

Ordre des psychologues



BUREAU DU SYNDIC

**Mémoire présenté au Comité spécial sur les pouvoirs des  
syndics et les mécanismes pour évaluer leur fonction**

Marc Lyrette  
Syndic  
Septembre 2019

## Table des matières

Avant-propos .....	3
De la perception à la réalité .....	4
La sanction des faits .....	8
Que peut-on retenir du tableau statistique soumis au Comité et joint en annexe? .....	9
Conclusion .....	12
Recommandations.....	14
ANNEXE .....	16

## Avant-propos

À la suite d'une demande de la ministre de la Justice, le Conseil Interprofessionnel du Québec (CIQ) annonçait le 3 mai dernier la création d'un « *Comité spécial sur les pouvoirs des syndicats et les mécanismes pour évaluer leur fonction* » (Comité spécial) par un communiqué de presse intitulé : "*Pouvoirs des syndicats : des balises s'imposent*". Les objectifs de l'étude sont de faire un état de situation sur les processus d'enquête des syndicats, de fournir une appréciation de ceux-ci et de proposer les meilleures pratiques. Le syndic de l'Ordre des psychologues (OPQ) a été mandaté par la présidente de l'Ordre pour produire un mémoire documentant le sujet dans le but d'éclairer le Comité spécial et d'enrichir sa réflexion.

L'OPQ est interpellé depuis de nombreuses années quant à la façon avec laquelle son bureau du syndic assume ses pouvoirs, notamment en raison d'allégations répétées de l'Association des psychologues du Québec (APQ). L'APQ réclame en effet depuis plusieurs années un meilleur encadrement des actions du bureau du syndic, car elle est persuadée que des abus y sont régulièrement commis. C'est donc dire que le syndic actuel, tout comme ses prédécesseurs, au moins depuis 2004, a rapidement été sensibilisé à l'importance d'un exercice du pouvoir qui soit pondéré et équitable envers les psychologues.

À cet égard, loin de s'opposer à ce que le travail des syndicats soit mieux encadré ou circonscrit, l'OPQ tout comme son syndic entendent contribuer, autant que faire se peut, à une évolution positive et créative de l'exercice des pouvoirs du syndic, et ce dans le plus grand respect des droits et privilèges des professionnels mis en cause par des demandes d'enquête.

Néanmoins, pour qu'une révision acceptable et justifiée des pouvoirs des syndicats puisse se faire, nous avons tout intérêt à ce que celle-ci soit documentée sur des bases solides, rigoureuses et démontrables en s'écartant le plus possible de l'anecdotique. Ceci permettra au Comité

spécial de déterminer avec justesse la nécessité et la pertinence de recommander d'éventuels changements à la ministre de la Justice. Car, entre la population qui croit souvent à tort que les ordres professionnels protègent leurs membres et certains regroupements de professionnels qui sont convaincus que des abus sont commis par des syndic envers leurs membres, les syndicats sont souvent placés en porte-à-faux. C'est pourquoi nous sommes d'avis que la conduite à tenir par les personnes œuvrant au bureau du syndic repose sur une approche informative et éducative auprès des membres et du public, de façon que l'objectivité et l'impartialité l'emportent sur la subjectivité et l'arbitraire.

Par conséquent, nous voyons dans les travaux du Comité spécial mis en place une excellente occasion de contrer une possible désinformation ainsi qu'une opportunité d'améliorer certains de nos processus. C'est également l'occasion d'apporter des faits tangibles afin de corriger certaines perceptions qui traduisent parfois une méconnaissance du droit disciplinaire et qui sont trop souvent empreintes de subjectivité. C'est à cet exercice que nous nous attarderons dans les sections qui suivent.

## De la perception à la réalité

Par essence, le travail du syndic n'a pas été formaté pour plaire aux membres de son ordre professionnel. Que l'issue de certaines demandes d'enquête puisse contrarier ou décevoir un professionnel est dans la nature même des choses. Que l'introduction des modifications apportées au *Code des professions* en 2017 en matière d'inconduite sexuelle puisse parfois représenter une fin de carrière abrupte pour le professionnel reconnu coupable de tels gestes ne relève pas du pouvoir du syndic, mais de la législation.

L'OPQ est toutefois favorable à ce que des améliorations soient apportées au système professionnel afin de l'encadrer davantage dans le but d'éviter des dérives subjectives potentielles et de le rendre plus efficace. Ceci nous

apparaît souhaitable et obtient l'adhésion de l'Ordre. Il faudrait cependant que les prémisses menant à de tels changements soient basées sur des faits et des données objectives et que les correctifs éventuels apportés répondent à un véritable problème. Il faut rappeler que des mécanismes de régulation sont déjà en place pour valider le travail du syndic. En effet, le *Code des professions* a prévu l'instauration d'un mécanisme de révision par la voie d'un comité de révision au profit des demandeurs d'enquête qui seraient insatisfaits de la décision du syndic de ne pas porter plainte dans un dossier. D'autre part, le même Code a prévu que le professionnel pour lequel une plainte est retenue en discipline se voie citer à comparaître devant le conseil de discipline, qui est la seule instance habilitée à sanctionner le professionnel et où le syndic supporte un fardeau de preuve prépondérante. D'un côté comme de l'autre, que ce soit par rapport au demandeur d'enquête ou au professionnel mis en cause, le syndic doit répondre de ses actes et s'assurer de la qualité de son dossier, et par là même de ses décisions. Toute dérive à l'encontre de la rigueur et de l'équité trouvera écho, soit devant le comité de révision, soit devant le conseil de discipline.

Certes, d'autres motifs liés aux attitudes et aux approches mises en place par les syndicats peuvent justifier que des professionnels se sentent lésés. Attitude inquisitrice du syndic enquêteur; obligation de limiter sa pratique; obligation de prendre tel ou tel engagement; sont autant de récriminations qu'il nous a été possible d'entendre par la voie des médias de la part de certains professionnels.

Il se trouve en effet que, indépendamment des mécanismes de régulation déjà en place, les façons de faire, tant par rapport au demandeur d'enquête qu'envers le professionnel mis en cause, peuvent rendre les décisions du syndic beaucoup plus faciles ou difficiles à accepter dans certaines circonstances. C'est justement la raison pour laquelle les différents syndicats qui se sont succédé à l'OPQ se sont efforcés, au cours des années, d'améliorer le processus disciplinaire de l'Ordre pour en positiver au maximum les effets.

Les collaborateurs œuvrant au bureau du syndic de l'OPQ croient que la protection du public est mieux servie lorsque, d'une part, les membres de l'Ordre ont confiance et coopèrent avec le syndic et que, d'autre part, nos actions contribuent au développement et à l'optimisation des talents de tous les membres de la profession. Il y aura sans doute malheureusement toujours des cas graves où les dossiers d'enquête concernant certains psychologues devront être portés à l'attention du conseil de discipline (inconduite sexuelle; faute lourde; récidive après avertissement). Mais, d'une façon générale, telle n'est pas l'orientation première qui anime le bureau du syndic de l'OPQ.

En effet, au fil des années, le bureau du syndic de l'OPQ a développé un corpus de valeurs qui animent son personnel dans la conduite des enquêtes et qui incitent à :

- faire une analyse la plus objective possible de la pertinence et du bien-fondé de toute demande d'enquête;
- s'assurer que, si une enquête doit être menée, elle se fera avec écoute, respect et équité de la part de la personne responsable du dossier;
- mettre ces attitudes à profit tout autant pour le psychologue mis en cause que pour le demandeur d'enquête.

Nous favorisons également une vision élargie et dynamique de la protection du public en :

- recourant à des modes alternatifs de résolution de conflits;
- favorisant la conciliation entre un demandeur d'enquête et le psychologue mis en cause;
- présumant de la bonne foi du professionnel mis en cause;
- mettant tout en œuvre pour solliciter l'engagement volontaire du psychologue, afin de déjudiciariser le dossier;
- recherchant des pistes de solution satisfaisantes pour toutes les parties lorsque le contexte le permet (ce qui exclut les dossiers d'inconduite sexuelle). Très souvent, les psychologues vont accepter volontairement :
  - une supervision temporaire;

- de parfaire leur formation dans tel ou tel domaine;
- de limiter certains volets de leur pratique, de façon à rendre leur pratique optimale d'un point de vue déontologique;
- envisageant la finalité de nos actions tout autant sur le plan de la pédagogie auprès des membres que de la condamnation des conduites répréhensibles.

Enfin, et de façon à actualiser sa philosophie d'action, le bureau du syndic s'est doté au cours des années de différents outils. Certains visent à garantir la plus grande rigueur possible dans les enquêtes (arbre décisionnel pour déterminer si des mesures disciplinaires ou non disciplinaires sont requises; charte des mesures à la disposition du responsable de l'enquête) et d'autres à éclairer le public et les membres mis en cause par une demande d'enquête (document d'information à l'intention du demandeur d'enquête; document d'information à l'intention des psychologues<sup>1</sup>).

Tous les moyens sont donc mis en œuvre au sein de l'équipe du bureau du syndic pour garantir que la rigueur et l'équité de traitement soient atteintes. De surcroît, toutes les décisions importantes sont discutées avec le syndic en titre, de façon à assurer la plus grande cohérence possible des actions (décision de faire enquête; décision de déposer une plainte en discipline; décision d'interjeter appel ou non; etc.). D'autre part, et malgré le grand volume des dossiers à traiter, nous nous efforçons également de réduire les délais d'enquête, l'expérience nous ayant appris que les positions entre les parties ont tendance à se polariser, sinon à se cristalliser, lorsque trop de temps s'est écoulé entre le dépôt d'une demande d'enquête et le moment où elle est prise en charge.

Qui plus est, et tout en nous assurant de préserver l'indépendance du bureau du syndic, nous nous efforçons d'entretenir des liens fonctionnels privilégiés avec l'ensemble des autres instances de l'OPQ, afin que les

---

<sup>1</sup> <https://www.ordrepsy.qc.ca/documents/26707/0/brochure-processus-enquete.pdf/70761451-0835-4751-8d02-882739d91b43?version=1.0>

positions prises par le bureau du syndic soient cohérentes avec celles des autres instances, et vice-versa.

Enfin, mentionnons que le syndic, tout comme les syndics adjoints, est assujetti à un processus rigoureux d'embauche et d'évaluation du rendement par des comités relevant du Conseil d'administration de l'OPQ. La reddition de comptes effectuée auprès de ces instances porte tout autant sur la manière de conduire les enquêtes que sur la capacité à répondre aux impératifs quantitatifs de production. L'évaluation du rendement permet également de déterminer dans quelle mesure une personne a su utiliser l'ensemble des moyens mis à sa disposition afin de favoriser la non-judiciarisation des dossiers.

## La sanction des faits

L'une des façons de mesurer objectivement si des abus de pouvoir sont commis par le bureau du syndic de l'OPQ, ou de quel qu'autre ordre professionnel que ce soit par ailleurs, est de quantifier, notamment, le possible excès de procédures disciplinaires à l'encontre des membres d'un ordre professionnel donné.

C'est donc la prémisse à partir de laquelle nous nous sommes livrés à un exercice en vue de compiler, pour les neuf dernières années financières, le taux de dépôt de plaintes en discipline, à savoir le nombre de plaintes déposées devant le conseil de discipline, par rapport au nombre d'enquêtes fermées dans une année donnée. De façon à approfondir notre analyse, et afin d'établir une base comparative, nous nous sommes livrés à l'exercice pour les vingt-deux (22) ordres professionnels qui ont déclaré plus de cinquante (50) demandes d'enquête durant l'année financière 2017-2018. L'exercice est, bien sûr, incomplet et il gagnerait sans doute à être parachevé pour y inclure l'ensemble des quarante-six (46) ordres professionnels du Québec. Pour notre part, il nous est cependant apparu qu'à sa face même, cette analyse permettait de tirer des conclusions



claires, du moins en ce qui concerne les enjeux portant sur la conduite des enquêtes du bureau du syndic de l'OPQ.

Le lecteur doit également retenir que les données recueillies l'ont été au moyen d'un fastidieux exercice d'analyse des rapports annuels des 22 ordres professionnels qui ont été examinés. Or, ces rapports sont de facture fort différente. C'est la raison pour laquelle on doit prendre acte du fait que les données ont été colligées de bonne foi, selon notre compréhension des données inscrites aux différents rapports annuels qui ont été publiés.

### Que peut-on retenir du tableau statistique soumis au Comité et joint en annexe?

En se référant à l'annexe, on peut d'abord observer chez la plupart des ordres professionnels une certaine fluctuation dans le temps du taux de dépôt de plaintes en discipline. Ainsi, d'une année à l'autre, le taux de dépôt de plainte en discipline varie sensiblement au sein de certains ordres professionnels et, dans une moindre mesure, chez les psychologues. Ceci peut s'expliquer par de multiples facteurs conjoncturels comme, par exemple, un changement de garde au niveau du syndic en titre, des aléas relatifs à la capacité de travail d'un bureau de syndic à telle ou telle année de son existence, un virage disciplinaire particulier pris par un ordre professionnel à un certain moment de son histoire, ou encore des modifications profondes introduites dans le système professionnel par des changements législatifs, comme ceux que nous avons connus en 2017.

Également, on peut observer au sein des ordres professionnels recevant un volume très élevé de demandes d'enquête une relative stabilité d'une année à l'autre quant au taux de plaintes déposées devant le conseil de discipline. A contrario, on constate que les ordres professionnels où le nombre de demandes d'enquête est plus faible montrent une plus grande fluctuation quant au taux de dépôt de plaintes d'une année à l'autre. Cela

peut s'expliquer par la loi des grands nombres, qui tend à aplanir les différences et à estomper les effets conjoncturels.

Ensuite, lorsque l'on compare les ordres professionnels entre eux, on peut observer une certaine variation dans le taux de dépôt de plainte en discipline, que ce soit au cours d'une année donnée, ou sur l'ensemble des neuf dernières années. Certaines professions ont un taux cumulatif moyen de dépôt de plaintes relativement faible (en deçà de 5 %) par rapport à la moyenne cumulative des neuf dernières années de l'ensemble des 22 ordres professionnels (9,9 %). La volumétrie élevée observée dans certains de ces ordres permet d'émettre l'hypothèse que l'incidence de demandes non fondées va de pair avec le volume de demandes d'enquête déposées par le public.

En ce qui concerne spécifiquement les psychologues, une réalité qu'il nous a été permis de documenter avec précision, certains faits intéressants méritent d'être signalés. Par exemple, les années 2014 à 2017 ont vu le dépôt de plaintes en discipline être nettement à la hausse. Mais il s'agit là d'un effet conjoncturel occasionné par l'adjonction de ressources supplémentaires en vue de traiter de nombreux dossiers qui avaient pris du retard. Ces dernières années, nous constatons également que le taux de plaintes déposées en discipline diminue substantiellement, notamment à cause de mesures alternatives mises en place par le bureau du syndic et dont il a été question précédemment.

Par contre, d'autres professions ont un taux cumulatif moyen de dépôt de plaintes en discipline nettement plus élevé que la moyenne des 22 ordres professionnels. Il faut cependant noter que certains de ces ordres ont reçu, au fil des années, moins de 100 demandes d'enquêtes par année et qu'une analyse plus fine serait requise pour déterminer si ces plaintes ont eu un écho ou non devant le conseil de discipline.

Car, et c'est un autre aspect fondamental de l'enjeu relatif au travail des syndicats, le taux de déclaration de culpabilité (plaidoyer de culpabilité ou jugement) relativement aux plaintes déposées devant le conseil de

discipline doit être considéré au premier chef pour déterminer si le travail des syndicats est justifié. En effet, ce taux nous semble pouvoir illustrer la pertinence des actions intentées par un syndic. Nous avons donc, dans un deuxième temps, pris en considération le taux de reconnaissance de culpabilité des plaintes déposées devant le conseil de discipline des psychologues. Il faut noter que nous n'avons tenu compte que du taux de succès des plaintes déposées en discipline pour notre profession, car la compilation des données pour les autres ordres professionnels aurait requis une recherche jurisprudentielle longue et laborieuse que nous ne sommes pas en mesure de conduire.

En ce qui concerne le taux de succès des plaintes déposées en discipline par le bureau du syndic de l'OPQ, on note tout d'abord qu'au cours des neuf dernières années, 30 % des dossiers de plainte l'ont été pour des motifs d'inconduite sexuelle, là où le syndic n'a aucune marge de manœuvre quant à son pouvoir de déposer ou non une plainte en discipline, et là également où le taux moyen cumulatif de reconnaissance de culpabilité par le conseil de discipline (en tout ou en partie) avoisine les 95 %, en excluant les dossiers où nous sommes en attente d'une décision ou qui ont été portés en appel.

Par ailleurs, en ce qui a trait au taux cumulatif moyen global de reconnaissance de culpabilité, en tout ou en partie, et toujours en excluant les dossiers où une décision est attendue ou pour lesquels la personne reconnue coupable a interjeté appel, et ce pour l'ensemble des plaintes déposées devant le conseil de discipline, l'OPQ obtient un taux de 89,6 % (allant d'un minimum de 75 % à un maximum de 100 %) pour l'ensemble des neuf dernières années. Cette statistique nous semble indiquer que le bureau du syndic de l'OPQ a déposé devant le conseil de discipline des plaintes qui étaient justifiées, du moins aux yeux des membres des différents conseils de discipline qui ont analysé lesdites plaintes au cours des dernières années.

En résumé, si l'on considère certains indicateurs, comme le taux de dépôt de plaintes en discipline, l'évolution de ce taux au fil des années, le nombre de dossiers d'inconduite sexuelle (qui constitue autant de passages obligés devant le conseil de discipline), ou le taux de gain de l'ensemble des plaintes déposées devant ledit conseil, sur le strict plan quantitatif, les actions du syndic de l'OPQ sont nécessaires et justifiées. Ainsi, la croyance voulant que la quantité ou la qualité des plaintes déposées par le bureau du syndic de l'OPQ devant le conseil de discipline reposent sur des motifs arbitraires ou subjectifs n'est pas fondée.

## Conclusion

Nous avons tenté, par cette courte analyse, d'établir un état de situation objectif et documenté. En corollaire, ce témoignage illustre le fait que, à notre avis et à l'instar de celui de l'OPQ, chaque bureau de syndic d'un ordre professionnel dispose, selon sa réalité propre, d'une certaine marge de manœuvre afin d'améliorer tant la qualité des services offerts au public en matière de protection, que l'équité de traitement à laquelle ont droit les professionnels mis en cause par une demande d'enquête.

Ultimement, si des dérives devaient survenir au sein d'un bureau de syndic d'un ordre professionnel quant aux valeurs et aux orientations qui ont été mises en place (traitement injuste ressenti de la part d'un professionnel; acharnement d'un enquêteur sur un professionnel; etc.), il serait alors de la responsabilité du syndic en titre, de même que de celle de la présidence de l'ordre professionnel, en vertu de l'article 80 du *Code des professions*, de s'assurer d'effectuer les redressements ponctuels ou structurels qui s'imposeraient au sein de l'équipe.

À cet égard, le choix de la personne effectué par le Conseil d'administration pour occuper un poste de syndic est déterminant considérant notamment les balises énoncées à l'article 85 du *Code des professions* pour justifier la destitution d'un syndic.

Ceci est particulièrement vrai, il nous semble, en ce qui concerne les ordres professionnels susceptibles de générer moins de demandes d'enquêtes, et il s'en trouve plusieurs. Au sein de ces ordres, le défi du syndic est de taille, puisque le volume des demandes d'enquête ne permet pas toujours de développer une expertise et des façons de faire optimales. Déjà cependant, des mécanismes informels d'échange sont en place pour permettre le développement des compétences de ces syndics (Forum des syndics; Forum des syndics élargi; Regroupement des syndics en sciences humaines; etc.). Mais il y aurait lieu, selon nous, de formaliser davantage ce type de mécanismes et nous pensons qu'il appartient en partie au CIQ de dynamiser les mécanismes d'échanges, de façon à contribuer à aplanir les différences de traitement des dossiers entre les divers ordres professionnels.

Il y a sans doute autant de réalités différentes qu'il y a d'ordres professionnels. Conséquemment, vouloir convenir de balises communes pour encadrer la réalité disciplinaire des 46 ordres professionnels du Québec semble, a priori, un exercice délicat. À notre avis, il y aurait lieu que lesdites balises soient étayées par des études plus approfondies avant que le Comité spécial dépose ses conclusions à la ministre de la Justice.

De notre point de vue, les moyens que l'OPQ a mis en place au cours des années en fonction de sa réalité et de sa taille nous semblent garants d'un traitement équitable et objectif des dossiers d'enquête qui sont soumis au bureau du syndic. Au regard de la pertinence d'opérer des changements, l'OPQ ne s'y oppose pas, pourvu que les fondements menant à de tels changements soient basés sur des faits et des données objectives. En ce qui a trait à l'efficacité d'éventuels changements, nous réitérons notre mise en garde quant à l'importance de préserver la spécificité de chacun des 46 ordres professionnels, car chacun répond à une réalité qui lui est propre. C'est en gardant en tête ces prémisses que nous énonçons les recommandations qui suivent :

## Recommandations

### **CONSIDÉRANT :**

- les données statistiques soumises en annexe et analysées sommairement dans les pages précédentes;
- les efforts notables déployés par les différents syndicats en titre qui se sont succédé au sein de l'Ordre des psychologues afin d'améliorer l'équité de traitement et la rigueur déployées dans les dossiers d'enquête;
- l'existence de réalités probablement fort différentes au sein des 46 ordres professionnels;
- la volonté de l'Ordre des psychologues de contribuer au développement d'un système professionnel qui s'assure de mettre en place des pratiques positives, objectives et équitables en matière disciplinaire;

**NOUS RECOMMANDONS** que le Comité spécial mandaté par la ministre de la Justice :

- se donne en priorité les moyens de faire une analyse factuelle et approfondie de la situation beaucoup plus exhaustive que celle à laquelle nous nous sommes livrés avant de tirer quelque conclusion que ce soit sur la nécessité d'introduire ou non des balises au travail des syndicats;
- analyse le taux de reconnaissance de culpabilité des plaintes disciplinaires déposées par l'ensemble des ordres professionnels pour déterminer s'il semble y avoir abus de procédures de la part des syndicats;
- agisse avec la plus grande prudence avant de suggérer d'introduire des mécanismes de régulation des activités des syndicats, et s'assure que lesdits mécanismes répondent à des impératifs de nécessité et

- d'efficacité et qu'ils témoignent d'une compréhension des différents champs d'expertise couverts par les 46 ordres professionnels;
- s'assure d'analyser la balance des inconvénients entre l'introduction d'un mécanisme de régulation et la préservation de l'indépendance du syndic;
  - suggère aux ordres professionnels de mettre davantage l'accent sur la sensibilisation et la formation des personnes appelées à œuvrer au sein de leur bureau du syndic, y incluant bien sûr le syndic lui-même;
  - après avoir bien analysé la nécessité d'un mécanisme de régulation, si et seulement si la chose apparaît nécessaire, envisage le cas échéant l'introduction d'un Conseil indépendant, semblable au Conseil de la magistrature, dont les pouvoirs demeurent à définir et conçu pour réguler les hypothétiques abus commis par des syndicats.

# ANNEXE

**Taux de plaintes déposées devant le conseil de discipline comparativement aux demandes traitées  
par 22 ordres professionnels ayant reçu plus de 50 demandes d'enquête en 2017-2018**



**Taux de plaintes déposées devant le conseil de discipline comparativement aux demandes traitées  
par 22 ordres professionnels ayant reçu plus de 50 demandes d'enquête en 2017-2018**

Ordre	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Moyenne cumulative (μ)
<b>Psychologues</b>										
# plaintes/enquêtes fermées	10/167 → 5,9 %	11/283 → 3,9 %	12/158 → 7,6 %	9/159 → 5,7 %	20/261 → 7,7 %	25/217 → 11,5 %	21/248 → 8,5 %	7/243 → 2,9 %	10/366 → 2,7 %	6,2 %
Taux de plaintes concernant l'inconduite sexuelle	2 /10 :→20 % 2 coupables (C)	3 /11 :→27 % 2 C + 1 acquittement	5 /12 :→42 % 4 C + 1 acquittement	1/9 :→11 % 1 C	4/20 :→20 % 3 C + 1 att. décision	12/25 :→48 % 11 C+ 1 att. décision	7/21 :→33 % 6 C + 1 att. décision	2/7 :→29 % 1 C + 1 att. décision	4/10 :→40 % 1 C + 2 att. décision + 1 appel	30 %
Taux de reconnaissance de culpabilité par les Conseils	8 coupables (C) → 80 % + 2 retraits	11 C→ 100 % dont 1 en partie	12 C→ 100 % dont 1 en partie	8 C→ 89 % dont 2 en partie + 1 retrait	15 C→ 75 %; dont 1 en partie + 2 retraits + 2 acquittés	20 C→ 80 %; dont 1 en partie + 4 acquittés + 1 en attente (2 en appel)	15 C→ 83 %; Inc. 2 acquittés + 3 en attente + 1 retrait	6 C→ 100 %;	2C + 8 en attente	89,6 % (Min : 75 %) (Max : 100 %)
<b>Architectes</b>										
# plaintes/enquêtes fermées	10/83 → 12,0 %	11/65 → 16,9 %	6/59 → 10,1 %	9/64 → 14,0 %	7/82 → 8,5 %	2/80 → 2,5 %	3/77 → 3,9 %	3/60 → 5,0 %	N/D	9,5 %

<b>Ordre</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>	<b>Moyenne cumulative (μ)</b>
<b>Arpenteurs- géomètres</b> # plaintes/enquêtes fermées	2/134 → 1,5 %	14/127 → 11,0 %	9/112 → 8,0 %	10/121 → 8,3 %	5/89 → 5,6 %	5/168 → 3,0 %	2/128 → 1,6 %	8/141 → 5,7 %	N/D	5,6 %
<b>Avocats</b> # plaintes/enquêtes fermées	N/D	57/1500 → 3,8 %	54/1083 → 5,0 %	41/1664 → 2,5 %	38/593 → 6,4 %	46/1160 → 4,0 %	44/1434 → 3,0 %	29/1239 → 2,3 %	N/D	3,9 %
<b>Chiropraticiens</b> # plaintes/enquêtes fermées	13/78 → 16,7 %	12/74 → 16,2 %	12/92 → 13,0 %	33/94 → 35,0 %	11/72 → 15,3 %	13/78 → 16,7 %	14/61 → 23,0 %	16/96 → 16,6 %	N/D	19,0 %
<b>Comptables</b> # plaintes/enquêtes fermées	N/D	N/D	29/423 → 6,9 %	51/793 → 6,4 %	64/863 → 7,4 %	49/768 → 6,4 %	51/529 → 9,6 %	29/416 → 7,0 %	N/D	7,3 %
<b>Dentistes</b> # plaintes/enquêtes fermées	12/251 → 4,8 %	12/232 → 5,2 %	16/344 → 4,7 %	54/304 → 17,8 %	20/292 → 6,8 %	17/243 → 7,0 %	8/177 → 4,5 %	6/186 → 3,2 %	N/D	6,8 %
<b>Denturologistes</b> # plaintes/enquêtes fermées	6/97 → 6,0 %	10/92 → 10,9 %	8/87 → 9,2 %	0/68 → 0,0 %	6/80 → 7,5 %	3/67 → 4,5 %	6/62 → 9,7 %	5/69 → 7,2 %	N/D	6,9 %
<b>Ergothérapeutes</b> # plaintes/enquêtes fermées	4/41 → 9,8 %	0/46 → 0,0 %	1/48 → 2,0 %	8/50 → 6,8 %	3/44 → 16,0 %	4/52 → 7,7 %	4/54 → 7,4 %	3/82 → 3,7 %	N/D	6,7 %

<b>Ordre</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>	<b>Moyenne cumulative (μ)</b>
<b>Huissiers</b> # plaintes/enquêtes fermées	N/D	N/D	N/D	4/75 → 5,3 %	1/98 → 1,0 %	5/94 → 5,3 %	3/145 → 2,0 %	5/157 → 3,2 %	N/D	3,4 %
<b>Infirmières</b> # plaintes/enquêtes fermées	N/D	N/D	34/174 → 19,5 %	N/D	43/215 → 20,0 %	28/244 → 11,5 %	21/259 → 8,1 %	31/317 → 9,8 %	N/D	13,8 %
<b>Infirmières auxiliaires</b> # plaintes/enquêtes fermées	20/37 → 54,0 %	15/51 → 29,4 %	19/72 → 26,4 %	11/62 → 17,7 %	23/97 → 23,7 %	14/99 → 14,1 %	11/60 → 18,3 %	15/87 → 17,2 %	N/D	25,1 %
<b>Ingénieurs</b> # plaintes/enquêtes fermées	10/416 → 2,4 %	9/226 → 4,0 %	42/261 → 16,0 %	17/345 → 5,0 %	17/308 → 5,5 %	17/293 → 5,8 %	31/614 → 5,0 %	34/ 591 → 5,7 %	N/D	6,2 %
<b>Médecins</b> # plaintes/enquêtes fermées	19/2447 → 1,0 %	21/2699 → 1,0 %	20/2435 → 1,0 %	25/2736 → 1,0 %	28/2312 → 1,2 %	31/2227 → 1,4 %	50/2754 → 1,8 %	45/2738 → 1,6 %	N/D	1,3 %
<b>Médecins vétérinaires</b> # plaintes/enquêtes fermées	4/73 → 5,5 %	0/99 → 0,0 %	1/52 → 1,9 %	14/81 → 17,2 %	8/103 → 7,8 %	8/138 → 5,8 %	4/227 → 1,8 %	10/219 → 4,6 %	N/D	5,6 %
<b>Notaires</b> # plaintes/enquêtes fermées	N/D	N/D	47/756 → 6,2 %	108/759 → 14,2 %	51/473 → 10,8 %	27/574 → 4,7 %	50/365 → 13,7 %	92/532 → 17,3 %	N/D	11,2 %

<b>Ordre</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2011-2012</b>	<b>2012-2013</b>	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>	<b>Moyenne cumulative (μ)</b>
<b>Opticiens d'ordonnance</b> # plaintes/enquêtes fermées	1/135 → 0,7 %	1/59 → 1,7 %	0/85 → 0,0 %	6/88 → 6,8 %	2/109 → 1,8 %	5/190 → 2,6 %	1/140 → 0,7 %	4/106 → 3,8 %	N/D	2,3 %
<b>Optométristes</b> # plaintes/enquêtes fermées	N/D	N/D	N/D	4/113 → 3,5 %	12/207 → 5,8 %	7/349 → 2,0 %	15/182 → 8,2 %	2/305 → 0,6 %	N/D	4,0 %
<b>Pharmaciens</b> # plaintes/enquêtes fermées	17/231 → 7,3 %	19/593 → 3,2 %	18/245 → 7,3 %	41/327 → 12,5 %	35/350 → 10,0 %	36/596 → 5,8 %	33/380 → 8,7%	35/316 → 11,0 %	N/D	8,2 %
<b>Physiothérapeutes</b> # plaintes/enquêtes fermées	22/49 → 44,9 %	36/76 → 47,4 %	17/56 → 30,3 %	24/58 → 41,4 %	35/92 → 38,0 %	30/81 → 37,0 %	19/49 → 38,8 %	21/41 → 51,2 %	N/D	41,1 %
<b>Psycho-éducateurs</b> # plaintes/enquêtes fermées	0/7 → 0,0 %	0/9 → 0,0 %	3/11 → 27,3 %	1/15 → 6,7 %	2/20 → 10,0 %	7/28 → 25,0 %	4/30 → 13,3 %	8/52 → 15,4 %	N/D	12,2 %
<b>Travailleurs-sociaux</b> # plaintes/enquêtes fermées	N/D	7/63 → 11,1 %	9/71 → 12,7 %	5/91 → 5,5 %	14/116 → 12,0 %	19/158 → 12,0 %	18/207 → 8,6 %	31/164 → 18,9 %	N/D	11,5 %
<b>Moyenne cumulative des 22/46 ordres analysés</b>										<b>9,9 %</b>