



ASSOCIATION DES  
CHIRURGIENS DENTISTES  
DU QUÉBEC

1425 — 425, boul. de Maisonneuve Ouest  
Montréal (Québec) H3A 3G5  
Tél. : 514 282-1425 + 1 800 361-3794  
Télééc. : 514 282-0255

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Montréal, le 11 septembre 2019

Monsieur Alain Bernier, T.P.  
Président du comité spécial sur les pouvoirs des syndicats  
et leur mécanisme d'évaluation  
Conseil interprofessionnel du Québec  
550, rue Sherbrooke Ouest  
Tour ouest, bureau 2050  
Montréal (Québec) H3A 1B9

**Objet : Mémoire de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec**

Monsieur,

Dans le cadre de la consultation du Conseil interprofessionnel du Québec sur le processus d'enquête des bureaux des syndicats des ordres professionnels, je vous sou mets ci-joint le mémoire de l'Association des chirurgiens dentistes du Québec (ACDQ).

Veillez recevoir, Monsieur, mes salutations distinguées.

Le président,



Serge Langlois, D.D.S.

p. j.



**Consultation du Conseil Interprofessionnel du Québec  
sur le processus d'enquête des bureaux des syndicats des ordres professionnels**

**MÉMOIRE**

11 septembre 2019

---

Chers membres du Conseil interprofessionnel du Québec,

L'Association des chirurgiens dentistes du Québec (ACDQ) est une association professionnelle qui compte 4300 dentistes, pour la plupart des dentistes généralistes, mais également des dentistes de santé publique et des dentistes pédiatriques.

Dans un premier temps, je tiens à saluer la décision de la ministre de la Justice Sonia LeBel de mandater le Conseil interprofessionnel du Québec pour procéder à l'analyse des pratiques des syndicats des ordres professionnels. Devant la multiplication des témoignages que nous recevons relatant un processus d'enquête douloureux et humiliant, et devant la détresse psychologique parfois intense au point où nous sommes obligés d'orienter nos membres vers notre programme de soutien psychologique, cette initiative est salvatrice et arrive à point nommé.

Je constate depuis quelque temps une tangente qui semble se dessiner, et à laquelle je suis confronté pour la première fois depuis le début de mon mandat à la présidence de l'ACDQ en 2007.

Le processus d'enquête est par nature souvent vécu comme une épreuve, il n'est pas déraisonnable pour un dentiste de subir certains désagréments lorsqu'il doit répondre à une demande de renseignements de la part d'un syndic ou est convoqué à une rencontre au bureau de l'Ordre.

En pareilles situations, nos membres savent qu'ils trouveront une oreille attentive et bienveillante auprès de leur association. Toutefois, nous savons faire la différence entre les désagréments inhérents à un processus d'enquête et des méthodes qui paraissent problématiques.

Nous constatons trop souvent que, même si l'enquête n'aboutit pas au dépôt d'une plainte, les dentistes en ressortent affectés au point de vouloir abandonner la médecine dentaire. Ce n'est certainement pas le résultat recherché, et il faut se demander comment ils peuvent poursuivre sereinement l'exercice d'une profession aussi exigeante et rigoureuse que la leur dans de telles conditions.

La mission du syndic de l'Ordre doit s'accomplir sans porter atteinte à la dignité de nos membres. C'est précisément parce que les syndics bénéficient de vastes pouvoirs qu'ils doivent en user avec discernement, prudence et diligence, donc dans le respect des droits fondamentaux des dentistes.

Dans l'état actuel du droit, il n'existe aucun mécanisme pour encadrer le travail des syndics, alors qu'ils possèdent des pouvoirs ayant une incidence directe sur la vie professionnelle, mais aussi personnelle, des dentistes. Malheureusement, trop souvent j'ai constaté que l'absence de procédure et de contrôle a mené à des dérapages évitables.

C'est dans cette optique que je me permets de formuler des recommandations qui, je le souhaite sincèrement, pourront vous guider dans le cadre de vos travaux et ainsi favoriser les meilleures pratiques au sein du système disciplinaire.

### Première recommandation :

Mettre l'accent sur une meilleure formation des syndics et les sensibiliser à l'impact que peuvent avoir leurs propos et leur attitude sur les dentistes qui font l'objet d'une enquête.

Le parcours professionnel des personnes recrutées pour agir à titre de syndic à l'Ordre des dentistes du Québec est caractérisé par plusieurs années d'expérience à titre de dentiste.

**Or, la formation en médecine dentaire ne prépare aucun individu à une carrière au bureau du syndic de l'Ordre.** Malgré la volonté qui les anime, ces dentistes ne sont pas formés pour mener une enquête, utiliser des techniques d'entrevue ou encore procéder à la cueillette d'éléments de preuve dans le cadre d'un processus d'enquête.

Le travail de syndic est à la fois essentiel et complexe. Il exige des qualités et des habiletés de leur titulaire. Les habiletés peuvent être développées dans le cadre d'un solide programme d'apprentissage. Les exemples relatés dans ce document démontrent l'importance d'une formation rigoureuse. Nous ne pouvons compter purement et simplement sur le recrutement et la formation interne fournie par un ordre professionnel. En ce qui nous concerne, je constate que la méthode « essai-erreur » prend une place immense dans la formation des syndics, si bien que nos membres se retrouvent à devoir composer avec des personnes dont les comportements irrespectueux, inappropriés et parfois agressifs portent atteinte à leur dignité.

Ainsi, je crois qu'il est primordial que, avant de débiter une carrière à titre de syndic, le dentiste suive une formation obligatoire dont le cursus, la durée et les exigences de réussite sont prescrits par un règlement adopté conformément au Code des professions. Une fois en poste, il devrait également être assujéti aux règles de la formation continue obligatoire que l'on retrouve dans plusieurs professions afin de maintenir son statut de syndic.

### **Deuxième recommandation :**

Uniformiser les procédures d'enquête entre les différents membres du bureau du syndic, en ce qui concerne les appels au cabinet, les lettres informant d'une demande d'enquête, les lettres informant de l'issue de l'enquête et, surtout, les rencontres en personne.

À titre de président de l'association qui défend les intérêts de ses membres, j'ai été récemment abasourdi de constater que, dans le cadre de son enquête, la personne agissant à titre de syndic nous demande de lui communiquer des renseignements qu'elle pouvait facilement obtenir auprès du dentiste visé sans crainte quant à la fiabilité de ceux-ci. Pareilles situations sont survenues auprès de nos partenaires et sociétés affiliées. Je connais les dispositions concernant l'obligation de collaborer avec le syndic d'un ordre professionnel, mais je trouve cavalier qu'une telle demande nous ait été formulée alors que notre mission est de défendre nos membres. Cette façon de procéder était une première depuis mon élection en 2007.

Je pense également à ce dentiste qui tentait de savoir ce qui lui était reproché alors qu'aucune lettre ne lui avait été acheminée pour l'aviser de la tenue d'une enquête. À cette occasion, nous lui avons indiqué que le syndic, lors d'une enquête, envoie une lettre type au dentiste pour lui demander des renseignements sur un sujet spécifique. Nous l'avons ainsi encouragé à en faire la demande auprès de la personne qui agissait comme syndic. Ce n'est qu'après avoir communiqué avec le syndic, pour obtenir la confirmation qu'il ne s'agissait pas d'une nouvelle procédure de fonctionnement, qu'il a enfin pu obtenir une lettre l'informant d'une enquête le concernant et donnant le détail des informations requises, mais non sans avoir subi personnellement, ainsi que son personnel, les commentaires désobligeants du syndic en question.

Le processus d'enquête n'est pas en soi chose facile à vivre, j'en conviens, mais les exemples susmentionnés auraient pu être évités par une formation rigoureuse du syndic sur les procédures applicables en fonction des infractions visées par une plainte.

### Troisième recommandation :

Avoir une attitude plus empreinte de respect pour préserver la dignité des dentistes qui doivent continuer de pratiquer sereinement.

Nos membres nous ont rapporté s'être sentis humiliés, intimidés, « pires qu'un criminel », « comme le pire dentiste de la terre », alors même que leur dossier disciplinaire pour les cas auxquels je fais référence est vierge, qu'ils comptent de nombreuses années de pratique et que la demande d'enquête n'a pas débouché sur une décision de porter plainte au Conseil de discipline. Nous ne voulons plus gérer le stress post-traumatique de membres qui nous appellent littéralement en larmes.

Que dire aussi des appels compulsifs et discourtois au cabinet, alors que le dentiste est en salle et n'a aucunement l'intention de ne pas répondre; des menaces d'accusation d'entrave au travail du syndic à l'endroit du personnel, si le dentiste ne prend pas l'appel sur-le-champ. En l'espèce, le dentiste ne faisait même pas lui-même l'objet de l'enquête...

Que dire aussi des commentaires faits « à titre personnel » ou tout à fait inappropriés de ce syndic qui a mentionné : « Si vous ne souhaitez pas que j'enregistre notre conversation, vous n'allez pas aimer ce que j'écris. »

Que dire enfin de l'attitude de certains syndics qui se permettent de ricaner ou d'avoir des sourires narquois lors d'entrevues avec un dentiste.

Le processus disciplinaire est trop important pour laisser place à des personnes qui, de toute évidence, ne comprennent pas leur rôle et s'adressent à nos membres en criant, ou encore qui débordent largement le cadre de leur enquête.

Je crois donc que, de manière à préserver la dignité des dentistes et des professionnels soumis au Code des professions, les ordres professionnels devraient rendre obligatoire une formation sur la façon de mener une enquête selon des principes élémentaires de respect. L'Ordre devrait s'assurer de mettre en place un processus d'évaluation du travail de ses syndics.

#### **Quatrième recommandation :**

Adopter un code de déontologie pour encadrer le travail des syndicats et prévenir les débordements qui nous ont été signalés.

Les normes de comportements et d'attitudes que doit adopter un syndic dans le cadre de ses fonctions ne peuvent se limiter à une déclaration de principes sur un site Internet ou dans un rapport annuel, ni à un énoncé philosophique affiché sur les murs. Elles doivent être enchâssées dans un code de déontologie adopté conformément au Code des professions. À défaut de ce faire, les mêmes situations surviendront sans possibilité de s'adresser à un décideur impartial pour faire corriger les comportements déviants.

Par l'adoption d'un code de déontologie, nous voulons également nous assurer que les personnes appelées à enquêter auprès des dentistes ne soient pas en conflit d'intérêts et qu'elles agissent en toute impartialité envers les dentistes visés. Le milieu de la dentisterie est compétitif et nous voulons éviter qu'un dentiste qui a choisi de devenir syndic ne puisse enquêter sur un dentiste avec lequel il aurait eu un différend, avec lequel il aurait été en compétition par le passé, ou encore ne puisse soumettre une demande d'enquête alors que les événements la justifiant lui étaient connus avant sa décision de devenir syndic.

Il peut sembler d'une prudence élémentaire qu'un syndic ne se place pas en situation de partialité, mais encore une fois certains événements nous amènent à penser que cette mesure est nécessaire pour assurer la protection du public, la dignité et l'intégrité des professionnels.

**Cinquième recommandation :**

Créer un comité de discipline à la déontologie des syndics.

Les fonctions d'un syndic s'apparentent fortement à celles des policiers. Ils prennent connaissance d'une plainte, recueillent des informations, réquisitionnent la transmission de documents, recensent les éléments de preuve d'une infraction et portent des accusations. Devant le tribunal, les règles de preuve et les sanctions diffèrent, mais en somme leur mandat est de s'assurer que le public est protégé.

En ce sens, je crois que sans la création d'un conseil de discipline chargé d'entendre les infractions alléguées au code de déontologie des syndics, il sera illusoire de mettre en application l'ensemble ou une partie de nos recommandations.

Cette mesure permettra un contrôle de l'exécution du mandat du syndic afin de s'assurer qu'il est accompli selon des normes précises, tout en rétablissant la confiance des membres de l'ordre professionnel et du public.



## Conclusion

Certaines pratiques actuelles de certains syndicats portées à ma connaissance ne seraient pas tolérées s'il existait un contrepoids à leur très large pouvoir. Le but de mes recommandations, comme vous avez pu le constater, n'est pas de restreindre ce pouvoir, mais plutôt de s'assurer qu'il existe des mécanismes de contrôle de l'exercice adéquat de la lourde responsabilité qui leur incombe.

Bon nombre de décisions en matière disciplinaire font état de l'objectif des sanctions disciplinaires qui n'est pas de punir le professionnel, mais d'empêcher la récidive. Ce principe devrait se refléter dans le travail des syndicats.

Ainsi, je crois que la **formation obligatoire réglementée, l'imputabilité des syndicats et un mécanisme de contrôle de l'exercice du pouvoir des syndicats** sont indispensables à l'amélioration du système disciplinaire.

Finalement, je tiens à remercier madame la ministre LeBel pour la démarche nécessaire de réflexion sur le système disciplinaire. Je suis à votre disposition pour collaborer pleinement avec le Conseil interprofessionnel du Québec à l'amélioration du système disciplinaire de notre profession.

Veuillez recevoir, chers membres du Conseil interprofessionnel du Québec, l'expression de ma haute considération.

Le président,



Serge Langlois, D.D.S.