

MÉMOIRE

DE L'ORDRE DES DENTISTES DU QUÉBEC

Concernant les processus d'enquête des
bureaux des syndicats des ordres professionnels

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	3
HISTORIQUE	4
L'ÉTAT DE LA SITUATION À L'ORDRE DES DENTISTES DU QUÉBEC	5
LES ENJEUX À CONSIDÉRER POUR UN SYSTÈME EFFICACE ET UN AVENIR VIABLE	6
1. Nomination et rôle d'un syndic	6
Recommandation 1	7
2. Obligation de collaborer	7
Recommandation 2	8
3. Campagne de dénigrement	8
Recommandation 3	9
4. Action immédiate	9
Recommandation 4	9
5. Intervention rapide et simplifiée	10
Recommandation 5	10
6. Lourdeur du processus judiciaire	10
Recommandation 6	11
7. Méconnaissance du système professionnel	12
Recommandation 7	12
PRATIQUES ACTUELLES À L'ORDRE DES DENTISTES DU QUÉBEC	13
1. Formulaire de demande d'enquête	13
2. Service d'appels téléphoniques	13
3. Démarches pré-enquête	13
4. Environnement sans papier	14
5. Mesures alternatives de résolution	14
CONCLUSION	15
LISTE DES RECOMMANDATIONS	16

PRÉAMBULE

Le système professionnel québécois est constitué de l'ensemble des institutions qui encadrent l'exercice des 54 professions reconnues au Québec. Pour ce faire, celles-ci sont regroupées au sein de 46 ordres professionnels dont la mission est d'assurer la protection du public.

À cet égard, le Code des professions adopté en 1973 stipule que, dans le but de protéger le public, les ordres professionnels doivent contrôler l'exercice de la profession par leurs membres, notamment en s'assurant de leur compétence et de leur intégrité ainsi que du respect des règles déontologiques auxquelles ils ont l'obligation de se conformer.

Toute personne peut se plaindre du comportement d'un professionnel si elle croit que celui-ci a commis une infraction à la réglementation encadrant l'exercice de sa profession. Elle peut aussi entreprendre un recours en responsabilité civile. À l'Ordre des dentistes du Québec (ODQ), il arrive très régulièrement que les deux recours soient exercés en parallèle. Ainsi, quiconque peut s'adresser au syndic d'un ordre professionnel et demander la tenue d'une enquête. Le syndic a alors le mandat de faire enquête à l'égard des critiques, dérogations ou reproches allégués et de rendre une décision.

Le syndic a un double rôle, celui d'enquêteur et celui de plaignant devant le conseil de discipline, lorsque son enquête révèle qu'il y a matière à porter plainte. Comme enquêteur, il cherche à déterminer si une infraction aux lois et règlements qui encadrent l'exercice de la profession a été commise. Le cas échéant, si le manquement est suffisamment grave pour justifier de porter plainte devant le conseil de discipline, il doit s'assurer d'avoir recueilli une preuve de haute qualité, claire et convaincante, pour lui permettre de rencontrer le fardeau de preuve en matière disciplinaire et de démontrer ainsi la culpabilité du professionnel visé par son enquête.

Pour s'acquitter de son rôle, le syndic dispose de pouvoirs qui lui sont conférés par le Code des professions. Même si ces pouvoirs doivent être exercés avec jugement et discernement de façon à traiter les professionnels avec équité et à éviter les abus, ils n'en demeurent pas moins essentiels pour que le syndic puisse agir libre de toute pression et qu'il ait les moyens d'effectuer son travail avec célérité et diligence.

Par l'entremise d'une demande au Conseil interprofessionnel du Québec en mars dernier et de la création d'un comité spécial, la ministre de la Justice a entrepris de faire un état de la situation, de revoir les processus d'enquête des syndics, de fournir une appréciation de ceux-ci et de proposer les meilleures pratiques. Dans ce contexte, le syndic de l'ODQ a été mandaté par sa direction générale pour produire ce mémoire à cet égard.

HISTORIQUE

Même si, au fil du temps, les méthodes d'enquête utilisées par les syndicats des ordres professionnels ont pu évoluer et se raffiner, c'est surtout l'évolution du droit disciplinaire qui a le plus influencé les actions du syndic. Dans ses fonctions de plaignant devant le conseil de discipline, il n'a eu d'autres choix que de s'adapter et de faire preuve de transparence à l'endroit du public. C'est ainsi que les auditions à huis clos sont devenues publiques en 1988.

Les changements importants du processus devant le conseil de discipline sont intimement liés au fait que le droit disciplinaire a grandement évolué dans la foulée des décisions des conseils de discipline et des jugements des tribunaux d'instance supérieure. Ce droit *sui generis* a été modelé et marqué par de nombreux débats où les principes de droit pénal, civil et même criminel ont souvent servi d'inspiration.

Parmi les questions de droit qui ont fait l'objet de débats de la sorte, on compte notamment :

- L'obligation du syndic de divulguer sa preuve;
- L'application des chartes des droits et libertés en droit disciplinaire;
- La distinction entre la faute déontologique (disciplinaire) et la faute technique;
- Les pouvoirs d'enquête des syndicats, notamment la portée des articles 114, 122 et 192 du Code des professions. On y aborde ainsi des sujets tels la nature de l'information requise pour entreprendre une enquête, l'assujettissement des tiers à l'obligation de collaborer aux enquêtes et les moyens utilisés par le professionnel pour entraver les activités d'enquête;
- Les processus et les méthodes d'enquête utilisées par le syndic;
- Les délais pré et post-inculpation, notamment par le biais de requêtes en arrêt de procédures;
- La primauté des obligations déontologiques à toute entente contractuelle;
- Le fardeau de la preuve, notamment l'obligation de présenter une preuve par expert pour démontrer la norme scientifique et la preuve d'intention (*mens rea*) pour prouver certaines infractions;
- La responsabilité du professionnel pour des actes posés en son nom ou pour un acte délégué à un employé/employeur, notamment en matière de publicité ou de facturation pour les services professionnels;
- La protection de l'identité de l'informateur pour encourager la dénonciation;
- Les enjeux quant à l'indépendance du syndic de pouvoir mener son enquête libre de toute pression ou influence;
- L'immunité des syndicats, notamment l'immunité relative conférée par l'article 193 et l'immunité absolue conférée par l'article 116 alinéa 4 du Code des professions prohibant le dépôt d'une plainte disciplinaire contre le syndic pour des actes accomplis dans l'exercice de ses fonctions.

Malgré de longs et ardues débats, certains de ces sujets, bien documentés dans la jurisprudence, demeurent aujourd'hui l'essence de plusieurs requêtes, discussions et obstacles lors du processus disciplinaire.

L'ÉTAT DE LA SITUATION À L'ORDRE DES DENTISTES DU QUÉBEC

Les assertions suivantes décrivent la situation qui prévaut à l'ODQ :

- En plus du syndic en titre, le Bureau du syndic compte huit syndics adjoints;
- Le Bureau du syndic reçoit plus de 300 demandes d'enquête annuellement;
- Historiquement, environ 10 % des demandes reçues occasionnent le dépôt d'une plainte devant le conseil de discipline;
- Tous les efforts sont déployés pour minimiser les délais de traitement des demandes d'enquête;
- Malheureusement, des mouvements de personnel (transferts, retraites, etc.) et des difficultés de recrutement conjugués à des hausses du nombre de demandes d'enquête, notamment au cours des dernières années, ont occasionné des délais de traitement plus importants;
- Les demandes d'enquête sont traitées en respectant les droits des professionnels;
- Les syndics et les dentistes-conseils du Bureau du syndic ont une approche informative et éducative auprès des professionnels et du public;
- Les syndics sont bien conscients que leur travail ne plaît pas aux membres de l'ODQ et ils préconisent des méthodes d'enquête visant à éviter la confrontation;
- Les conclusions d'enquêtes peuvent décevoir les demandeurs, les professionnels ou les deux. Les syndics gèrent les réactions générées par ces sentiments de déception ou d'insatisfaction.
- Le Bureau du syndic préconise une approche introspective où il profite de toutes les occasions pour amender et améliorer ses processus.
- Le Bureau du syndic de l'ODQ souhaite que des améliorations soient apportées au système professionnel, pourvu que ces changements s'appuient sur des motifs factuels, objectifs et véridiques.

LES ENJEUX À CONSIDÉRER POUR UN SYSTÈME EFFICACE ET UN AVENIR VIABLE

Par sa nature, le travail du syndic n'est pas très populaire auprès des membres de sa profession. Ses interventions, quoique justifiées, peuvent certes déplaire à plusieurs d'entre eux.

Demandes de renseignements et de documents auxquelles donner suite dans des délais prédéterminés, entretiens téléphoniques, rencontres, visites surprises, puis, à l'issue de l'enquête, recommandations, avertissement, proposition d'engagement volontaire à suivre un stage de perfectionnement ou à limiter son droit de pratique, dépôt d'une plainte disciplinaire ou référence au comité d'inspection professionnelle sont autant de contraintes et de mesures auxquelles un professionnel faisant l'objet d'une enquête peut être éventuellement confronté.

Bien que fermes dans leur approche, les syndicats de l'ODQ tentent de rendre positives leurs interactions avec tous les professionnels. Néanmoins, malgré tous leurs efforts, ils continuent de faire face à certains défis, et des enjeux demeurent.

1. Nomination et rôle d'un syndic

L'article 121 du Code des professions prévoit que le « syndic et les syndics adjoints » appelés à mener des enquêtes doivent être membres de la profession. Or, sauf exception, la formation professionnelle d'un syndic ne le prépare pas à agir comme enquêteur ni poursuivant devant le conseil de discipline. Il est essentiel pour un syndic de bien comprendre son rôle, le contexte juridique dans lequel il œuvre et, surtout, la portée de ses pouvoirs.

Selon la nature du cas à enquêter, le syndic doit avoir une bonne compréhension des enjeux juridiques, même si ceux-ci peuvent parfois s'avérer complexes. Il doit notamment bien déterminer quels sont les éléments générateurs de l'infraction et connaître le fardeau de preuve à rencontrer.

Il doit ensuite savoir comment faire la cueillette et la conservation de ces éléments de preuve. Il doit distinguer ouï-dire et preuve directe, claire et convaincante. Confronté à de multiples situations, il doit pouvoir déterminer la technique ou la méthode d'enquête à utiliser selon le contexte. Notamment, lors d'une entrevue avec un professionnel ou toute autre personne, il devra faire preuve d'intelligence émotionnelle et démontrer des habiletés particulières en considérant le contexte anxigène, la personnalité de l'interlocuteur, les différences ethniques, le pouvoir exercé, les valeurs exprimées, et maints autres facteurs.

Recommandation 1

Il faudrait développer des formations et des outils de référence mieux adaptés aux activités des syndicats afin de minimiser les erreurs attribuables au manque d'expérience ou de connaissances en matière juridique ou relationnelle.

On pourrait notamment aborder l'encadrement juridique du système professionnel (lois et règlements), les devoirs et obligations prévus à la réglementation en identifiant les éléments générateurs d'infraction selon le libellé des diverses dispositions, les techniques et méthodologies d'enquête, les techniques d'entrevue adaptées au pouvoir contraignant ou coercitif des syndicats, la synergologie, l'art du témoignage lors des audiences, etc.

2. Obligation de collaborer

On constate une méconnaissance chez les professionnels de l'obligation de collaborer aux enquêtes des syndicats de même que de la portée et de l'intensité de cette obligation. On constate la même réalité chez les tiers en cause dans les dossiers d'enquête.

Malgré le libellé des articles 114, 122, 130 alinéa 4 et 192 du Code des professions, il n'est pas rare d'observer les comportements suivants :

- Réticences à venir rencontrer le syndic;
- Refus de se présenter à une rencontre aux dates et heures fixées par un syndic. On invoque dans certains cas l'absence de disponibilité de son avocat;
- Refus de donner accès aux lieux et aux informations, notamment sur les conseils d'un avocat. Il s'ensuit un débat d'interprétation sur la portée des pouvoirs d'enquête des syndicats;
- Refus d'un tiers de fournir toute l'information demandée sans l'autorisation préalable d'un tribunal;
- Réticences à répondre aux questions posées;
- Omission de répondre dans les délais requis aux demandes formulées;
- Omission de répondre de manière complète et véridique;
- Campagne de peur et de dénigrement à l'égard des syndicats menant à la propagation d'idées préconçues, négatives et non fondées à l'égard de leur travail.

Malgré l'article 122, où l'on interdit d'exercer ou de menacer d'exercer des mesures de représailles contre une personne pour le motif qu'elle a transmis à un syndic une information selon laquelle un professionnel a commis une infraction visée à l'article 116 ou qu'elle a collaboré à une enquête menée par un syndic, on note chez les témoins de la réticence à venir rencontrer le syndic, notamment causée par la peur de représailles ou de perte d'emploi pour les employés des professionnels en cause.

Recommandation 2

Il faudrait clairement codifier :

- Les principes énoncés par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Pharmascience inc. c. Binet*, 2006 CSC 48, notamment le pouvoir d'un syndic d'obtenir des documents et des renseignements d'un tiers;
- Le pouvoir d'un syndic de se présenter au domicile professionnel du membre, sans avis préalable, pour prendre tout document, copie miroir d'un ordinateur, serveur, etc.;
- L'obligation de rencontrer un syndic à sa demande.

Il faudrait aussi améliorer le libellé de l'article 122 du Code des professions pour éviter de devoir référer à l'article 114, en y apportant les adaptations nécessaires. Il serait alors aussi préférable d'énoncer des exemples précis de comportements d'entrave au travail des syndicats.

3. Campagne de dénigrement

Elle est révolue l'époque où l'autorité du syndic était crainte, mais surtout respectée. Il est de plus en plus fréquent pour les professionnels d'utiliser impunément les médias sociaux pour tenir des campagnes de salissage ou de dénigrement à l'endroit des instances de leur ordre professionnel. Par l'entremise de blogues privés ou semi-privés, on dénigre l'ordre professionnel, son président et même son syndic.

En se fondant sur de fausses informations, des perceptions erronées ou des informations incomplètes, on dénonce les « présumés » abus des syndicats, que ce soit leurs comportements ou leurs méthodes d'enquête, affirmant ainsi clairement son désaccord avec les interventions des représentants de l'Ordre. Plusieurs exigent même la mise en place de mécanismes de régulation des activités des syndicats.

Par le passé, certains syndicats ont fait l'objet du dépôt d'une plainte disciplinaire par un professionnel faisant l'objet d'une enquête ou visé par une plainte disciplinaire. L'article 116 du Code des professions a été modifié pour ajouter le 4^e alinéa afin de rendre irrecevable une telle plainte et de prévenir une telle situation.

Par ailleurs, malgré l'immunité prévue à l'article 193 du Code des professions, un syndic et son ordre professionnel font à l'occasion l'objet d'une poursuite civile lorsque le professionnel considère que le syndic a abusé de ses pouvoirs, alléguant avoir subi un préjudice et cherchant à être indemnisé en conséquence.

Si les syndicats ne bénéficiaient plus des immunités prévues par ces dispositions, tout professionnel n'ayant pas apprécié le travail du syndic n'aurait aucun scrupule à entreprendre l'un de ces recours. Par conséquent, les syndicats se sentiraient craintifs, voire intimidés, et ils hésiteraient à entreprendre certaines démarches utiles pour faire toute la lumière sur les événements sur lesquels porte l'enquête, ne pouvant ainsi accomplir leur mission adéquatement.

Recommandation 3

Les pouvoirs des syndicats et les obligations corrélatives pour toute personne appelée à fournir des informations doivent être codifiés le plus précisément possible au Code des professions. De plus, les codes de déontologie devraient être amendés pour contraindre l'utilisation des médias sociaux à des fins non éthiques. Il est encore plus important de maintenir les immunités prévues au Code des professions (article 116 alinéa 4 et article 193) pour permettre au syndic de faire son travail avec toute la latitude nécessaire et éviter que son travail soit paralysé inutilement.

4. Action immédiate

Lors d'un signalement où il a des motifs raisonnables de croire que l'exercice de la profession par un professionnel ou sa compétence est en jeu, le syndic peut, en vertu de l'article 122.1 du Code des professions, en informer le comité d'inspection professionnelle, qui prendra le relais.

Dans les situations plus urgentes où la protection du public risque d'être compromise si le professionnel continue à exercer sa profession, le syndic peut, comme le stipule l'article 130 du Code des professions, s'adresser au conseil de discipline pour obtenir une limitation ou une radiation immédiate provisoire.

Cependant, dans des situations précises où la santé publique ou la sécurité du public est en péril, notamment lorsque les conditions d'hygiène ou d'asepsie sont déficientes, ces moyens peuvent s'avérer inefficaces et, surtout, prendre trop de temps à mettre en œuvre.

Recommandation 4

Il faudrait augmenter les pouvoirs d'intervention des syndicats pour faire cesser toute situation qui met directement en péril la santé publique ou la sécurité du public. Sans avoir à faire appel à une autre instance de l'ordre professionnel ou à un mécanisme requérant une longue préparation, le syndic devrait pouvoir fermer temporairement un lieu d'exercice professionnel et suspendre les activités des professionnels dans ce lieu d'exercice, jusqu'à ce que le professionnel ait démontré que la situation a été rectifiée.

5. Intervention rapide et simplifiée

Certaines situations, où le manquement déontologique est moins important ou moins grave, peuvent tout de même nécessiter une intervention dissuasive et exemplaire de la part du syndic. Ces infractions sont souvent récurrentes et répandues au sein de la profession et demandent à être sanctionnées.

Malheureusement, dans ces cas, la plainte disciplinaire reste souvent la seule avenue possible et raisonnable. La lourdeur et la complexité d'un tel mécanisme et les coûts associés (humains et financiers) font en sorte que, parfois, le syndic n'optera pas pour cette solution, notamment lors des interventions en matière de publicité dérogatoire.

De plus, en l'absence d'un processus allégé, à la fois efficace et dissuasif, le syndic a moins de temps et d'énergie à consacrer à des enquêtes où la protection du public est compromise directement et de manière importante.

Recommandation 5

Il serait bénéfique de créer des infractions statutaires qui permettraient l'émission de constats d'infraction où l'amende serait prédéterminée. Ce processus, aussi associé à une procédure de « contestation allégée », permettrait d'éviter le long et onéreux processus disciplinaire pour sanctionner des infractions mineures.

Dans le cas des membres de l'ODQ, ce moyen permettrait d'intervenir rapidement dans les cas de tenue de dossiers et de cabinets inadéquats, à l'égard d'infractions relatives à la publicité ou même dans les cas d'omission de répondre aux demandes du syndic dans les délais requis.

Ces infractions devraient être spécifiques et adaptées à chaque profession pour cibler efficacement des problèmes précis ciblés par les ordres professionnels.

6. Lourdeur du processus judiciaire

Le syndic peut, à la suite de son enquête, transmettre le dossier du professionnel au comité d'inspection professionnelle (article 122.1 et 123 du Code des professions), proposer une conciliation (article 123.6 du Code des professions) et décider de porter plainte ou non devant le Conseil de discipline (article 123 du Code des professions).

Toutes ces mesures, bien que justifiées dans certains dossiers d'enquête, peuvent s'avérer une option inefficace et mal adaptée à une situation particulière.

Le processus disciplinaire par le biais du dépôt d'une plainte devant le conseil de discipline est un parcours qui peut s'avérer long et complexe (requêtes, contestations, appels, etc.), monopolisant ainsi l'attention et le temps d'un syndic qui pourraient être

consacrés aux enquêtes, et coûteux (expertises, frais légaux, etc.). Il s'agit de plus d'une expérience difficile, voire humiliante pour le professionnel (caractère public du processus).

Lorsque, dans certains dossiers, la protection du public amène le syndic à privilégier la dissuasion au profit de l'exemplarité, des moyens alternatifs de résolution peuvent être plus efficaces.

De plus, lorsqu'une plainte disciplinaire est déposée, les professionnels et leurs conseillers juridiques optent fréquemment pour une stratégie de défense qui allonge le processus, notamment en multipliant les requêtes de toutes sortes ou en contestant systématiquement les décisions rendues par le conseil de discipline devant les instances d'appel ou de contrôle judiciaire. Au fil du temps, une augmentation notable du fardeau de preuve a été notée pour le même genre d'infractions. Il est fréquent que le travail des syndics soit passé « au peigne fin » et qu'on fasse le procès de l'enquête, plutôt que le procès des faits reprochés au professionnel. L'équipe légale de la défense, par sa créativité, allonge inutilement le processus judiciaire et empêche le syndic d'assurer la protection du public. Une fois de plus, des moyens alternatifs de résolution reconnus par la jurisprudence, mais qui ne sont pas mentionnés dans le Code des professions, offriraient une corde de plus à son arc.

Recommandation 6

Dans le but d'assurer la protection du public sans la lourdeur du processus disciplinaire, il faudrait codifier des mesures alternatives additionnelles aux décisions du syndic prévues par l'article 123 du Code des professions, lesquelles sont déjà utilisées par plusieurs bureaux de syndics.

Notamment, on pourrait retrouver un avertissement informel (recommandation du syndic), un avertissement formel (recommandation du syndic en précisant les conséquences en cas de récidive) et les engagements volontaires. Ces engagements, dont le contenu doit pouvoir varier selon le contexte et les manquements constatés, pourraient aller de l'exigence pour le professionnel de suivre un cours ou un stage de perfectionnement à son engagement de respecter une obligation précise prévue au code de déontologie, en passant par la limitation de ses activités professionnelles dans un domaine particulier de la profession, voire la cessation définitive de toute activité professionnelle.

7. Méconnaissance du système professionnel

Les syndicats ont un rôle qui leur est dévolu par la loi; le Code des professions énonce des dispositions pour encadrer leur travail.

Bien qu'ils s'acquittent de leurs tâches avec professionnalisme, célérité et diligence, les syndicats sont souvent confrontés à la méconnaissance ou à l'incompréhension du système professionnel.

Les demandeurs d'enquête et la population croient souvent que les syndicats protègent leurs membres. Ils ont de hautes attentes à l'égard des interventions des syndicats et comprennent mal les limites des pouvoirs d'intervention de ceux-ci, et ils sont souvent insatisfaits des services reçus (délais de traitement, conclusions d'enquêtes insatisfaisantes, recours mal choisi en regard de leur besoin, etc.).

En parallèle, certains professionnels se sentent ciblés ou lésés par les interventions du syndicat. D'autres se disent victimes de méthodes d'enquête abusives et ils sont, eux aussi, souvent insatisfaits des conclusions des enquêtes.

Recommandation 7

Outre les recommandations précédentes, les instances gouvernementales, autres que les ordres professionnels, devraient produire des communications pour clarifier le rôle du Bureau du syndicat et les limites de son pouvoir d'intervention, et ce, de façon à rehausser la confiance du public envers le processus disciplinaire, à augmenter la compréhension de la population et des professionnels eux-mêmes du système professionnel, à démystifier le processus et à gérer les attentes.

PRATIQUES ACTUELLES À L'ORDRE DES DENTISTES DU QUÉBEC

Bien que les ordres aient tous la mission de protéger le public, chaque profession a ses particularités. En fonction de la réalité de ses professionnels, le Bureau du syndic de l'ODQ a adopté certaines pratiques pour optimiser ses activités.

1. Formulaire de demande d'enquête

Ce formulaire, qui se trouve sur le site Web de l'ODQ, requiert des demandeurs d'enquête des informations essentielles au déroulement éventuel de l'enquête. Il formalise le processus afin d'éviter la réception de déclarations manuscrites incomplètes. Avec la refonte du système informatique de l'ODQ, la population pourra bientôt soumettre sa demande d'enquête en ligne.

2. Service de soutien téléphonique

Deux dentistes-conseils s'emploient quotidiennement à répondre aux appels du public et des professionnels. Connaissant bien la profession et les rouages de l'Ordre, ils peuvent répondre adéquatement aux questions de leurs interlocuteurs et les conseiller sur leur situation particulière et les options qui s'offrent à eux.

3. Démarches pré-enquête

De façon à minimiser la durée des enquêtes et, ultimement, les délais de traitement, certaines démarches de pré-enquête sont effectuées dès la réception de la demande. Celles-ci permettent d'assurer que les dossiers assignés aux syndics pour étude sont bien documentés.

C'est à cette étape que les demandes sont priorisées en fonction de certains facteurs (nature, gravité, récurrence, profil du professionnel, etc.) et qu'il est déterminé s'il y a « urgence d'agir ».

Le syndic communique avec tous les intervenants dans le dossier pour obtenir les documents disponibles. Ceci permet donc de préserver les éléments de preuve documentaire très tôt dans le processus d'enquête.

Lors de ces démarches, le syndic recueille également des explications et des observations préliminaires de manière contemporaine à la demande reçue. En fin de compte, ces renseignements permettent au syndic affecté à l'enquête d'avoir en main le maximum d'informations, afin de les consulter et de les analyser.

C'est aussi à cette étape que le syndic communique par écrit avec le demandeur d'enquête pour l'informer clairement de son rôle et des limites de ses pouvoirs (déontologie versus poursuite en dommages).

4. Environnement sans papier

Dans une ère où les technologies de l'information sont omniprésentes et en vue de soutenir l'exercice de la profession, il devient impératif d'adapter l'environnement de travail à la réalité des professionnels. De plus, les bonnes pratiques en matière de protection environnementale amènent de plus en plus les organisations à éliminer le papier dans les activités quotidiennes.

Toutes les demandes d'enquête et les autres documents reçus par le syndic de l'ODQ sont numérisés. Plusieurs professionnels ont déjà adopté l'environnement sans papier et acheminent leurs documents sur un support numérique.

Le Bureau du syndic est aussi à implanter le mode « sans papier » pour ses audiences disciplinaires. D'une part, la communication de la preuve est déjà transmise à l'intimé ou à son procureur sur un support numérique (CD, DVD). Par ailleurs, avec l'approbation du président du conseil de discipline, certains procès pourraient prochainement être menés sans papier. Tous les intervenants (président, membres du conseil, secrétaire, partie intimée) dans le processus pourront consulter la documentation disponible en format numérique par l'entremise de leurs outils informatiques. La première audience de ce genre aura lieu très bientôt.

À moyen et à long terme, cela permettra d'optimiser les processus, d'éviter les erreurs de reproduction, d'augmenter la productivité et d'assurer ainsi la protection du public.

5. Mesures alternatives de résolution

Lorsque le contexte s'y prête, et que la protection du public peut être assurée autrement que par le dépôt d'une plainte disciplinaire, le Bureau du syndic de l'ODQ privilégie l'utilisation des moyens alternatifs de résolution mentionnés à la recommandation 7.

Le syndic de l'ODQ rencontre le professionnel à la fin de son enquête, lorsque celle-ci révèle des lacunes ou des manquements en lien avec ses devoirs et obligations déontologiques pour le sensibiliser à la portée et à l'intensité de ceux-ci. La collaboration du professionnel et son ouverture à l'égard de nos recommandations ainsi que l'admission des manquements constatés et l'absence d'un contexte de récidive sont des facteurs déterminants dans la décision du syndic d'opter pour un avertissement ou de proposer un engagement volontaire en lieu et place du dépôt d'une plainte disciplinaire.

CONCLUSION

Nous sommes à l'ère de l'équité, de la justice et de la transparence. Ces valeurs tissent la toile de fond du déroulement des activités des bureaux de syndicats. Lors du traitement des demandes d'enquête, le syndic doit agir avec rigueur et courtoisie, avec équité et fermeté, avec toutes les attitudes et valeurs qu'il doit posséder et démontrer pour inspirer confiance au demandeur d'enquête et au professionnel mis en cause. La pleine coopération de ce dernier en dépend.

Le professionnel a certes des droits, mais a aussi des obligations envers son ordre et sa profession. Il a le droit d'être traité équitablement et avec politesse; il a aussi le devoir d'adopter les mêmes attitudes de civisme à l'endroit du personnel de l'Ordre et de respecter ses obligations déontologiques et professionnelles.

Le Bureau du syndic doit conserver son indépendance, et ce, dans le but de permettre aux syndicats y œuvrant de faire enquête sans pression externe et avec toute la latitude nécessaire. Les moyens instaurés par l'ODQ visent l'optimisation des services offerts en fonction de la réalité de pratique, du nombre de membres inscrits au tableau et du nombre de demandes d'enquête.

Bien que les méthodes d'enquête utilisées puissent différer d'un syndic à l'autre, le Bureau du syndic de l'ODQ met l'accent sur l'uniformisation de ses processus. Cette démarche vise le rehaussement du service offert et l'équité dans le traitement des demandes.

En ce qui a trait aux individus sur la ligne de front, les syndicats, ceux-ci font l'objet d'un processus d'embauche rigoureux, d'une évaluation de la performance en mode continu et d'un programme de formation continue. Considérant la difficulté de recruter et de former des syndicats ainsi que les nombreux et importants enjeux auxquels ils font face au quotidien, il nous apparaît inapproprié d'adopter des mécanismes de régulation de leurs activités. La mise en place de tels mécanismes visant à évaluer des manquements allégués dans les comportements et agissements des syndicats risquerait d'alourdir un système déjà complexe.

L'ODQ demeure ouvert aux améliorations continues du système professionnel, plus précisément à toute modification permettant de faciliter le travail des syndicats tout en encadrant leurs activités.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Il faudrait développer des formations et des outils de référence mieux adaptés aux activités des syndics afin de minimiser les erreurs attribuables au manque d'expérience ou de connaissances en matière juridique ou relationnelle.

On pourrait notamment aborder l'encadrement juridique du système professionnel (lois et règlements), les devoirs et obligations prévus à la réglementation en identifiant les éléments générateurs d'infraction selon le libellé des diverses dispositions, les techniques et méthodologies d'enquête, les techniques d'entrevue adaptées au pouvoir contraignant ou coercitif des syndics, la synergologie, l'art du témoignage lors des audiences, etc.

Recommandation 2

Il faudrait clairement codifier :

- Les principes énoncés par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Pharmascience inc. c. Binet*, 2006 CSC 48, notamment le pouvoir d'un syndic d'obtenir des documents et des renseignements d'un tiers;
- Le pouvoir d'un syndic de se présenter au domicile professionnel du membre, sans avis préalable, pour prendre tout document, copie miroir d'un ordinateur, serveur, etc.;
- L'obligation de rencontrer un syndic à sa demande.

Il faudrait aussi améliorer le libellé de l'article 122 du Code des professions pour éviter de devoir référer à l'article 114, en y apportant les adaptations nécessaires. Il serait alors aussi préférable d'énoncer des exemples précis de comportements d'entrave au travail des syndics.

Recommandation 3

Les pouvoirs des syndics et les obligations corrélatives pour toute personne appelée à fournir des informations doivent être codifiés le plus précisément possible au Code des professions. De plus, les codes de déontologie devraient être amendés pour contrer l'utilisation des médias sociaux à des fins non éthiques. Il est encore plus important de maintenir les immunités prévues au Code des professions (article 116 alinéa 4 et article 193) pour permettre au syndic de faire son travail avec toute la latitude nécessaire et éviter que son travail soit paralysé inutilement.

Recommandation 4

Il faudrait augmenter les pouvoirs d'intervention des syndics pour faire cesser toute situation qui met directement en péril la santé publique ou la sécurité du public. Sans avoir à faire appel à une autre instance de l'ordre professionnel ou à un mécanisme requérant une longue préparation, le syndic devrait pouvoir fermer temporairement un lieu d'exercice professionnel et suspendre les activités des professionnels dans ce lieu d'exercice, jusqu'à ce que le professionnel ait démontré que la situation a été rectifiée.

Recommandation 5

Il serait bénéfique de créer des infractions statutaires qui permettraient l'émission de constats d'infraction où l'amende serait prédéterminée. Ce processus, aussi associé à une procédure de « contestation allégée », permettrait d'éviter le long et onéreux processus disciplinaire pour sanctionner des infractions mineures.

Dans le cas des membres de l'ODQ, ce moyen permettrait d'intervenir rapidement dans les cas de tenue de dossiers et de cabinets inadéquats, à l'égard d'infractions relatives à la publicité ou même dans les cas d'omission de répondre aux demandes du syndic dans les délais requis.

Ces infractions devraient être spécifiques et adaptées à chaque profession pour cibler efficacement des problèmes précis ciblés par les ordres professionnels.

Recommandation 6

Dans le but d'assurer la protection du public sans la lourdeur du processus disciplinaire, il faudrait codifier des mesures alternatives additionnelles aux décisions du syndic prévues par l'article 123 du Code des professions, lesquelles sont déjà utilisées par plusieurs bureaux de syndics.

Notamment, on pourrait retrouver un avertissement informel (recommandation du syndic), un avertissement formel (recommandation du syndic en précisant les conséquences en cas de récidive) et les engagements volontaires. Ces engagements, dont le contenu doit pouvoir varier selon le contexte et les manquements constatés, pourraient aller de l'exigence pour le professionnel de suivre un cours ou un stage de perfectionnement à son engagement de respecter une obligation précise prévue au code de déontologie, en passant par la limitation de ses activités professionnelles dans un domaine particulier de la profession, voire la cessation définitive de toute activité professionnelle.

Recommandation 7

Outre les recommandations précédentes, les instances gouvernementales, autres que les ordres professionnels, devraient produire des communications pour clarifier le rôle du Bureau du syndic et les limites de son pouvoir d'intervention, et ce, de façon à rehausser la confiance du public envers le processus disciplinaire, à augmenter la compréhension de la population et des professionnels eux-mêmes du système professionnel, à démystifier le processus et à gérer les attentes.