVEM)

Quatre ans plus tard, en novembre 1998, elle fut rebaptisée *Association des opticiens du Québec* (AOOQ) et devint très militante face à un OOOQ qui administrait ses affaires de façon insatisfaisante pour un nombre de plus en plus élevé de membres. Parmi les raisons d'insatisfaction, il y avait, entre autres, le comportement abusif du syndic.

Comportement abusif du syndic

Voici quelques exemples de ce que nous appelons *le comportement abusif du syndic*, ce qui a conduit les opticiens de 1998 à un militantisme plus pointu de leur association et qui amène aujourd'hui l'AOOQ à rédiger ces quelques lignes.

1. En plus de son travail à l'OOOQ, le syndic exerçait la profession en pratique privée dans son propre bureau sur l'Île de Montréal. Un concurrent direct de son entreprise faisant de la publicité dans le journal local se vit poursuivre pour publicité non réglementaire. Dans cette affaire, nous ne jugeons pas qui du syndic ou de l'opticien impliqué avait tort ou raison. Le problème est dans la façon de faire du syndic.
 - a) Au départ, enquêter un concurrent direct de cette façon a une réelle apparence de conflit d'intérêt et enlève beaucoup de crédibilité à la cause.
 - b) Lors de la première parution de la publicité, le syndic n'a pas agi. Pas d'avertissement à l'opticien mis en cause, il attend la prochaine parution. Une semaine plus tard, publicité identique à la première, le syndic ne bouge toujours pas. Troisième semaine, même libellé de publicité, le syndic décide de poursuivre l'opticien fautif pour, non pas un chef d'accusation de publicité illégale mais pour trois chefs! Pourquoi ne pas avoir averti l'opticien fautif dès la première parution?



Association des opticiens
du Québec

2. À une certaine époque, il y avait diverses catégories d'opticiens : actif propriétaire, actif employé, non actif; le montant de la cotisation étant fixé selon la catégorie. Un collègue propriétaire de bureau ne posant pas les actes réservés aux opticiens et ne faisant que de la gestion s'inscrit comme non actif afin d'économiser. Le chèque est encaissé par l'Ordre sans question et quelques semaines plus tard, le membre en question se voit accusé d'avoir fait une fausse déclaration. La question est de savoir pourquoi, avant d'encaisser le chèque, l'Ordre n'a pas communiqué avec lui afin de lui dire que sa demande était irrecevable puisqu'il était propriétaire de bureau? Notons au passage, qu'aucun document écrit ne spécifiait que la catégorie *membre non-actif* n'incluait pas les propriétaires de bureau.
3. Une cliente plus ou moins satisfaite téléphone au syndic pour avoir un renseignement à propos du service qu'elle a reçu de son opticienne et voilà qu'elle se retrouve malgré elle au sein d'une poursuite qu'elle ne désirait pas; elle voulait tout simplement avoir de l'information sur ce qu'elle devait faire pour obtenir satisfaction.
4. Il fut un temps où l'OOOQ terminait toujours son année fiscale par un déficit qui, année après année, devait être épongé par les membres au moyen d'une cotisation spéciale. La raison souvent évoquée par l'OOOQ et son syndic pour ces déficits à répétition était que les poursuites contre les membres fautifs coûtent cher surtout quand ils ne plaident pas coupables et osent se défendre. Allant jusqu'à nommer publiquement ces membres pas encore reconnus coupables, on leur faisait donc porter le blâme pour le mauvais état financier de l'OOOQ.
5. Au moment d'une enquête, le syndic sait parfois se montrer impatient et intimidant. L'opticien enquêté qui ne peut venir immédiatement lui parler au téléphone peut se voir menacé d'une accusation d'entrave au travail du syndic.
6. Un opticien s'est vu accusé de faire de la publicité mensongère en faisant état de ses dix-sept ans d'expérience à titre d'opticien alors qu'il était membre de l'OOOQ que depuis six ans. L'accusé en question était effectivement opticien depuis dix-sept ans, ayant débuté sa carrière dans son pays d'origine. Voici un exemple d'interprétation de la loi et des règlements assez boiteuse de la part du syndic qui semble parfois faire dans le deux poids deux mesures. En effet, en 1998, un opticien établi au Québec depuis 1986, soit depuis seulement douze ans, avait reçu un prix hommage de l'OOOQ pour ses cinquante ans de carrière malgré le fait que ses trente-huit premières années de pratique aient été effectuées hors du Québec, donc sans être membre de l'OOOQ.



Association des opticiens
du Québec

7. L'article 3.09.03 du code de déontologie des opticiens stipule que *l'opticien d'ordonnances ne peut utiliser un témoignage d'appui ou de reconnaissance qui le concerne*. Cet article, datant de plus de quarante ans, avait été rédigé ainsi afin d'éviter les publicités mensongères dans les journaux. En 2019, la technologie a changé; les réseaux sociaux sont omniprésents et plusieurs opticiens propriétaires indépendants utilisent ces moyens de communication pour se faire connaître; cette façon s'avérant considérablement moins onéreuse qu'une publicité télévisée en heure de grande écoute. Or une opticienne œuvrant en région éloignée s'est vue poursuivie par le syndic pour avoir accepté des témoignages de clients satisfaits sur la page Facebook de son entreprise. Le plus ironique est qu'elle puisse laisser sans problème des témoignages de clients insatisfaits.

Recommandations

Certes, les exemples relatés ci-haut ne sont pas aussi dramatiques que ce qui se passe au sein de certains autres ordres professionnels. Ils démontrent cependant un malaise qui persiste depuis des années. Déjà en octobre 2001, notre association, dans le cadre de la Commission Bernier, avait soulevé le problème dans son mémoire. Il est donc impératif que le syndic fasse preuve de plus de discernement dans ses poursuites, que son interprétation de la loi soit révisée et modernisée, que son comportement soit plus humain, qu'il cesse de considérer et déclarer coupable à l'avance tout professionnel sous enquête et qu'il soit redevable de ses actes.

Pour ce faire, l'AOOQ appuie donc sans réserve les demandes déjà formulées par l'Association des psychologues du Québec par la voix de son président, Monsieur Charles Roy dans une lettre adressée à la ministre de la Justice le 12 décembre 2018. Ces demandes étaient les suivantes :

1. *Créer un organe de contrôle et de surveillance des syndicats. Afin d'assurer l'indépendance nécessaire à l'exercice de leurs fonctions et d'harmoniser leurs pratiques au sein des différents ordres professionnels, il est recommandé que cette surveillance s'effectue à l'extérieur des ordres.*
2. *Établir des normes d'éthique et de déontologie spécifiques aux syndicats des ordres professionnels.*
3. *Imposer une formation spécifique pour toute personne exerçant la fonction de syndic.*



Association des opticiens
du Québec

Conclusion

L'AOOQ croit au système professionnel québécois; nous ne demandons pas l'abolition du poste de syndic ni des comités de discipline, bien au contraire, nous en voulons l'amélioration. Nous ne demandons pas, non plus, l'abolition des enquêtes et des poursuites; il y aura toujours des délinquants qui terniront la réputation de leur profession en brimant la population et nous sommes d'accord pour qu'ils soient punis. Mais de grâce, que le tout soit fait humainement et de façon responsable! Nous sommes convaincus que ces changements ne pourront qu'améliorer le système actuel en rendant nos membres plus tranquilles et moins anxieux. Ainsi, en bout de ligne, le public sera mieux servi et donc, mieux protégé. N'est-ce pas là le but premier de notre système professionnel?