



---

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

---

---

DEUXIÈME SESSION

TRENTE-QUATRIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

### **Commissions parlementaires**

---

---

Commission permanente de l'éducation

Consultation générale sur l'avant-projet  
de loi modifiant le Code des professions  
et d'autres lois professionnelles (3)

Le lundi 1er mars 1993 — No 34

**Président : M. Jean-Pierre Saintonge**

---

**QUÉBEC**

## Débats de l'Assemblée nationale

### Table des matières

Association coopérative d'économie familiale du centre de Montréal (ACEF-Centre)	CE-1857
Ordre des <b>optométristes</b> du Québec	CE-1868
Ordre des comptables agréés du Québec	CE-1877
Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	CE-1888
Ordre des chiropraticiens du Québec	CE-1899

### Intervenants

M. Jean-Claude Gobé, président

M. Raymond Savoie

Mme Jocelyne Caron

Mme Denise Carrier-Perreault

M. Marcel Parent

- \* Mme Louise Rozon, ACEF-Centre
  - \* M. André Bélanger, idem
  - \* Mme Marie-Blanche Galasso, idem
  - \* Mme Marie Roy, idem
  - \* M. Claude Zanchettin, idem
  - \* M. Michael Chaiken, Ordre des optométristes du Québec
  - \* M. Claude Gareau, idem
  - \* M. Daniel Lavoie, idem
  - \* M. Richard Jacques, Ordre des comptables agréés du Québec
  - \* Mme Ginette **Lussier-Price**, idem
  - \* M. Raymond Morcel, idem
  - \* M. Marcel Paquette, Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec
  - \* M. Jean Lanctot, idem
  - \* M. Claude Lalonde, idem
  - \* M. Normand Danis, Ordre des chiropraticiens du Québec
  - \* Mme Louise Taché-Piette, idem
  - \* M. Claude Pilon, idem
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

**Abonnement:** 325 \$ par année pour les débats des commissions parlementaires  
115 \$ par année pour les débats de la Chambre - Index: 10 \$  
Prix de vente à l'unité variable selon le nombre de pages  
La transcription des débats des commissions parlementaires  
est aussi disponible sur microfiches au coût annuel de 105 \$  
La TPS et la TVQ s'ajoutent aux prix indiqués

**Chèque rédigé au nom du ministre des Finances et adressé à:**

Assemblée nationale du Québec

Distribution des documents parlementaires

5, Place Québec, bureau 195

Québec, (Québec)

G1R 5P3

tél. 418-643-2754

télécopieur: 418-528-0381

Courrier de deuxième classe - Enregistrement no 1762

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec

ISSN 0823-0102

Le lundi 1er mars 1993

**Consultation générale sur l'avant-projet de loi modifiant  
le Code des professions et d'autres lois professionnelles**

(Quinze heures six minutes)

**Le Président (M. Gobé):** Mesdames et messieurs, si vous voulez regagner vos places, la commission de l'éducation va maintenant entreprendre ses travaux. Bien entendu, nous avons quorum et je le constate, donc, je déclare la séance comme étant ouverte.

Je vous rappellerai brièvement le mandat de notre commission aujourd'hui qui est, pour cette séance, de procéder à des auditions publiques sur l'avant-projet de loi, Loi modifiant le Code des professions et d'autres lois professionnelles.

M. le secrétaire, avez-vous des remplacements?

**Le Secrétaire:** Oui, M. le Président. M. Bradet (Charlevoix) par M. Bergeron (Deux-Montagnes), M. Fradet (Vimont) par M. Philibert (Trois-Rivières) et M. Tremblay (Rimouski) par Mme Bégin (Bellechasse).

**Le Président (M. Gobé):** Bon. Nous allons donc maintenant prendre connaissance de l'ordre du jour et je demanderai, suite à sa lecture, aux membres de la commission s'ils l'adoptent. À 15 heures, donc dès maintenant, nous allons entendre l'Association coopérative d'économie familiale du centre de Montréal; à 16 heures, l'Ordre des optométristes du Québec; à 17 heures, l'Ordre des comptables agréés du Québec. Nous suspendrons de 18 heures jusqu'à 20 heures, pour reprendre les auditions avec l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec; à 21 heures, nous terminerons avec l'Ordre des chiropraticiens du Québec.

Est-ce que les membres de cette commission adoptent l'ordre du jour tel que lecture en a été faite?

**Des voix:** Adopté.

**Le Président (M. Gobé):** Donc, l'ordre du jour est maintenant adopté. Est-ce qu'il y a des déclarations d'ouverture de part et d'autre? Je ne vois pas non plus. Alors, je convierais donc les prochains intervenants, soit les représentants de l'Association coopérative d'économie familiale du centre de Montréal, à bien vouloir venir prendre place en avant.

Bonjour, messieurs dames. Pour les besoins de l'enregistrement des travaux, je vais donc faire lecture des gens qui vous accompagnent, et, s'il y a une personne supplémentaire, il serait intéressant de connaître son nom. Alors, Mme Louise Rozon, directrice, au milieu. C'est vous qui êtes la porte-parole, je pense? Alors, bonjour, madame.

**Mme Rozon (Louise):** Bonjour.

**Le Président (M. Gobé):** M. Bélanger.

**M. Bélanger (André):** Oui, c'est moi.

**Le Président (M. Gobé):** Bonjour, M. Bélanger. Mme Marie Roy. Bonjour, madame. M. Claude Zanchettin. Bonjour, monsieur. Madame?

**Mme Galasso (Marie-Blanche):** Mme Marie-Blanche Galasso, présidente de l'Association des victimes d'erreurs médicales.

**Le Président (M. Gobé):** Bonjour, madame. Bienvenue parmi nous. Vous pouvez maintenant commencer votre présentation. Je vous rappelle auparavant que vous avez pour ce faire environ 20 minutes et que, par la suite, 20 minutes seront imparties au côté ministériel et au côté de l'Opposition. La règle de l'alternance est généralement respectée et je crois que, dans une discussion comme celle-ci, on peut faire preuve d'une certaine latitude lorsque tout se déroule bien. Vous avez donc maintenant, madame, la parole.

**Association coopérative d'économie familiale  
du centre de Montréal (ACEF-Centre)**

**Mme Rozon:** Merci, M. le Président. M. le ministre, messieurs et mesdames les membres de la présente commission, nous vous remercions de nous donner l'opportunité de présenter aujourd'hui notre mémoire.

L'ACEF-Centre est une association de consommateurs qui s'intéresse, depuis plusieurs années, aux difficultés éprouvées par le public lorsqu'il porte plainte contre un professionnel auprès de sa corporation professionnelle. Ainsi, nos observations sur l'avant-projet de loi se fondent principalement sur les difficultés pratiques vécues par le public face au système disciplinaire, ainsi que sur les résultats d'une enquête récente que nous avons réalisée pour le magazine qu'on publie, qui est le magazine **Consommation**.  
(15 h 10)

Afin de connaître d'une façon plus précise l'opinion du public face au système disciplinaire, nous avons commandé un sondage à la maison CROP en janvier 1993. Il ressort clairement de nos recherches et des plaintes reçues à l'ACEF-Centre que le système disciplinaire actuel des corporations professionnelles manque d'impartialité, de transparence et de crédibilité. Les résultats du sondage CROP-ACEF-Centre révèlent notamment que seulement 8 % des citoyens font tout à fait confiance aux corporations professionnelles, alors que

45 % d'entre eux leur font peu ou pas du tout confiance pour assurer la protection du public. De ces personnes qui font peu ou pas confiance, 56 % de ces citoyens exprimaient leur point de vue en précisant que les corporations sont là avant tout pour protéger leurs membres, 18 % relevaient un manque d'impartialité et 9 % avaient connu personnellement une mauvaise expérience avec une corporation professionnelle.

Il va sans dire que les corporations souffrent d'un grave problème d'image. Les corporations professionnelles ne sont toutefois pas du même avis. Nos recherches démontrent qu'il y a un écart considérable entre la vision du public et celle des corporations professionnelles vis-à-vis de la crédibilité et de l'impartialité du système disciplinaire actuellement en place. D'ailleurs, les membres de la présente commission, vous êtes sûrement déjà en mesure de constater cette différence de perception. Le manque de confiance du public s'explique principalement, à notre avis, par le fait que les corporations sont placées devant une importante contradiction: elles sont à la fois juge et partie et tiraillées entre leur rôle de protection du public et celui de protection de leurs membres, au point où la protection du public vient parfois après et souvent après celle de leurs membres.

La commission Castonguay-Nepveu soulignait, d'ailleurs, l'importance, il y a 20 ans, de distinguer le droit professionnel, qui a pour but premier la protection du public, du droit du travail qui a pour but la défense des intérêts économiques et sociaux des professionnels. Cette distinction n'a malheureusement pas vu le jour, et force nous est de constater que les corporations ne s'acquittent pas adéquatement de leur mandat de protection du public.

Les délais dans le traitement des plaintes sont excessivement longs. À titre d'exemple, Mme Langlois a porté plainte le 22 août 1990 contre deux psychologues auprès de la Corporation des psychologues. Elle affirme, dans sa plainte, avoir été abusée, méprisée et humiliée par les deux psychologues lors d'une semaine intensive de thérapie de groupe. Elle a fait des cauchemars et souffert d'insomnie après cette thérapie. À ce jour, sa plainte n'a toujours pas été traitée, soit deux ans et demi plus tard.

De plus, lorsqu'on réalise que plus de 93 % des plaintes du public sont jugées non fondées, d'importantes questions se posent. Est-il possible qu'autant de citoyens logent des plaintes non fondées? Les enquêtes réalisées par le syndic lui ont-elles permis dans tous les cas de prendre une décision éclairée? Le public en doute sérieusement, surtout lorsqu'il n'a pas eu la chance de confronter la version du professionnel. Du point de vue de la protection du public, une réforme du système disciplinaire professionnel s'impose donc.

L'ACEF-Centre souscrit entièrement aux objectifs de l'avant-projet de loi, mais ne croit pas que les modifications proposées puissent permettre de les atteindre entièrement. L'avant-projet de loi accroît la participation

du public, la transparence du système et son accessibilité, mais n'apporte pas, à notre avis, une réponse satisfaisante au problème majeur identifié par le public, soit le manque d'impartialité des décideurs. Pour que le système soit réellement crédible aux yeux du public, il faut renforcer non seulement l'accessibilité et la transparence du système, mais également l'indépendance et l'impartialité des décideurs.

L'ACEF-Centre recommande principalement que la gestion du système disciplinaire des professionnels relève d'une instance indépendante des corporations, soit l'Office des professions. Cet organisme devrait avoir le mandat de recevoir et de traiter les plaintes du public portées contre un professionnel. Chaque plainte serait étudiée par un syndic issu de la corporation concernée, mais payé par l'Office, qui en déterminerait par ailleurs les devoirs et les fonctions. Ces syndics devraient être nommés par un comité de sélection formé d'un représentant de l'Office des professions, d'un représentant du public et de la corporation concernée.

Concernant le comité d'examen des plaintes, ce comité devrait jouer le rôle d'une instance d'appel des décisions du syndic, et c'est le citoyen qui devrait décider d'en appeler ou non de la décision du syndic. Il devrait être composé de cinq membres et d'au moins deux membres du public non membres d'une corporation professionnelle.

Le comité de discipline devrait, quant à lui, obligatoirement être composé d'un membre du public. De plus, les règles de procédure dans le cadre des enquêtes devraient être clairement établies et divulguées au plaignant. Une preuve claire et convaincante devrait notamment être jugée suffisante en matière disciplinaire. Il est extrêmement important que le plaignant puisse avoir la chance de confronter la version du professionnel.

Dans le but de garantir aux citoyens un traitement équitable et juste de leurs dossiers, l'ACEF-Centre recommande également que le service de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires, ainsi que des différends relève de l'Office des professions. Or, si l'avant-projet de loi devait entrer en vigueur dans sa forme actuelle, il n'aurait pas pour effet, à notre avis, de renforcer l'impartialité et l'indépendance des décideurs, ni d'augmenter, par le fait même, la confiance du public. Il est extrêmement important que, dans le cadre des décisions que vous avez à prendre, vous portiez une attention particulière aux critiques du public, puisque, à travers le système disciplinaire, c'est avant tout lui qu'on cherche à protéger.

Je vais maintenant laisser la parole aux personnes qui nous ont accompagnés aujourd'hui et qui vont vous expliquer pourquoi elles ne font pas confiance aux corporations professionnelles pour protéger le public. Alors, dans un premier temps, je vais laisser la parole à Mme Marie Roy.

**Le Président (M. Gobé):** Mme Roy, vous avez la parole. C'est seulement la présidence qui peut vous

laisser la parole, la présidence présidant les travaux, mais c'est un lapsus certainement, madame.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Le Président (M. Gobé):** Alors, je vous donne la parole, madame.

**Mme Roy (Marie):** Vous êtes gentil, monsieur. Alors, c'est tout un défi de pouvoir, en cinq minutes, faire le tour d'un cas qui a duré des années. J'ai préparé quelques notes pour essayer d'en oublier le moins possible.

C'est en mai 1991, et à titre purement privé, que j'ai rencontré le syndic de la Chambre des notaires pour lui faire part d'événements purement privés dont j'avais été témoin et victime. Cependant, je ne peux vous cacher que la citoyenne que je suis est aussi diplômée en psychologie et en droit, et qu'elle ne peut faire abstraction de cela dans ses propos.

Je rappellerai, d'abord, brièvement les faits. En mai 1991, j'ai rencontré le syndic de la Chambre des notaires pour lui faire part des conduites de quatre notaires et lui demander de porter plainte devant le comité de discipline. La plainte ne portait pas sur un fait isolé, mais sur toute une série d'actes qui, combinés les uns avec les autres, me semblaient aller à l'**encontre** de la nature même de la profession de notaire et de sa fonction d'officier public. Je faisais appel à la Loi sur le notariat, qui exige des notaires la probité la plus scrupuleuse, et au code de déontologie, plus particulièrement à l'impartialité, au désintéressement, aux relations notaire-client, aux relations entre notaires, et plus particulièrement à la réception d'actes par complaisance permise pour les notaires.

Ces questions étaient relatives à des matières qui sont le pain quotidien des notaires: contrats d'achat de propriétés, actes d'hypothèque, conventions matrimoniales, rédaction et interprétation de contrats, bref, des actes que le citoyen ordinaire et le grand public sont amenés à traiter par l'intermédiaire des notaires. La seule et unique question à laquelle je demandais au syndic et au comité de discipline de répondre était strictement déontologique. J'étais parfaitement consciente qu'il ne s'agissait pas de réclamer quoi que ce soit en termes monétaires.

Cette question était: L'ensemble des conduites et des comportements de la notaire et des autres notaires impliqués est-il celui qu'aurait eu tout notaire désintéressé, sans parti pris, de la plus scrupuleuse probité que lui impose la Loi sur le notariat, tout notaire qui aurait observé le devoir imposé par l'honnêteté et la justice selon les critères de conscience professionnelle? À cette seule et unique question, je n'ai pas eu de réponse satisfaisante et je n'en aurai sans doute jamais. Le syndic adjoint a fait enquête et a conclu que plusieurs des conduites semblaient dérogatoires. Il a fait rapport au syndic en chef qui s'est déclaré d'accord avec le syndic

adjoint, mais a conclu qu'il ne porterait pas plainte, même s'il eût été préférable que les notaires s'abstiennent d'intervenir dans mes affaires personnelles, ce qui est en soi une dérogation. Je conservais mes droits de recours en droit commun, m'ont-ils dit, et je n'avais donc aucun préjudice.

La décision du syndic m'a semblé mal fondée et j'ai par la suite demandé au comité administratif de la Chambre des notaires d'exercer son pouvoir d'ordonner au syndic de porter plainte. Ma demande a été adressée à la fois au président de la Chambre des notaires et au directeur général de la Chambre des notaires. C'était le 14 février 1992, un jour de **Saint-Valentin**. Je n'ai eu depuis aucune nouvelle, ni de l'un, ni de l'autre, pas même un accusé de réception.

J'ai soumis le dossier à l'**Office** des professions ce même 14 février. J'ai compris que le pouvoir de surveillance qu'il semblait avoir se limitait à vérifier si les formalités élémentaires avaient été respectées. Un pouvoir de surveillance à qui il n'a pas poussé une seule dent depuis sa naissance. En prime, j'ai eu droit à quelques dépliantes.

Quant au Protecteur du citoyen, il n'avait, lui non, plus aucun pouvoir d'intervention.

La question que je posais est donc demeurée sans réponse et le demeurera sans doute; je n'ai pas l'intention de déposer une plainte privée. Pourtant, elle aurait sans doute été d'utilité pour le public et pour la profession.

(15 h 20)

De deux choses l'une: ou bien les conduites que je décrivais étaient conformes à la pratique courante du notaire ordinaire; ma plainte n'était alors pas fondée. Mais alors, dans un esprit de protection du public, il serait important que les clients sachent qu'en consultant un notaire il peut très bien leur arriver ce qui m'est arrivé. Je disais: De deux choses l'une. L'autre pendant de l'alternative, c'est que ces pratiques étaient dérogatoires et il était donc, à ce moment-là, tout autant dans l'intérêt du public que dans celui de la profession qu'elles soient entendues et sanctionnées.

Plusieurs clients, plusieurs citoyens ordinaires sont victimes de ces pratiques et de ces fautes. Plusieurs n'en prennent probablement jamais conscience, croyant que c'est comme ça que ça doit se passer. D'autres sont conscients que ça n'a pas d'allure, mais ils prennent leur mal en patience, ne sachant quoi faire d'autre. Certains en informent quelque organisme qu'ils croient capable de faire quelque chose; aucun n'est capable de faire quelque chose. Quelques-uns demandent une enquête au syndic et, dans quelques cas, enfin, le syndic porte plainte.

Plus de 500 dossiers, pas de budget ni de personnel. Il y a **là-dedans** des fraudes de millions, me disait personnellement le syndic. Je comptais et je comprends que les dossiers de fraudes de millions soient sur le dessus de la pile; ils sont plus préoccupants, sans doute. Il ne faudrait pas encore hausser la cotisation des notai-

res pour l'assurance-responsabilité. Mais les dossiers d'en dessous, ceux qui proviennent plus probablement de citoyens ordinaires, ceux qui risquent moins d'être éclaboussants pour l'image ou coûteux pour le fonds d'indemnisation, ces dossiers-là sont-ils traités de façon à réellement protéger le citoyen contre des notaires ou d'autres professionnels?

On me disait aussi: Il n'y a aucun préjudice, madame, puisque vous avez encore tous vos droits de propriétaire indivis; allez donc les faire valoir. On excipe de la judiciarisation de la plainte par la judiciarisation d'autre chose. Mes droits de propriétaire indivis, c'est une chose. Mon droit et le droit des autres citoyens ordinaires d'avoir un notaire et un notariat scrupuleusement probes et désintéressés, c'est autre chose, et c'est ce seul droit que je voulais faire valoir à la Chambre des notaires, corporation professionnelle devant agir dans l'intérêt de ses membres et dans l'intérêt du public. On dit généralement que nul ne peut servir deux maîtres, surtout quand l'un des maîtres, c'est soi-même.

S'il y a plainte, madame, il y aura peut-être une réprimande. Vous allez gagner quoi? Je ne suis pas à la loto judiciaire de la responsabilité. Les seuls qui aient à gagner dans une plainte disciplinaire, c'est la profession et le public. Un syndic n'est pas habilité à recevoir une action en responsabilité ni en dommage; chacun son métier et sa juridiction.

Que de joyeuses perspectives! Et tout ça pour avoir le droit d'être entendue par un comité de discipline, le simple droit d'être entendue éventuellement, si et peut-être. Et entendue par qui? Par d'autres professionnels de la corporation et, cette fois, dans un contexte procédural. On sait ce qu'on peut faire de remises, de procédure, etc. Joignons à cela l'autre réjouissante perspective qu'est l'attitude méprisante de certains Augustin Roy à l'égard de ceux et peut-être surtout de celles qui osent porter plainte. Je cite un article: «Le président de la Corporation des médecins, le docteur Augustin Roy, affirme que le système de traitement des plaintes du public est parfaitement adéquat et que Mme P.B., qui ose prétendre le contraire, n'est qu'une faiseuse de troubles».

Il apparaîtra qu'il n'est pas très étonnant qu'il n'y ait pas plus de plaintes privées en droit disciplinaire qu'en droit criminel, et qu'il ne faille pas mesurer la santé disciplinaire d'une profession au nombre de plaintes privées portées contre elle, et encore moins au nombre de plaintes privées où le citoyen aurait gain de cause contre le professionnel. Plus de 80 % des citoyens abandonnent leur recours faute d'argent, d'énergie et de temps; c'était le thème d'une campagne publicitaire de la Chambre des notaires.

La justice naturelle repose sur plusieurs principes, dont les plus fondamentaux sont: *nemo iudex in sua causa*, c'est-à-dire qu'on ne peut être juge et partie; *audi alteram partem*, c'est-à-dire qu'on doit entendre les parties. On dit aussi que non seulement justice doit être faite, mais qu'il doit aussi y avoir apparence de justice,

ce qui ne veut pas dire simulacre de justice. Ces principes fondamentaux que se doivent de respecter les instances judiciaires et quasi judiciaires, à partir de la Cour suprême jusqu'aux tribunaux administratifs, je ne peux comprendre en vertu de quoi un syndic ou une corporation pourraient y faire exception. Si les qualités essentielles du magistrat sont l'impartialité et l'indépendance, qu'est-ce qui peut en dispenser les corporations professionnelles? Tant que les corporations professionnelles agiront comme si elles avaient le pouvoir discrétionnaire et non le devoir impératif de contrôler scrupuleusement l'observance des codes d'éthique et de sanctionner les écarts de conduite de leurs membres, elles ne pourront, quant à moi, prétendre veiller à l'intérêt du public et du citoyen. Je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, Mme Roy. Mme Rozon, avez-vous d'autres intervenants qui veulent...

**Mme Rozon:** Oui, j'aimerais laisser la parole à Mme Marie-Blanche Galasso.

**Le Président (M. Gobé):** D'accord, madame. Je vous avertis, par contre, qu'il reste à peu près quatre minutes pour votre intervention, mais, avec le consentement des parlementaires, peut-être que nous allons vous laisser terminer votre présentation et, après, nous passerons aux interventions de chaque côté. Est-ce qu'il y a consentement pour ce faire?

**Une voix:** Consentement.

**Le Président (M. Gobé):** Oui? Alors, vous avez deux, trois minutes de plus, madame, pour pouvoir faire votre présentation.

**Mme Galasso:** Au nom de l'Association des victimes d'erreurs médicales et en mon nom personnel, je vous demande que la loi concernant les plaintes soit modifiée. Lorsque nous faisons une plainte à la Corporation professionnelle des médecins du Québec, nous avons l'impression de ne pas être crus et de ne pas être pris au sérieux. Nous avons aussi l'impression que la Corporation est là pour se protéger et non pour protéger le public. Lorsque les dossiers ne reflètent pas la vérité ou qu'ils sont incomplets, la Corporation ne peut pas donner une réponse adéquate au patient parce qu'il manque des éléments. C'est pourquoi nous demandons que les plaignants soient impliqués dans le traitement des plaintes. Le système des plaintes et le système disciplinaire devront être réévalués, étudiés et corrigés le plus tôt possible afin de rendre justice un jour à ceux qui y ont droit. J'espère que le tout sera pris en considération et que vous apporterez des modifications à la loi concernant les plaintes publiques.

Je ne sais pas si j'ai quelques minutes...

**Le Président (M. Gobé):** Oui. Allez-y, madame.

Oui, oui.

**Mme Galasso:** Oui?

**Le Président (M. Gobé):** Oui, oui, je vous avertirai.

**Mme Galasso:** Lorsque j'ai eu cet accident par un médecin, j'ai été huit mois couchée sur le dos parce que j'ai eu des problèmes très graves. Je devais rester couchée sur le dos, je ne pouvais pas écrire. J'ai été longtemps que je ne pouvais pas écrire. J'ai téléphoné à la Corporation pour demander qu'ils m'accordent une entrevue pour aller leur raconter ce qui s'était passé, parce que je ne pouvais pas écrire du tout. Ils m'ont dit non. Ils m'ont dit: Il faut que tu écrives ta plainte, il faut que la plainte soit faite par écrit. C'est alors que j'ai commencé à écrire un mot à la fois, couchée sur le dos, comme ça. Puis la plainte, lorsqu'elle a été finie, bien, je l'ai **mallée**. Ils m'ont répondu, puis ils m'ont dit que c'était tout correct, ce qui était écrit dans le dossier. Moi, j'ai fait une autre plainte après pour leur dire que le dossier, il était incomplet, puis ce n'était pas tout vrai, ce qui était écrit dedans. Là, eux, ils m'ont demandé... Ils voulaient avoir des preuves. Ça fait que là, moi, je me suis dit... Je trouvais ça pas mal long et j'ai fondé ma propre association. Je voulais en connaître plus et j'ai vu des membres qui sont dans la même difficulté que moi, la même difficulté. Puis c'est pour ça que je suis venue aujourd'hui, pour vous demander si vous pouvez faire quelque chose.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, madame.

**Mme Galasso:** Merci.

**Le Président (M. Gobé):** Mme Rozon, c'est là tout le temps qui vous était imparti pour votre présentation. Vous allez pouvoir maintenant dialoguer avec les parlementaires des deux côtés. Alors, si vous avez d'autres points à faire venir, peut-être que vous pourrez les faire venir au moment de la discussion. Alors, sans plus attendre, je demanderai à M. le ministre de bien vouloir faire son intervention et vous avez, pour ce faire, environ une vingtaine de minutes...

**M. Savoie:** Ça va, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** ...moins une ou deux qui ont été prises peut-être par le groupe.  
(15 h 30)

**M. Savoie:** Vous êtes bien gentil. M. le Président, permettez-moi, tout d'abord, de saluer les gens de l'Association coopérative d'économie familiale du centre de Montréal, avec les représentants. Le mémoire, évidemment, appuyé par des **témoignages**, je pense que ça fait bien ressortir les points essentiels - je pense que mes collègues vont partager ce point de vue - les difficultés,

ce qui nous a finalement amenés, en échangeant avec l'**Office** des professions, à structurer un projet de loi dans son ensemble visant, justement, à améliorer le système disciplinaire au Québec et, également, touchant d'autres aspects: la réglementation, les structures, pour justement procéder à une plus grande démocratisation, peut-on dire, de l'ensemble du fonctionnement du système professionnel.

Alors, c'est un mémoire, là, bien étoffé; on a bien apprécié en faire la lecture. On a apprécié également les détails, une bonne connaissance, finalement, de l'avant-projet de loi qui a été présenté à l'Assemblée nationale et une reconnaissance, finalement, des efforts qui sont faits conjointement par l'Office et le gouvernement, justement, pour rencontrer certaines des inquiétudes de la population que vous représentez, tout au moins en partie, ici aujourd'hui.

Il y a quelques questions très sommaires. Tout d'abord, au niveau du sondage que vous avez effectué au mois de janvier, est-ce qu'il est possible d'en recevoir copie, de ce sondage, pour qu'on puisse l'examiner, là, et l'avoir au dossier, tout simplement?

**Mme Rozon:** Oui, il n'y a pas de problème, on peut vous le faire parvenir.

**M. Savoie:** Oui. Ce serait utile, finalement, pour notre dossier. On l'apprécierait grandement. Je présume que, sur la réglementation, ça va. Je présume également que l'orientation qui est donnée de nommer des citoyens, par exemple, au niveau de la structure de l'Office, deux citoyens en plus des cinq, bien que ça ne soit peut-être pas suffisant, c'est un pas dans la bonne direction. C'est ce qu'on a compris du mémoire, c'est ce qu'on a compris également de l'orientation. Est-ce que c'est exact, ça?

**Mme Rozon:** Oui, je pense qu'à ce niveau-là, au niveau de la structure de l'Office, il n'y a pas de problème majeur.

**M. Savoie:** Bon.

**Mme Rozon:** Mais, pour répondre vraiment aux inquiétudes du public, pour être en mesure de corriger la situation, je crois qu'il est important de revoir plus en profondeur le système disciplinaire qui est actuellement en place. Je pense que ce que propose l'avant-projet de loi, c'est d'améliorer le système. C'est sûr qu'il y a des points positifs, et on les a soulignés dans notre mémoire, mais on croit que ça ne va pas assez loin.

**M. Savoie:** D'accord.

**Mme Rozon:** Je pense que la principale objection à la proposition qu'on peut faire, et qui est, d'ailleurs, faite par d'autres **organismes** aussi, c'est que ça peut coûter plus cher à l'État. On a donc ouvert aussi la

porte à ce qu'il y ait une possibilité que ce système disciplinaire, même s'il relève de l'Office des professions, puisse être, par ailleurs, défrayé par les professionnels via une taxe spéciale; donc, il est possible que le système soit impartial, indépendant, sans que ça coûte nécessairement plus cher, vraiment, à l'État.

**M. Savoie:** D'accord. Au niveau du comité des plaintes, vous avez vu la structure, vous êtes d'accord avec l'orientation, en autant qu'il y ait des modifications, vous dites, vraiment, comme mécanisme d'appel. Vous ne voyez pas d'objection, non plus, à ce qu'il n'y ait pas de comité des plaintes, par exemple, auprès de certaines corporations professionnelles, là où, effectivement, le nombre de plaintes ne le mérite pas, mais qu'on puisse établir une structure analogue beaucoup plus légère.

**Mme Rozon:** Oui. Je pense qu'il y a effectivement des corporations professionnelles où il y a très peu de plaintes et où les professionnels en question n'ont pas à transiger directement avec le public. Je pense que ça serait, à ce moment-là, inutile de créer des instances qui seraient très, très peu utilisées. Il y a d'autres corporations... Et déjà, à l'égard des plaintes qui sont formulées présentement par le public, il est possible d'identifier des corporations où les professionnels font affaire d'une façon beaucoup plus officielle avec le public et où les plaintes sont plus nombreuses.

**M. Savoie:** D'accord. O.K. Avant de passer la parole à la députée de Terrebonne, tout simplement, là, avec le cas de Mme Roy, évidemment, et de Mme Galasso, on était familiers dans le sens que Mme Roy était déjà au dossier. Pour Mme Galasso, évidemment, on a eu l'occasion de correspondre; des vérifications additionnelles seront faites suite à la présentation de cet après-midi.

Finalement, le problème fondamental, c'est que ça soulève, là, toute la question du jugement par les pairs, le fait, là, qu'il n'y a pas l'apparence de justice. C'est ce que Mme Roy soulignait surtout, je pense, et Mme Galasso, là, le fait que c'était difficile d'accès. Cette apparence de justice est quelque chose qui a, finalement, déterminé l'orientation qu'on a voulu donner pour les fautes légères; ça a été l'approche. Au niveau des fautes lourdes, je pense qu'on a - et ça n'a pas été soulevé encore ici à cette commission - cherché, là, à faciliter la tâche grandement aux citoyens et aux citoyennes, par exemple, en assumant certains frais, en donnant accès aux citoyens à certains coûts, là, lorsqu'il y avait gain de cause, sauf pour cas de futilité, là. L'orientation, je suis certain, est bienvenue. Ce que je constate toutefois, c'est que vous autres, vous dites: Bien, en plus de cela, les syndicats, vous allez les sortir des corporations professionnelles, vous allez les déposer auprès de l'Office et là chaque plainte sera étudiée par un comité de trois. C'est ça?

**Mme Rozon:** Non. Chaque plainte sera étudiée par le syndic et c'est plus la nomination du syndic qui serait faite par un comité de sélection qui serait formé de trois personnes.

**M. Savoie:** C'est ça.

**Mme Rozon:** Le syndic serait une seule personne.

**M. Savoie:** Il va relever, finalement, dans les faits, de l'Office des professions.

**Mme Rozon:** Je pense qu'une des choses importantes qui ressort des plaintes qu'on a reçues, c'est que les gens n'ont pas l'impression que leur parole compte lorsqu'ils déposent une plainte auprès d'une corporation professionnelle. Puis, ça, c'est un élément important; le public a l'impression qu'on ne le croit pas. Et, quand on regarde les statistiques à l'égard des plaintes qui sont effectivement jugées fondées par les syndicats, bien, ce n'est pas étonnant qu'on n'ait pas cru beaucoup de personnes. Lorsque le syndic reçoit la plainte, le plus souvent, il va voir le professionnel et lui demande sa version des faits. Évidemment, le professionnel va donner une version qui n'est peut-être pas nécessairement juste, qui peut l'être aussi, mais, si le plaignant n'a pas la chance de confronter les informations du professionnel, bien, souvent, ça se clôt là. Donc, tout dépendant, si le syndic accorde plus d'importance à la parole du professionnel, c'est sûr qu'il va lui donner raison et qu'il va rejeter la plainte sur la foi de la version du professionnel. Et ça c'est un fonctionnement qui est, à la base, problématique.

**M. Savoie:** O.K., d'accord. Avant de le remettre, je suis bien familier avec le fait que vous aviez déjà un sommaire de votre sondage, mais on en voulait un petit peu plus. On va revenir avec vous là-dessus tout à l'heure, après la commission.

**Le Président (M. Gobé):** Mais il y a une chose que je dois demander avant, c'est s'il y a des membres de la formation ministérielle qui désirent adresser la parole ou poser des questions, car il reste du temps. Non? Donc, je vais maintenant passer la parole à Mme la députée de Terrebonne qui est porte-parole officielle de l'Opposition en cette matière.

Madame, vous avez la parole.

**Mme Caron:** Merci, M. le Président. Alors, bienvenue, Mme Rozon, la directrice de l'ACEF-Centre de Montréal, M. Bélanger, Mme Roy, Mme Galasso et M. Zanchettin. Je vais peut-être vous donner la chance de prendre la parole tantôt par une question pour que vous puissiez un peu exprimer ce que vous aviez à dire en venant à cette commission.

**M. Zanchettin (Claude):** C'est gentil, madame,



je l'apprécie.

**Mme Caron:** Vous avez, je pense, fait une très bonne description. Ça m'apparaît important qu'on entende des témoignages aussi pour nous permettre de connaître un petit peu plus la problématique qui est vécue par les citoyens et les citoyennes au moment où ils ont à porter plainte. Je pense que, ça, c'est important, ça doit nous guider pour identifier des lacunes. Vous nous avez aussi présenté d'importantes modifications intéressantes, je pense, au niveau de l'importance de l'information. Je pense que c'est clair pour tout le monde qu'au niveau de l'information il y a un manque flagrant. Du côté des règles de procédure, du soutien pour ceux qui ont à déposer une plainte, ça apparaît essentiel aussi d'offrir également des services au niveau de la conciliation, puisque, souvent, on pourrait, par de la conciliation, réussir à régler le problème; ajouter une participation du public au niveau des différentes instances pour permettre une plus grande transparence, ça m'apparaît aussi important.

Au niveau du sondage qui est à l'annexe 2 et qui touche les institutions bancaires et autres sujets divers, dont celui-là, j'avoue qu'il y a des éléments qui nous démontrent à quel point, finalement, il y a un manque de confiance de la population en général envers l'ensemble des instances. Et là je m'explique. Quand je vois dans votre mémoire, à la page 4, que «54 % des personnes interrogées faisaient confiance aux associations de consommateurs pour assurer la protection du public», moi, je vous avoue que ça me pose problème. Que seulement 54 % du public nous disent qu'ils accordent leur confiance aux associations de consommateurs, qui sont des associations à but non lucratif, qui n'ont pas d'intérêts de profession à défendre, ça m'inquiète. Et, quand j'ajoute ces données-là au sondage qui a été sorti par Léger & Léger en septembre 1991: 71,4 % des Québécois considèrent que la justice protège davantage les riches, 71,4 %, ce sont des chiffres encore plus impressionnants que les 45 % de personnes qui n'ont pas confiance aux corporations professionnelles. Et là je me dis: On se parle du système judiciaire. (15 h 40)

Quand on décortique un peu plus, on parle des juges, la confiance des juges: 63 % lorsque les personnes ont déjà été impliquées dans une affaire judiciaire, 63 %. Et la confiance envers les notaires, qui était dans le même sondage, lorsqu'ils avaient eu affaire avec un notaire: 63,4 %.

On a aussi questionné concernant les médias. Les médias obtiennent 46,1 % des opinions favorables concernant leur travail. Puis, là, si vous arrivez au monde politique, eh bien, ça descend encore plus.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**Mme Caron:** Donc, je pense qu'il y a une crise de confiance à tous les niveaux. Les gens ont l'impres-

sion que notre système de justice, il n'est plus accessible, ils ont l'impression qu'il n'est accessible qu'à une catégorie de la population qui a les moyens de se le payer. Alors, quand on arrive au niveau du système disciplinaire des professionnels, c'est normal, je pense, qu'on arrive à la même crise de confiance.

Lorsqu'on regarde le pourcentage des plaintes traitées, vous nous arrivez avec des chiffres, surtout au niveau de la Corporation des médecins, je pense, avec 6 % de plaintes traitées. J'ai fait ressortir le pourcentage de plaintes traitées par l'Office de la protection du consommateur pour essayer de comparer un petit peu comment on y arrivait. Eh bien, en 1989-1990, seulement 8,22 % des plaintes ont été acceptées par l'Office de la protection du consommateur. Sur 174 822 plaintes, 14 369 seulement. En 1991, 10%, puis, en 1992, 11 %.

Si j'arrive aux plaintes du Protecteur du citoyen, là, le pourcentage est plus fort, mais on a enlevé complètement les demandes d'information. On arrive, en 1989-1990, avec 42 % des plaintes acceptées; donc, pas la moitié. En 1990-1991, 46 % puis, en 1991-1992, 41 %. Et si on regarde, au niveau du Protecteur du citoyen, plus spécifiquement ses interventions sur les professions, sur l'Office, il y en a eu 3 en 1990, 5 en 1991-1992, 4 qui sont actuellement en traitement, puis une qui a été rejetée.

Moi, ça me dit qu'il va falloir, après cette commission-là, s'asseoir avec les associations de consommateurs, s'asseoir avec les groupes qui représentent des victimes, s'asseoir avec les corporations professionnelles et essayer d'aller beaucoup plus loin - avec le Protecteur du citoyen aussi - parce que c'est une crise de confiance générale et je pense qu'il va falloir qu'on donne de véritables solutions, pas seulement des apparences de solution.

Vous avez bâti - là, j'arrive à ma question - beaucoup votre document sur l'importance de l'impartialité, puis je pense que c'est normal, et sur une indépendance. Et moi, là où j'ai des restrictions, c'est que les syndicats, s'ils sont nommés et payés par l'Office des professions, il faut lier ça au fait - et vous le soulevez vous-mêmes - que ce serait des taxes qui seraient payées par les corporations professionnelles. Et, moi, j'ai de la misère à voir comment l'impartialité va être plus grande. Que les syndicats soient payés directement par les corporations professionnelles ou qu'ils soient payés par une taxe spéciale aux professionnels, j'ai de la difficulté à voir comment ça va être plus impartial.

On sait qu'au niveau du gouvernement le projet de loi 67 sur le financement de l'Office est déjà sur la table et on veut faire payer complètement le fonctionnement de l'Office par les corporations professionnelles. Alors, je ne vois pas comment ça va devenir plus impartial. Est-ce que vous pouvez m'aider un petit peu là-dessus?

**Mme Rozon:** Je pense qu'il peut y avoir des mécanismes. Bon, il n'y a pas de solution miracle, on

l'admet, puis ce n'est pas, non plus, cette solution-là qui est une solution miracle. Par contre, on croit qu'il peut y avoir des mécanismes qui assurent quand même l'impartialité et l'indépendance de l'Office, même s'il y a une taxe spéciale. Tous les citoyens doivent payer des taxes. Si, à cause de la profession que le citoyen exerce, ça occasionne des coûts supplémentaires à l'État, il peut être juste que ce citoyen ait à payer une taxe supplémentaire pour assurer la protection du public à l'égard de sa profession, et sans que la Corporation ait un contrôle sur l'Office des professions. Ça pourrait être une taxe non pas versée à l'Office, mais à l'État directement, qui irait dans le fonds consolidé, et cet argent serait redistribué ensuite à l'Office des professions.

On n'a pas nécessairement de réponse précise à savoir comment ça pourrait fonctionner dans les faits, mais on croit qu'il peut y avoir une possibilité à ce niveau-là.

**Mme Caron:** Moi, je vous avoue que j'ai beaucoup de difficultés, à voir en quoi ça va être plus impartial. Actuellement, les corporations professionnelles paient par leurs cotisations 70 000 000 \$ pour la protection du public directement dans les corpos et le gouvernement paie 3 500 000 \$ pour le fonctionnement de l'Office. La loi 67 va faire en sorte que ce sera une taxe un peu spéciale, comme vous le dites, mais pour l'ensemble du fonctionnement de l'Office, qui va être répartie directement aux corporations professionnelles. Alors, moi, l'impartialité de l'Office, je ne la vois pas, à partir du moment où ce ne sont que les corporations professionnelles qui vont payer la facture.

**M. Bélanger (André):** À partir du moment où vous avez une obligation, pour obtenir le permis de pratiquer, de payer votre cotisation, cette cotisation devient un paiement automatique, à la manière d'un poste de péage sur une autoroute à l'époque où il y en avait, et cette taxe - parce que le mot «taxe» n'est peut-être pas approprié - cette répartition différente de la cotisation, cette portion de la cotisation pourrait être remise au gouvernement et, de là, remise à l'Office des professions. Par ailleurs, les corporations professionnelles se voyant allégées du fardeau de la protection du public, la somme d'argent que les professionnels auront à payer sera la même ou pourrait être légèrement supérieure. Il n'y aurait pas nécessairement de problème au niveau de l'impartialité, en tout cas, à notre avis.

**Mme Caron:** Vous êtes sûrement au courant que, parmi les 41 corporations professionnelles, il y en a 20 qui sont à titre réservé. Ce qui veut dire que ces professionnels ne sont aucunement obligés d'être membres d'une corporation; ils ne sont donc pas assujettis à ce moment-là, s'ils ne sont pas membres, au système disciplinaire et ne le seront pas plus parce que le système va relever de l'Office. Est-ce qu'on doit prévoir un mécanisme particulier? C'est quand même près de la moitié

des corporations professionnelles qui sont à titre réservé, donc, où ils ne sont absolument pas obligés d'être membres d'une corporation.

**Mme Rozon:** Est-ce que vous croyez, si l'Office prenait en charge le système disciplinaire, que les professionnels n'auraient plus le goût d'être membres d'une corporation? Je pense qu'à ce niveau-là il faudrait évaluer éventuellement l'impact d'une telle implication.

**M. Bélanger (André):** Écoutez, est-ce que le but des...

**Mme Caron:** Non seulement ça, je me dis qu'actuellement tous ces professionnels offrent des services à la population du Québec et n'assurent aucune protection. Tous les professionnels qui ne sont pas membres des corporations à titre réservé, parce que c'est une base volontaire, ne sont soumis à aucun système disciplinaire. Je pense que c'est un problème sérieux, qui est important, puisque ça touche la moitié des corporations et que l'avant-projet de loi n'y touche absolument pas. J'aimerais que vous continuiez à y penser un petit peu - parce que ça ne faisait pas partie de votre réflexion - pour essayer de nous proposer des choses là-dessus; je pense que ça pourrait être intéressant.

Tel que convenu, ma question va, évidemment, aller à M. Zanchettin sur ce que vous aviez comme message à nous transmettre en participant à cette commission. Je vous laisse libre de nous faire part des commentaires que vous vouliez nous soumettre. (15 h 50)

**M. Zanchettin:** Je ne sais pas si vous voulez que je vous parle de la faute médicale qui est à l'origine de la plainte que j'ai faite à la corpo, mais, si vous permettez, juste sur ce dernier point que vous avez soulevé, Augustin Roy dit que l'exercice disciplinaire dans la corpo, ça coûte 6 000 000 \$ par année. Il s'agit de savoir si ces 6 000 000 \$ sont bien dépensés ou pas. En tant que personne ayant eu affaire avec cette Corporation, je dis qu'ils sont mal dépensés pour les raisons suivantes. J'imagine que vous savez c'est quoi le cas qui est à l'origine de... O.K. Si le fait, pour un médecin, de ne pas faire de réanimation sur un enfant au bout de quelques minutes d'une noyade, et qu'à la place de le réanimer il envoie faire une autopsie et perd du temps avec le coroner, et qu'il dit aux parents quoi faire pour l'enterrement, etc., etc., si ça, ce n'est pas une faute assez lourde, assez importante pour qu'elle mérite d'être acheminée jusqu'au comité de discipline, que faut-il que le médecin fasse pour que ce médecin-là soit traîné devant un comité de discipline? C'est ça la question. Ce que je dis, c'est qu'actuellement ils ne le font pas. En tant que citoyen, je ne peux pas, en toute honnêteté, me sentir protégé par ce système-là.

Que le Dr Augustin Roy dise que le médecin a bien agi, moi, je suis d'accord avec lui, c'est son métier de protéger les médecins. Qu'il m'attaque personnellement...

ment en disant que les citoyens feraient mieux de s'occuper de leurs enfants plutôt que de poursuivre un médecin, ça, je peux le prendre, mais qu'en même temps il ait le culot de dire qu'il est là pour défendre le public, ça, je ne le prends pas. C'est juste ça que je veux dire. Je ne suis pas membre de l'ACEF, mais il me semble que, dans le mémoire des ACEF, tout ce qu'ils veulent dire, sans entrer dans les technicalités, c'est: Pourquoi on ne créerait pas un organisme autonome - pas composé exclusivement de médecins, mais autonome - où les médecins auraient leur mot à dire, mais où le public aussi aurait son mot à dire? C'est cet organisme-là qui déciderait si, oui ou non, un tel médecin a commis une faute et une faute assez sérieuse pour qu'il s'en explique devant un comité de discipline. Ça, c'est le point, madame.

Il y a beaucoup d'autres points sur lesquels je pourrais vous manifester ma frustration. Il se trouve que je fais une poursuite au civil contre ce médecin-là. Et, dans les interrogatoires avant procès, on l'a eue, la version du médecin sur les faits. Je vous donne juste un petit exemple pour voir comment ça fonctionne. Version du médecin à l'interrogatoire médical. Il dit qu'il a fait un examen médical extraordinaire sur le petit, que ça a duré un quart d'heure, que c'était extraordinaire comme examen médical. Dans les faits, qu'est-ce qu'il a fait ce médecin-là? Jamais le petit n'a ouvert les yeux. Il a dit: Il est mort; il n'y a plus rien à faire avec ça. O.K. pour tout enterrement. Très bien. C'est quoi, la version que ce médecin-là a donnée à la Corporation quand la Corporation est allée l'interroger? Je ne le sais pas moi, je n'ai jamais su. Aujourd'hui, au moment où on se parle - l'accident est arrivé en 1984 et on est en 1993 - je ne sais toujours pas la version donnée par ce médecin-là à la Corporation.

Alors, Mme Roy, quand vous disiez tout à l'heure qu'il y a un principe élémentaire de justice qui consiste à audi **alteram partem**, à écouter l'autre partie, ça veut dire que, s'il y a deux personnes dans un litige, la moindre des choses est que la personne qui administre le système - que ce soit un syndic, que ce soit qui vous voulez, ça, ce n'est pas important - ait moins le souci de dire: C'est quoi, ta version, M. le médecin? C'est quoi, ta version, M. l'usager? Et, après, qu'elle prenne une décision. Or, ce n'est pas le cas.

Mieux que ça, quand ils vous rendent justice... Vous avez dans l'annexe, à la dernière page dans le mémoire, la lettre que le syndic m'a envoyée. Jamais, au grand jamais, ce syndic n'a daigné expliquer pour quelle raison la plainte était rejetée. J'ai fait envoyer une lettre par mon avocat. Il a dit: Monsieur, de quoi vous vous occupez? C'est confidentiel, le processus disciplinaire, je n'ai pas à vous rendre compte de ça. Voilà l'histoire. Vous ne savez rien, ni pendant l'enquête, ni après l'enquête. Ce que je dis, c'est que ça, ce n'est pas une façon humaine, transparente d'administrer la justice. Je ne peux pas croire qu'avec 6 000 000 \$ on ne soit pas capable de mettre sur pied un système qui soit plus

juste et qui ait apparence de justice.

Et ce que je vous souhaite, en tant que représentants du peuple, c'est que vous ayez assez de courage pour vous tenir debout devant les corporations. Merci.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci, monsieur. Il vous reste deux minutes, madame.

**Mme Caron:** Deux minutes, ce n'est pas beaucoup.

**Le Président (M. Gobé):** Ah, on peut dire bien des choses.

**Mme Caron:** Je pense que vous nous avez clairement démontré, et je pense que dans le mémoire Mme Rozon aussi le ressortait, l'importance - et ça a été demandé aussi par la FNACQ - lorsqu'on rejette une plainte, qu'on donne au moins les informations, que ce soit fait d'une manière claire et précise, et qu'effectivement, d'une part ou de l'autre, on puisse s'exprimer, on puisse suivre le processus jusqu'à la fin; ça, je pense que vous avez parfaitement raison.

C'est évident que, si on veut aussi véritablement protéger le public, il va falloir aussi se protéger au niveau de la compétence. Le système disciplinaire aura beau être le plus efficace, le plus transparent, les citoyens ne seront pas à l'abri de l'incompétence de certains professionnels, c'est évident. Et ça, l'incompétence, on la voit partout, donc, dans ce monde-là aussi.

Au niveau des différentes corporations, il y a aussi à poursuivre le travail qui est déjà commencé concernant la formation continue, concernant l'émission des permis, pour s'assurer qu'au niveau de la qualité et des soins qu'on reçoit ce soit important.

Juste une petite précision au niveau des corporations. La Corporation des médecins, ce n'est pas une corporation à titre réservé, c'est une corporation où les médecins sont vraiment obligés d'être membres. Elle ne fait pas partie des 20 corporations. Alors, je vous remercie beaucoup pour vos informations.

**Mme Galasso:** Est-ce je peux demander une question avant de partir?

**Le Président (M. Gobé):** Oui, allez-y. À qui vous allez poser votre question, madame?

**Une voix:** Ce n'est pas terminé, madame.

**Le Président (M. Gobé):** À qui, à qui...

**Mme Caron:** C'est terminé pour mon côté. Ha, ha!

**Le Président (M. Gobé):** À qui voulez-vous poser la question, madame? Allez-y, dites-moi à qui vous voulez la poser.

**Mme Galasso:** Bien, à madame.

**Le Président (M. Gobé):** Allez-y, posez-la-lui. Il y a consentement.

**Mme Galasso:** Oui. J'aimerais savoir pourquoi on ne peut pas aller personnellement à la Corporation professionnelle des médecins, parce qu'il y a beaucoup de gens qui ne savent pas écrire, aussi, il y en a qui ne savent pas comment s'exprimer pour écrire. Comme moi, j'étais trop malade, je ne pouvais pas arriver et me servir de mes bras, comprenez-vous? J'aurais aimé ça y aller. Alors, pourquoi on ne peut pas y aller? Pourquoi? C'est ça que je veux savoir. Pourquoi on ne peut pas aller en personne là? Qu'est-ce que c'est qu'il y a qui fait qu'on ne peut pas y aller? Pourquoi?

**Mme Caron:** C'est que, présentement, le système n'accepte que des plaintes écrites qui sont faites. Elles peuvent, évidemment, être écrites par quelqu'un d'autre, là. Ça aurait pu être quelqu'un qui est près de vous qui aurait pu écrire la plainte, là. C'est sûr qu'avec un formulaire, ce serait peut-être plus facilitant. Mais on ne touche pas encore... Et, dans le mémoire, on le mentionnait bien, il y a quand même 25 % d'analphabètes au Québec, et ces 25 % d'analphabètes ont besoin aussi d'un soutien bien particulier pour pouvoir exprimer leurs plaintes, et ça...

**Mme Galasso:** Mais vous ne m'avez pas répondu. Pourquoi on ne peut pas y aller en personne?

**Mme Caron:** C'est que le système, présentement, ne le permet pas.

**Mme Galasso:** Il ne le permet pas?

**Mme Caron:** Ça ne se fait pas de cette façon-là, présentement.

**Mme Galasso:** Ah! O.K. Mais pourquoi il ne le permet pas? Pourquoi?

**Mme Caron:** Il a été bâti comme ça, mais il va falloir le corriger, c'est ce que vous venez nous dire.

**Mme Galasso:** Il va falloir le corriger, oui.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci. Merci beaucoup, madame.

**Mme Galasso:** Merci.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, Mme la députée de Terrebonne. M. le ministre, il vous reste six, sept minutes à peu près.

M. Savoie: Oui, merci, M. le Président. Bien,

heureux de constater, tout au moins, que vous êtes d'accord avec le principe d'une réforme; même si ça ne contient pas tout ce que vous voulez, au moins, vous êtes d'accord avec l'orientation, la poussée qui est donnée. Vous êtes d'accord également avec l'autofinancement; je pense que c'est une excellente chose. Je suis certain qu'on va prendre le temps d'éclairer la députée de Terrebonne bientôt sur cet élément-là, de même que sur certains autres. L'autofinancement, évidemment, peut assurer une protection. Je pense que c'est ça qu'on va chercher à démontrer dans un autre projet de loi et je ne voudrais pas en faire l'objet de discussions à ce moment-ci.

Pour la réponse à madame, il est très clair que ça nous demande un écrit pour ouvrir une plainte. Avec le comité des plaintes, ce qu'on cherche à faire, c'est justement vous donner accès à la corporation. Le rôle du comité des plaintes, ça va être de recevoir l'individu et, à ce moment-là, il va y avoir justement deux citoyens qui ne font pas partie de la corporation professionnelle, qui vont être nommés là justement pour assurer non seulement qu'il y ait justice, mais qu'il y ait apparence de justice aussi, dans le sens que ce ne sera pas seulement des professionnels qui vont passer à l'étude de votre dossier. Votre association demande justement que le rôle de ce comité-là soit développé. On parle d'un comité d'appel, on parle de lui accorder plus de pouvoirs, et on parle de donner plus de pouvoirs au syndic. Alors, mercredi et jeudi, on a eu l'occasion d'examiner un peu plus, avec notre questionnement, le rôle du syndic et l'interface qu'il pouvait y avoir de temps à autre avec les corporations; ça a été intéressant.

Mais vous pouvez être sûrs qu'au niveau du projet de loi, bien qu'il puisse vous sembler qu'on ne va pas assez loin, au moins, là, c'est dans la bonne direction. On va chercher à établir des liens plus étroits avec le fonctionnement de la discipline, à alléger le processus pour vous en vous enlevant des frais, au niveau, par exemple, du comité de discipline de même que du tribunal, à vous organiser ça d'une façon mieux structurée. Je pense que c'est ça qu'on veut, ici.  
(16 heures)

Et, finalement, l'ACEF arrive avec des recommandations de poids, bien structurées, dans un mémoire qui démontre bien qu'elle connaît son dossier et qu'elle a fait une étude poussée sur les réformes. Bon. Vous arrivez avec des recommandations, conciliations qui sont intéressantes, qu'on va certainement regarder.

Je veux revenir encore une dernière fois sur la notion de syndic. C'est fondamental, ça. Vous dites que les syndicats, finalement, peuvent continuer à être payés par la corporation professionnelle. Vous voulez absolument que ce soit payé par l'Office, que le salaire soit payé par l'Office pour un syndic. Alors, finalement, ça va revenir dans une espèce de pot où ça va être difficile à faire. On y a réfléchi un peu.

Ce qui est proposé dans la réforme, c'est qu'évidemment les syndicats continuent de relever de la corpo-

ration professionnelle, mais on va chercher à s'assurer d'une plus grande indépendance dans le fonctionnement. Et, avec le comité des plaintes, on pense qu'on crée un mécanisme d'équilibre, on pense que ça crée un mécanisme d'équilibre. Mais qui paie le salaire? Pensez-vous que c'est déterminant pour...

**Le Président (M. Gobé):** M. Bélanger, oui, vous avez la parole.

**M. Bélanger (André):** Là, vous parlez du comité des plaintes comme étant une instance d'appel, mais le comité des plaintes est une nouvelle structure à l'intérieur des mêmes corporations. On parle encore d'une nouvelle structure, mais dépendante des corporations de la même façon. On n'a pas de système transparent ou impartial, en apparence, du moins. On parle du salaire des syndicats, mais, si vous voulez conserver le syndic, au moins, nommez-lui un comité d'examen des plaintes qui ne soit pas à l'intérieur des corporations. Ça ne tient pas debout. Vous avez un tribunal d'appel qui est dans la même bâtisse que le syndic. On n'a absolument aucune apparence de justice.

**M. Savoie:** Mais vous comprendrez que le problème fondamental, c'est que, par exemple, pour justement faire une révision d'une plainte qui n'a pas été acceptée par un syndic, ça demande, bien sûr, des citoyens, et c'est ce qui va se produire, hein. Il y a des citoyens sur le comité des plaintes pour réviser la position du syndic, mais ça nous prend aussi des professionnels pour nous dire si, effectivement, il était capable... On ne peut pas demander, par exemple, à une autre corporation de juger de la valeur de l'acte posé par un autre professionnel. C'est très difficile. Ça demande trop de...

**Mme Rozon:** Je pense que, pour assurer une indépendance, une impartialité, c'est important quand même que, par exemple, le syndic soit nommé par une instance indépendante des corporations et payé par les corporations. Je pense que, quand on fait face, règle générale, aux tribunaux, ce n'est pas pour rien...

**M. Savoie:** Et payé...

**Mme Rozon:** On ne demande pas les mêmes règles d'indépendance qu'on retrouve, par exemple, dans les tribunaux.

**M. Savoie:** Oui, j'ai manqué... Et payé par?

**Mme Rozon:** Et payé par l'État.

**M. Savoie:** Et payé par l'État.

**Mme Rozon:** C'est ça. Bon, par l'Office des professions. Ça revient au même.

**M. Savoie:** Oui. Par quelqu'un d'autre que la corporation.

**Mme Rozon:** C'est ça. C'est un élément important pour assurer au citoyen le fait que sa plainte va être traitée d'une façon juste et équitable. Le syndic est placé devant une contradiction. Souvent... Je pense que, par rapport au fonctionnement actuel, on ne peut pas leur demander presque de faire mieux. Ils sont en conflit par le fait qu'ils ont à juger leurs propres collègues, et le fait qu'ils soient à l'intérieur de la corporation ajoutée à ce conflit-là un élément extrêmement important.

C'est sûr que la proposition qu'on formule, c'est toujours des professionnels qui vont avoir à juger un acte professionnel. Mais le fait que ce professionnel soit indépendant de la corporation, ça ajoute un élément extrêmement important et qui va donner une plus grande impartialité. Les citoyens vont avoir plus confiance dans ce système-là. Je pense que bon, déjà, on... En fait, c'est un élément extrêmement important et qu'il ne faut pas négliger.

**M. Savoie:** C'est parce que le problème qu'on a, c'est la réalité. Les mécanismes, les options qui se présentent, finalement, au niveau d'une réforme comme ça sont limités; on n'en a pas 36. On est d'accord pour dire que l'argent peut venir de l'État ou de la corporation professionnelle. L'apparence n'est pas vraiment fondamentale en tant... Le contrôle, par exemple, sur la nomination d'un syndic, ça, ça serait certainement une ratification du nom qui a été soumis. Ça serait déjà quelque chose, ça.

**Mme Rozon:** C'est déjà un pas en avant, le fait que le syndic soit nommé par un comité de sélection formé d'un membre du public, d'un membre de l'Office et de la corporation au lieu que ce syndic soit nommé uniquement par le bureau de la corporation, comme c'est le cas présentement.

Et l'autre chose que je voulais souligner, par rapport au comité d'examen des plaintes, tel que l'article est stipulé dans l'avant-projet de loi, il se pourrait qu'on se retrouve avec un comité d'examen des plaintes où il y aurait seulement un membre du public non membre d'une corporation professionnelle. Alors, si votre intention est de former ce comité-là avec deux membres du public non membres d'une corporation professionnelle, il faudrait modifier l'article en conséquence parce qu'il y a une porte ouverte à ce que ce soit le cas. Et là, c'est sûr que... Bon, déjà, deux membres du public sur cinq, ce n'est pas beaucoup. Un, c'est très problématique.

**M. Savoie:** D'accord. Je vous remercie. C'est une bonne présentation.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. le ministre. Merci, Mme la députée de Terrebonne. Mme Rozon et

les gens qui vous accompagnent, nous vous remercions, au nom de tous les membres de cette commission. Nous avons été impressionnés par votre présentation. Et cela met donc fin à votre audition.

Vous pouvez donc maintenant vous retirer, et je vais suspendre une minute, le temps de permettre au groupe suivant, soit les représentants de l'Ordre des optométristes du Québec, de prendre votre place. La séance est suspendue pour une minute.

(Suspension de la séance à 16 h 6)

(Reprise à 16 h 8)

**Le Président (M. Gobé):** Mesdames et messieurs, si vous voulez bien reprendre votre place, nous allons poursuivre nos travaux.

Alors, il nous fait plaisir d'accueillir maintenant l'Ordre des optométristes du Québec, et son représentant est M. Michael Chaiken. Bonjour, M. Chaiken. Il nous fait plaisir de vous revoir à cette commission.

**M. Chaiken (Michael):** Bonjour, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** Maintenant, je vous prierais de bien vouloir présenter peut-être les gens qui vous entourent et vous pourrez commencer votre intervention sans plus attendre.

### Ordre des optométristes du Québec

**M. Chaiken:** M. le Président de la commission de l'éducation, M. le ministre responsable de l'application des lois professionnelles, mesdames et messieurs les députés membres de la commission, mon nom est Michael Chaiken et j'assume la présidence de l'Ordre des optométristes du Québec. Je vous présente, à ma droite, Mme Christiane Charbonneau, directrice générale de la corporation; à ma gauche, M. Claude Gareau, directeur général de l'Ordre pendant 35 ans et maintenant notre conseiller et aviseur; enfin, à mon extrême gauche, Me Daniel Lavoie, notre conseiller juridique.

Au nom de l'Ordre des optométristes du Québec, nous vous remercions de l'opportunité que vous nous offrez d'échanger avec vous sur l'avant-projet de loi modifiant le Code des professions et d'autres lois professionnelles. M. le Président, l'Ordre des optométristes a comme première responsabilité d'assurer la protection du public dans le domaine des soins oculovisuels. Il l'assume principalement au moyen de l'inspection professionnelle, de l'admission à l'exercice de la discipline, de la formation continue et de l'information au public. (16 h 10)

Cela dit, l'Ordre des optométristes est d'accord avec l'idée d'une réforme du système professionnel vivement souhaitée par le ministre responsable. Il reconnaît que l'organisation professionnelle québécoise mérite

des aménagements qui rendraient le système plus transparent, plus souple, plus accessible et moins coûteux.

En dépit de l'absence de la publication d'une étude approfondie sous forme de livre vert, blanc ou autre par les auteurs de l'avant-projet et considérant la portée des changements proposés au Code des professions, l'Ordre a travaillé avec acharnement à la préparation de son mémoire malgré les délais très courts qui lui ont été alloués. Parce qu'il prend la réforme très au sérieux, l'Ordre des optométristes a émis ses commentaires sur chacune des modifications proposées à l'avant-projet. Il a également recommandé des modèles de fonctionnement aux chapitres disciplinaires et réglementaires qui permettraient à notre corporation de mieux faire son travail avec moins de délais et plus d'efficacité.

Après l'analyse de l'avant-projet, nous constatons d'emblée, M. le Président, que bon nombre d'articles proposés sont de nature à améliorer l'organisation professionnelle québécoise. Ainsi, l'obligation de faire connaître au secrétaire de l'Ordre tous les endroits où exerce un optométriste, de même que l'établissement d'un formulaire d'enquête et d'un formulaire de plainte font partie des mesures que nous accueillons favorablement.

Toutefois, l'Ordre des optométristes considère que l'avant-projet, dans son ensemble, ne constitue pas véritablement une réforme, c'est-à-dire un changement apporté dans le système professionnel en vue d'améliorer son efficacité, mais s'identifie davantage à une révolution par le caractère radical et soudain des changements importants qui sont préconisés. N'oublions pas, M. le Président, que l'objectif primordial de la réforme de 1973 consistait à assurer une meilleure protection du public grâce à un système d'autogestion professionnelle.

D'ailleurs, il est certainement très approprié de rappeler les propos tenus par l'honorable Claude Ryan, alors ministre responsable de l'application des lois professionnelles, à l'occasion d'une allocution intitulée «Le système professionnel québécois à l'heure de 1987», et je cite: «Nous reconnaissons que le système professionnel doit reposer sur la libre organisation des professions elles-mêmes et que toute la base de notre système, ce doit être le contrôle des professions par leurs propres membres. Voilà un principe que nous devons conserver».

Il continuait, M. le Président, en disant: «Nous avons inscrit, à la base de l'édifice québécois des professions, le principe de l'autorégulation des professions par leurs propres membres. Les organes directeurs des professions détiennent en conséquence des pouvoirs considérables sur l'activité professionnelle de leurs membres. Ce régime m'apparaît logique et cohérent. Je n'ai pas l'intention de le coiffer d'une loi qui viendrait en modifier l'esprit.»

C'est dans cette perspective que l'Ordre des optométristes est d'avis que la compétence du professionnel, son respect du code de déontologie, l'adhésion à des

normes de pratique reconnues par l'ensemble de sa profession et le fait d'être évalué dans son exercice professionnel par ses pairs constituent encore aujourd'hui les éléments de base du professionnalisme au Québec et la meilleure, sinon la seule garantie de la protection du public consommateur de services professionnels.

Il ne faut donc pas se surprendre si nous nous élevons vigoureusement contre la poursuite de certains objectifs que l'on retrouve dans l'avant-projet, qui visent à réduire l'autonomie des corporations professionnelles en conférant plus de pouvoirs à l'**Office** des professions. En effet, M. le Président, il existe une contradiction majeure entre la vocation de l'**Office** et les pouvoirs qu'on s'apprête à lui accorder. L'article 12 du Code des professions stipule que l'**Office** a pour fonction de veiller à ce que chaque corporation assure la protection du public. Or, dorénavant, l'**avant-projet** de loi accorderait à l'**Office** le pouvoir d'approuver et, ultimement, de modifier à sa guise tout règlement de notre corporation, sans même avoir obtenu notre consentement.

En conséquence, l'**Office** imposerait sa conception de la protection du public, une conception définie nulle part et pas toujours partagée par notre corporation. Cela dit, l'**Office** serait susceptible également de changer la façon même d'exercer l'optométrie sans avoir à modifier notre loi. De plus, les articles 13.1 et 14 doteraient l'**Office** de pouvoirs de tutelle très larges, affichant une absence totale de confiance de la part du gouvernement à l'égard des corporations professionnelles.

Ainsi, sans aucun contrôle de l'Assemblée nationale, l'**Office** des professions pourrait prendre en main une profession tout entière en s'appuyant sur un mandat gouvernemental qui lui serait confié à la suite d'un rapport dont l'**Office** lui-même serait le seul auteur. Contrairement à certains pouvoirs de tutelle gouvernementale qui existent dans des domaines particuliers comme la santé, l'éducation et les affaires municipales, il faut se rendre compte ici que c'est un organisme qui n'a aucun compte à rendre directement à l'Assemblée nationale qui prendrait la gouverne de toute une profession. Ce nouveau pouvoir de tutelle tout à fait singulier dans la législation québécoise serait vu comme une véritable épée de Damoclès constamment brandie sur le système professionnel québécois, et ce, sans aucun droit d'appel de la part de la corporation concernée.

Pour leur part, les articles 15 à 15.4 confèrent à l'**Office** un très vaste pouvoir d'enquêter, de pénétrer au siège social, de prendre connaissance et copie de tout document ou dossier, au-delà même du secret professionnel des membres de la corporation. L'**Office** des professions pourrait, a priori, faire légalement ce que nos chartes canadienne et québécoise des droits fondamentaux interdisent aux corps policiers du pays.

Il est certain que les corporations professionnelles, dans l'intérêt du public, seraient obligées de contester la constitutionnalité de certaines de ces dispositions, surtout lorsqu'elles libèrent un professionnel de son obliga-

tion de respecter le secret professionnel. Pareil «Big Brotherism» constitue, aux yeux de l'**Ordre** des optométristes, un danger véritable et tout à fait inégalé dans le monde des services professionnels. L'avant-projet, tel que rédigé, conduira rapidement à l'exercice par l'**Office** de pouvoirs de réglementation et de contrôle que l'État avait délégués aux corporations dans le meilleur intérêt du public. L'**Ordre** des optométristes s'oppose donc vigoureusement à ces modifications.

Dans un autre ordre d'idées, M. le Président, avec l'expérience vécue des 20 dernières années, l'**Ordre** des optométristes est en mesure aujourd'hui de faire une évaluation du système disciplinaire et pénal prévu au Code des professions et de suggérer au législateur une réforme qui permettrait de rencontrer en grande partie les attentes de la population. Les changements au système disciplinaire contenus dans l'avant-projet nous semblent insuffisants et difficilement applicables. C'est pourquoi nous suggérons d'aller un peu plus loin, incorporant une réforme des instances pénales ayant juridiction en matière professionnelle. Un tel système intégré pourrait, à notre avis, mieux servir le client plaignant.

À la page 50 de notre mémoire ou encore à la page 16 de son résumé, l'**Ordre** des optométristes présente un modèle schématisé du système qu'il propose. L'intégration du système disciplinaire et pénal rencontre deux grands objectifs. Premièrement, il maintient les trois piliers actuels du système disciplinaire en les renforçant. Ainsi, le Tribunal des professions s'enrichit d'une juridiction additionnelle qui favorise l'élaboration d'un véritable droit professionnel spécialisé. Les comités de discipline sont supportés sur le plan logistique par un greffe unique et, enfin, les syndicats restent libres sur le plan décisionnel tout en s'assurant un support consultatif additionnel.

(16 h 20)

Deuxièmement, ce système intégré permet d'ajouter de la transparence et de l'impartialité au système disciplinaire actuel. Ainsi, un comité aviseur est créé, lequel inclut un administrateur provenant du public. Apparaît aussi un **ombudsman** des services professionnels nommé par le gouvernement. Cet ombudsman révisé l'enquête du syndic à la demande du plaignant. Si ce dernier est insatisfait, il peut agir à la place du syndic devant le comité de discipline lorsqu'il considère qu'une plainte est fondée et que le syndic ne veut pas la déposer.

M. le Président, avec le système suggéré par l'**Ordre**, il est possible d'aménager le système disciplinaire à l'avantage du public sans tomber dans la bureaucratisme préconisée dans l'avant-projet. Aussi, nous éviterons les conséquences inacceptables telles que le fait de forcer un syndic à déposer une plainte quand ce dernier n'est pas d'accord pour le faire. L'ajout de l'**ombudsman** dans le système permettrait un droit d'appel au citoyen dès que le syndic refuse de déposer une plainte. Sans bouleverser tout le système, voici une réponse logique et appropriée à une demande justifiée de

la part des groupes qui représentent les consommateurs.

Passons maintenant au processus réglementaire. M. le Président, depuis l'entrée en vigueur du Code des professions, les corporations professionnelles ont éprouvé à moult reprises des délais interminables avant l'approbation finale de leurs règlements. Pour alléger leur processus, l'Ordre des optométristes propose trois niveaux d'approbation. Premièrement, les règlements adoptés par la corporation et approuvés par le gouvernement. Dans l'intérêt du public, l'Ordre des optométristes est d'opinion que le gouvernement doit conserver son pouvoir réglementaire dans les cas suivants: le code de déontologie, le règlement sur les diplômes donnant ouverture aux permis, le règlement sur la conciliation et l'arbitrage des comptes et le règlement sur la délégation des actes.

Dans ces cas, l'Office pourrait émettre son avis au gouvernement et à la corporation concernée dans un délai raisonnable, par exemple, en dedans de 120 jours. Il serait aussi très souhaitable, M. le Président, dans les cas où l'Office et/ou le gouvernement décide d'apporter des modifications à des règlements adoptés par une corporation, que ce dernier soit consulté afin d'éviter des actions judiciaires regrettables comme celles que l'Ordre des optométristes a connues dans le passé.

Deuxièmement, il y a des règlements adoptés par le bureau, maintenant, et déposés à l'Office. En vue d'assouplir le processus réglementaire, le gouvernement devrait confier aux corporations professionnelles l'adoption de certains règlements dont le dépôt à l'Office n'appellerait pas une approbation de sa part, mais constituerait uniquement une transmission de documents. Il s'agirait, notamment, des règlements que vous trouverez aux pages 57 et 58 de notre mémoire.

Troisièmement, nous croyons que plusieurs règlements peuvent être adoptés par simple résolution du bureau comme, par exemple, le serment de discrétion, la formation des comités de la corporation, etc. Enfin, l'Ordre estime que le conseil interprofessionnel, sans assumer un rôle actif dans le processus réglementaire, pourrait aider les corporations en leur fournissant les aides techniques et les informations dont elles auraient besoin pour assumer leurs responsabilités.

En ce qui a trait à la Loi sur l'optométrie, M. le Président, et sous réserve des commentaires exprimés dans notre mémoire, notre corporation endosse la majorité des amendements apportés. Néanmoins, l'Ordre des optométristes est en total désaccord avec la suppression du paragraphe b de l'article 7 de sa loi. En effet, nous nous opposons à ce que l'Office des professions scinde la relation qui existe depuis 20 ans entre le gouvernement et notre corporation professionnelle en matière de réglementation des diplômes ainsi qu'au niveau des modalités de collaboration entre l'Ordre et l'École d'optométrie de l'Université de Montréal.

M. le Président, nous saisissons l'occasion, aujourd'hui, pour signaler aux membres de la commission que tout changement à la Loi sur l'optométrie est

d'abord rédigé par l'Office des professions. Du fait que notre notion de protection du public ne correspond pas toujours à celle de l'Office, nous vivons des situations qui, à notre avis, ne sont pas dans l'intérêt de la population.

À titre d'exemple, nous avons de la difficulté à comprendre pourquoi il a fallu tant d'années avant que l'Office décide de rédiger des modifications à notre loi pour permettre l'utilisation des médicaments diagnostiques par les optométristes. Nous remercions, d'ailleurs, le ministre responsable d'avoir agi avec détermination pour mettre fin à cette situation en introduisant, l'année dernière, le projet de loi 413. Nous remercions également les membres de la commission de l'éducation d'avoir apporté certains changements que l'Ordre avait proposés avant son adoption par l'Assemblée nationale.

Nous espérons, M. le Président, que les citoyens du Québec n'auront pas à attendre autant d'années avant de bénéficier de l'expertise et du professionnalisme des optométristes québécois au chapitre des médicaments thérapeutiques. Déjà 32 États américains permettent aux optométristes de soigner certaines maladies oculaires, avec des résultats très satisfaisants. Aussi plusieurs provinces canadiennes s'apprentent à agir de la même manière. L'Ordre des optométristes verrait d'un bon oeil toute disposition allant dans ce sens dans un avenir rapproché.

En conclusion, M. le Président, la réforme proposée par l'avant-projet de loi ne tend pas vers une amélioration du système ni vers une meilleure harmonisation de ses intervenants, mais ne fait qu'augmenter les pouvoirs de l'Office des professions. À notre avis, le système professionnel québécois aura de la difficulté à survivre longtemps si jamais certaines des dispositions de l'avant-projet de loi sont adoptées.

Qui d'autre qu'un professionnel est en mesure de réglementer sa profession, de reconnaître les actions fautives de ses confrères ou consoeurs, de participer activement à l'inspection professionnelle de ces derniers ou de veiller à l'excellence des programmes académiques des nouveaux professionnels? Ce qui permet le bon fonctionnement du système actuel, c'est le travail acharné, ardu et honnête des professionnels qui prennent au sérieux leur rôle de protecteur du public à l'intérieur de la corporation professionnelle.

M. le Président, M. le ministre, Mmes et MM. les députés membres de la commission, en terminant, l'Ordre des optométristes vous demande de considérer sérieusement les commentaires qui se trouvent à l'intérieur de son mémoire afin d'améliorer notre système professionnel, permettant une plus grande confiance de la part de la population, tout en misant sur l'expertise des professionnels eux-mêmes. Nous vous remercions.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci beaucoup, M. Chaiken. Je passe maintenant la parole à M. le ministre. Vous avez 20 minutes, monsieur.



**M. Savoie:** Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Simplement, M. le Président, au début, saluer les membres de la corporation que nous avons eu l'occasion, effectivement, de rencontrer à plusieurs reprises au cours de l'année, n'est-ce pas? Comme vous l'avez mentionné, on a eu l'occasion, effectivement, de traiter avec eux autres de plusieurs dossiers et de voir au grain au niveau de plusieurs lois en ce qui concerne la corporation professionnelle des optométristes.

Il y a, évidemment, un avant-projet de loi qui a demandé beaucoup de travail, on le constate, et la présentation particulièrement claire, je ne veux pas faire mon pédant, mais disons que je l'ai appréciée, je sais que ça demande du travail. Il faut toujours souligner que, finalement, ça se fait un peu à vos frais et que c'est toujours des plus bienvenus.

On constate, en gros, que, pour l'ensemble, ça va. La grande majorité... Évidemment, il y a toujours des affaires au niveau de la réglementation; on a les inquiétudes que vous avez. On aura l'occasion d'**«adresser»** ça, je pense, pour certains des commentaires, en tout cas, au cours de la semaine. Je ne pense pas qu'aujourd'hui, compte tenu de l'évolution des travaux de la commission, on devrait se pencher sur des questions précises au niveau de la réglementation.

Vos plus grandes inquiétudes, évidemment, se situent au niveau, d'une part, de la tutelle, deuxièmement, du pouvoir d'enquête de l'**Office** et, troisièmement, d'une espèce de développement des pouvoirs de l'**Office** au niveau des corporations en disant, bon, que ça va brimer les droits des corporations, finalement, d'assumer leurs fonctions au sein de la société.  
(16 h 30)

Je crois que M. Chaiken a assisté, la semaine passée, à la présentation des mémoires. Il a été ici une bonne partie du temps, sinon tout le temps. Il a donc pu constater l'évolution du dossier, par exemple, au niveau de la tutelle, dans le sens qu'il y avait une difficulté de saisir les mécanismes impliqués au niveau de la tutelle, dans le sens que ça serait, bien sûr, la tutelle déclarée par le gouvernement et non pas par l'**Office**. La tutelle n'impliquerait pas, évidemment, qu'un membre de l'**Office** deviendrait ipso facto le président de l'Ordre en attendant l'autre élection; ça serait, bien sûr, la mise en tutelle avec la nomination de membres par le gouvernement, qui pourraient provenir de la même corporation professionnelle pour ramener, évidemment, la corporation. Il y avait là des mécanismes extraordinaires. Ça se faisait en vertu d'une loi adoptée par l'Assemblée nationale et contrôlée par le Conseil des ministres, là. Est-ce que ces explications ont pu modifier votre position au niveau de la tutelle?

**M. Chaiken:** Pas tout à fait, M. le ministre. En effet, ce qui nous inquiète, c'est qu'il y a un rapport qui sera rédigé par l'**Office** sur une corporation ou la manière dont une corporation va s'acquitter de ses devoirs de protection du public. D'ailleurs, nulle part on n'a

défini ce concept de protection du public. D'autre part, ce n'est pas toujours l'**Office** qui a raison, à mon avis, sur la conception de la protection du public. Je peux vous dire que, dans le passé, l'Ordre des optométristes a même eu, à quelques occasions, des frottements avec l'**Office** sur ces notions.

Alors, vous nous demandez si, à l'intérieur de l'**avant-projet**, ça va pour nous. Ça ne va pas. Parce que...

**M. Savoie:** Non. Avec les explications fournies, là.

**M. Chaiken:** Bien. Il faudrait, en fin de compte...

**M. Savoie:** Parce qu'on constate... Oui.

**M. Chaiken:** ...qu'on voie les textes rénovés, dans le fond, avant qu'on puisse procéder à une deuxième analyse. Ce que nous voulons éviter, c'est ceci: l'**Office**, serait l'auteur d'un rapport, et le gouvernement prend ce rapport-là et, en fin de compte, met en tutelle une corporation sans qu'on entende même la corporation, d'une part.

**M. Savoie:** Ah, bien non, là! Il n'y a personne qui a dit ça, là. Ça, c'est une mauvaise présomption de votre part.

**M. Chaiken:** Mais, moi, je présume avec ce qui est écrit. Alors, dans ce qui est écrit dans la loi, il n'y a pas de prévision d'un droit d'appel. Alors, si vous voulez en mettre un, mettez-le et on va, évidemment, à ce moment-là, regarder les possibilités.

J'ai assisté à certaines comparutions, la semaine dernière, et je comprends très bien les inquiétudes que vous avez, en fin de compte, quand il y a une corporation qui ne s'acquitte pas de ses devoirs, qui refuse d'appliquer le Code, par exemple. Vous devez, comme responsable ultime de la protection du public, agir.

**M. Savoie:** C'est ça.

**M. Chaiken:** En tant que ministre responsable, vous avez la responsabilité de le faire et il faut que vous vous dotiez de moyens pour le faire.

**M. Savoie:** C'est ça.

**M. Chaiken:** Ce que nous demandons, simplement, c'est d'avoir des moyens justes et équitables pour la corporation, également, et ce n'est pas ça qui est écrit à l'intérieur de l'**avant-projet** dont on parle aujourd'hui.

**M. Savoie:** Oui. C'est-à-dire que le bat de baseball a dû sonner une corde, là. L'image du bat de baseball a dû sonner une corde, chez vous.

**M. Chaiken:** Bien, j'aimerais bien mieux, M. le ministre, qu'au lieu d'avoir un bâton de baseball dans les mains on essaie de travailler avec une corporation qui serait...

**M. Savoie:** C'est ça, oui.

**M. Chaiken:** ...déficiente ou déficiente au niveau de ses acquittements de protection du public. Si vous jugez ou si l'Office juge, d'ailleurs, qu'une corporation ne s'acquitte pas véritablement de ses obligations de protection du public, essayez de l'aider. Au lieu de prendre un bâton de baseball et de le brandir sur sa tête continuellement, il y a certainement des moyens d'intervention pour aider ces corporations.

**M. Savoie:** Oui. On ne parle pas d'un bâton de baseball pour frapper sur la tête. C'est tout simplement qu'on utilisait l'exemple... Ça a évolué, la semaine passée, dans le sens que, finalement, là, face à une corporation qui était récalcitrante à appliquer la loi, on n'avait aucun recours, en bout de piste. Il n'y avait pas de mécanisme qui avait été étudié et accepté par l'ensemble.

Et là, je peux vous dire que je pense qu'il y a un consensus qui, en tout cas, se développe autour du mécanisme qui pourrait être utilisé si jamais on retenait la notion de tutelle, là, **c'est-à-dire** comme elle peut exister ailleurs. Sans dire que les corporations l'acceptent, là, je pense que, quand même, elles voient que ce n'est pas si négatif que ça, finalement, en bout de piste, que c'est peut-être attendu par plusieurs. Au niveau du pouvoir d'enquête de l'Office, là aussi, vous avez opposé une fin de non-recevoir dans le sens que vous dites: Bon, le pouvoir est trop grand. Il faudrait le baliser davantage. Dans quel sens vous voyez ces balises? Quelles sortes de balises vous voyez?

**M. Gareau (Claude):** Notre inquiétude, M. le Président, c'est la suivante. D'abord, je voulais vous dire que je n'ai pas assisté, la semaine dernière, parce qu'en me rendant à la commission j'ai fait trois tonneaux entre Mont-Laurier et Québec.

**M. Savoie:** Trois tonneaux?

**Une voix:** De voiture.

**M. Savoie:** Ah oui?

**M. Gareau:** Et je suis très heureux d'être ici, aujourd'hui.

**M. Savoie:** Bien oui. Bien oui. Ça a passé proche, hein?

**M. Gareau:** J'ai été très malchanceux. C'est pour ça que je ne sais pas quelle est exactement l'idée qui

s'est dégagée de la commission parlementaire, la semaine dernière.

Notre inquiétude, c'est que, dans l'**avant-projet** de loi, on ne retrouve pas de critères, de normes ou de paramètres en vertu desquels l'Office des professions, suivant sa conception de l'intérêt public, pourrait faire une recommandation au gouvernement et au ministre pour que le gouvernement, par la suite, prenne la décision de placer une corporation en tutelle. D'autre part, on ne voit pas, non plus, dans cet avant-projet de loi la possibilité pour la corporation de se faire entendre auprès d'une instance quelconque et d'en appeler, s'il y avait lieu.

**M. Savoie:** Oui. Bien, on en a discuté assez longuement pour chercher à établir des balises. Comme je vous l'ai mentionné, c'est qu'il semble se dessiner un consensus sur les mécanismes qui pourraient se développer, qui seraient, en tout cas, acceptables si jamais le mécanisme de tutelle était retenu, tant des notions de justice, d'application des règles de droit, comme entendre l'autre; je ne pense pas qu'on ait besoin d'entrer dans des mécanismes en tant que tels au niveau de la loi. Ça pourrait se faire facilement par le biais d'une réglementation. Un mécanisme pour, effectivement, être en mesure d'imposer une obligation à une corporation, par exemple, de respecter la loi, d'imposer une obligation de fournir des documents dans des cas extrêmes. Je ne parle pas de situations courantes, là. **L'Office** avait... Il y avait déjà un pouvoir de tutelle qui était prévu dans la loi en cas de difficultés financières. On ne s'en est jamais servi en 20 ans.

Là, ce qu'on constate, c'est le besoin de mettre de la pression pour le respect de certains articles, par exemple, du code de déontologie, pour forcer les corporations à développer des structures pour protéger le public lorsqu'il y a... On a soulevé ça au niveau d'interférences au niveau du travail du syndic, des choses comme ça.

**M. Chaiken:** Pour répondre aux questions que vous aviez, M. le ministre, concernant les pouvoirs d'enquête, nous trouvons abusifs ces pouvoirs-là de pénétrer à n'importe quelle heure raisonnable. Et, encore, je reviens à l'idée de plutôt travailler, je dirais, comme des partenaires avec l'Office et avec le gouvernement pour le bon fonctionnement du système qui vise, finalement, à protéger le public. Pour quelle raison on va permettre à quelqu'un de l'Office d'aller systématiquement chez l'une et chez l'autre corporation de cette façon-là? Pourquoi? Et j'ai entendu d'autres corporations dire qu'elles ont déjà invité les gens de l'Office à venir voir leurs choses, et ils ne sont jamais venus depuis 20 ans. Pourquoi? Il pourrait y avoir peut-être un mécanisme de vérification et, d'ailleurs, c'est le rôle de l'Office de veiller à ce que les corporations remplissent leur mission de protection du public.

Il ne faut pas perdre de vue que nous avons un

système basé sur l'autogestion des corporations. Ou bien on y croit ou on n'y croit pas. Et ce qui semble évident dans l'avant-projet, c'est que les auteurs de l'avant-projet n'y croient pas. C'est une modification majeure au niveau de la réglementation. On permet, par exemple, à l'Office, avec l'article 12.4, de modifier à sa guise tout règlement d'une corporation professionnelle. Nous trouvons ça anormal à l'intérieur d'un système basé sur l'autorégulation. Si le gouvernement, si l'Assemblée nationale décide qu'on change le système et qu'on veut faire un système étatique, bien, c'est une autre paire de manches. Mais, à ce moment-là, il faudrait trouver des professionnels qui voudraient participer pour vous aider à remplir cette mission-là.

**M. Savoie:** On va revenir vers la fin, nous autres.

**M. Gareau:** Je pourrais ajouter?

**M. Savoie:** Non. C'est parce que tu es sur mon temps. Ha, ha, ha!

**M. Gareau:** Excusez. Ha, ha, ha!

**M. Savoie:** Peut-être que, M. le Président...

**Le Président (M. Gobé):** Oui, monsieur. Vous avez terminé, M. le ministre?

**M. Savoie:** Oui. Merci.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, vous reviendrez par la suite. Il vous reste trois ou quatre minutes. (16 h 40)

**M. Savoie:** Merci. Vous comprendrez, hein? Il me reste seulement trois, quatre minutes. On pourra échanger à la fin.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, Mme la députée de Terrebonne, vous avez, vous, 20 minutes.

**Mme Caron:** Merci, M. le Président. Alors, si vous voulez ajouter, je vous le permets.

**M. Gareau:** Bien, je voulais ajouter ceci. C'est que nous comprenons très bien que le gouvernement, qui est responsable de la protection du public, à un moment donné, prenne des dispositions pour que les corporations professionnelles remplissent leur mandat, mais ce qui nous trouble, c'est que l'avant-projet de loi va au-delà de ça, et ça commence dès l'article 2 où, au lieu de donner à l'Office une responsabilité sur 41 corporations professionnelles, on étale la responsabilité de l'Office aux 240 000 professionnels du Québec. On continue ensuite à l'article 15.4, à l'article 149, à l'article 192, où on peut obtenir les dossiers des professionnels en venant au niveau des corporations professionnelles. Ça, c'est un «bug» pour nous autres.

**Mme Caron:** Ce qu'il m'apparaît, M. le Président, c'est que, finalement, on ressent exactement, mais exactement la même chose du côté des consommateurs et du côté des corporations professionnelles. En fait, les deux se disent: Le système qui est là, on n'y a pas vraiment confiance; ça nous inquiète. On ressent exactement la même chose de ce côté que les corporations professionnelles qui nous disent: L'Office des professions est juge et partie lorsqu'il a à imposer la tutelle, et c'est vrai. Le passé étant garant de l'avenir, vous avez une certaine méfiance parce que vous avez eu, effectivement, certains frottements.

Du côté des consommateurs, c'est exactement la même chose. Le ministre nous dit: Jamais en 20 ans on ne s'est servi du pouvoir de tutelle, mais là on va lui donner plus de dents. Ça va être un système plus rigoureux. Bien, pourquoi on ne s'en est pas servi avant si on en avait besoin? Or, pourquoi le système actuel, on ne lui a pas mis plus de dents, puis on ne l'a pas utilisé davantage? Je pense que tout le monde peut être placé dans le même état de bien saisir ce que les uns et les autres ressentent, parce que je pense que vous ressentez tout exactement la même chose.

Votre mémoire est intéressant parce que vous avez, d'abord, fait un travail article par article, ce qui est important, parce que c'est beau d'entendre des commentaires et des réflexions de la part du ministre, mais le texte de loi de l'avant-projet est clair, et c'est là-dessus qu'on doit se prononcer et non seulement sur des réflexions. Concernant certains frottements dans le passé, je pense que la loi 413 en est un bel exemple, un projet de loi qui a été présenté par l'Office des professions, qui n'allait pas nécessairement dans le sens de ce que le ministre souhaitait ni que l'Opposition souhaitait, et nous avons dû partir de ce projet de loi pour le modifier, l'amender et pour donner, finalement, une protection au public. Votre mémoire touche donc une partie de l'avant-projet de loi article par article.

Vous nous faites aussi part des articles qui touchent plus précisément la Loi sur l'optométrie. Vous touchez aussi, à ce moment-là, je pense, un élément extrêmement important, l'importance de la collaboration entre le gouvernement et les corporations professionnelles au niveau de la réglementation des diplômes. Au niveau de la profession, là, je pense que c'est capital, cet élément-là, et qu'il faut vraiment le maintenir, que c'est la meilleure façon d'assurer la protection du public au niveau de la formation.

Je sais que votre corporation travaille aussi beaucoup au niveau de la formation continue, parce que c'est un élément majeur. C'est important d'avoir un bon système de plaintes, mais c'est important que nos professionnels soient compétents pour qu'on n'ait pas besoin de se plaindre. Je pense qu'au niveau de la santé, surtout, c'est capital.

Vous présentez aussi le processus réglementaire, ce qui est intéressant, parce que c'est une des faiblesses. Autant les consommateurs se plaignent des délais pour

recevoir réponse à leurs plaintes, autant les corporations professionnelles se plaignent au niveau de la réglementation. Souvent, c'est des règlements qui permettraient une meilleure protection du public, mais les délais de l'Office de 4 ans, 5 ans - dans certains cas, on dépasse les 10 ans - font que le public n'est pas protégé pendant ce temps-là, et ce n'est pas évident qu'on le sait toujours.

Vous nous proposez un modèle de système disciplinaire qui est différent de ce qu'on a eu jusqu'à maintenant. Je vais, évidemment, profiter de votre passage pour vous faire parler davantage de ce modèle-là qui est intéressant. L'ajout de l'**ombudsman**, d'un genre de protecteur, là, au niveau des services professionnels, ça **m'apporterait** un élément nouveau qui mérite peut-être d'être étudié davantage. Vous nous parlez aussi d'un greffe commun.

Moi, j'aimerais que vous précisiez: À ces diverses instances-là, est-ce que vous êtes prêts à toujours ajouter... Alors, je pense, par exemple, aux comités aviseurs, parce que, pour le comité de discipline, vous nous dites: «La composition et le mode de nomination actuels sont conservés». Est-ce que vous seriez prêts à ajouter à toutes ces instances-là une participation du public pour que, vraiment, au niveau du comité de discipline aussi, le public soit représenté?

**M. Chaiken:** Je pense que la réponse à cette question hypothétique pourrait être discutée. Ce que je ne comprends pas, c'est qu'à l'intérieur des comités de discipline, dans le déroulement d'une séance, il n'y ait jamais un membre du public vraiment présent. On se pose la question: Est-ce que, d'un côté, ces gens-là sont aptes à participer au comité de discipline? Il ne faut pas, d'ailleurs, oublier que le président du comité, c'est un avocat. Alors, pour nous, ce n'est certainement pas un membre de notre corporation. Alors, il y a une certaine impartialité évidente qui est là.

Pourquoi on ne voit pas, du fait que ces séances sont publiques, une plus grande participation de la part du public, des ACEF et des choses comme ça? On ne veut pas critiquer ces associations, mais est-ce que ces conceptions sont vraiment fondées? J'ai écouté, tout à l'heure, la présentation, qui était, d'ailleurs, très intéressante, les témoignages personnels très touchants, mais est-ce que c'est vrai que cette perception de protéger une profession est vraiment là? Je ne suis pas convaincu de ça.

Pour les questions de parler de notre système disciplinaire que nous avons proposé, je vais avec l'accord du président, je lui demanderais de céder la parole à Me Daniel Lavoie, qui était l'auteur de ce système-là, qui nous l'a proposé et, avec un certain nombre de discussions, on vous l'a présenté à l'intérieur de notre mémoire.

**Le Président (M. Gobé):** M. Lavoie, vous avez la parole.

**M. Lavoie (Daniel):** Oui, M. le Président. Merci. Je voudrais simplement ajouter à ce que vient de dire le président de la corporation des optométristes que, quant à la présence du public dans les organes du modèle qu'on vous suggère, au niveau des comités aviseurs, il y a un administrateur nommé qui s'y trouverait. Donc, ça a été prévu.

Au niveau de l'**ombudsman** des services professionnels, qu'on l'appelle comme tel, qu'on l'appelle un super-syndic, qu'on l'appelle un commissaire, comme le journaliste Gilles Lesage l'a plutôt vu dans **Le Devoir** de samedi dernier, ça n'importe pas. Ce qui est important, c'est de voir derrière ce nouvel organe un plus grand souci au niveau de la perception, parce que je pense qu'ici on est à un niveau de perception plutôt qu'à un niveau de problèmes de fond. C'est tout aussi important dans notre société et c'est encore tout aussi important dans un système de justice.

Mais, si je reviens à la structure qu'on vous suggère, l'**ombudsman** des services professionnels, vous aurez noté qu'il pourrait intervenir à la demande d'un plaignant privé et si, effectivement, le plaignant privé le convainquait que le syndic n'avait pas raison de ne pas poursuivre la plainte qu'il lui aurait déposée, bien, il pourrait agir à la place du syndic pour prendre fait et cause au niveau du plaignant privé.

Alors, je pense que ça traduit bien la présence du public, et elle est déjà acquise au niveau du Tribunal des professions, puisque ce sont des juges de la Cour de Québec. Elle est déjà acquise au niveau du comité de discipline parce que le président est un membre extérieur à la corporation professionnelle concernée et, en associant, au niveau du syndic, un support qu'on a voulu appeler un comité aviseur, où la personne, le plaignant privé pourrait être appelé à donner des informations complémentaires, je pense que, par réalisme, par expérience, on arrive à un certain équilibre qui atteint la perception au niveau de l'impartialité et de la transparence.

(16 h 50)

Ce n'est pas parfait encore, mais, dans ça comme dans autre chose, il faut évoluer graduellement et, nous, c'est ce que nous pensions, que c'était une façon d'évoluer graduellement pour solutionner un problème qui semble présent. Sans faire le partage des torts, de ceux qui ont tort et de ceux qui ont raison, s'il y a de vrais problèmes au niveau du fond, à savoir si les professionnels sont ci, sont ça, bon, je pense qu'on est à un niveau de perception, puis c'est ça qu'il faut corriger. Il faut réajuster le tir du système disciplinaire et on vous suggère, en même temps, de toucher au système pénal à l'intérieur du même service. Je pense qu'il faut le régler, le problème de perception. On ne le réglera jamais de façon parfaite, mais il faut l'améliorer.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. Lavoie. Madame.

**Mme Caron:** Merci, M. le Président. Oui, votre modèle me semblait intéressant parce que effectivement, on trouve un peu, à toutes les instances, une participation du public et je la voyais manquante uniquement au comité de discipline. Alors, c'est pour ça que je vous posais la question, si vous étiez d'accord pour l'ajouter là, parce que l'ombudsman, ou qu'on l'appelle le commissaire, là, c'est une protection et ça permet que la plainte puisse se poursuivre sans que la personne, le plaignant soit obligé d'aller en privé, ce qui est quelque chose d'extrêmement difficile, compliqué et pénible et peut être très coûteux aussi. Alors, je me disais: Il manque seulement, au niveau du comité de discipline, une présence du public.

Et, peut-être pour exprimer pourquoi les gens n'y vont pas, bien, au nombre de comités de discipline qui existent, avec le nombre de corporations, c'est évident que les associations de consommateurs ne peuvent pas couvrir toutes les plaintes. Il faut, pour que ça se fasse, je pense, d'une manière correcte, qu'une personne précise soit nommée pour s'assurer que ça se fait toujours, pas seulement que les gens puissent assister s'ils ont le goût d'y assister. Je pense que c'est un petit peu la différence qu'il faut apporter là-dessus.

Vous nous avez parlé aussi du secret professionnel. Je pense que la commission, qui étudie actuellement le projet de loi 68, touche à l'importance de la protection de la vie privée et des renseignements personnels. Donc, il va falloir qu'il y ait une certaine harmonisation entre ce qui va se décider au niveau du Code des professions et le projet de loi 68.

Du côté des plaintes qui touchent les optométristes, si on regarde la liste qui a été présentée dans le mémoire de l'ACEF, les optométristes ont reçu, en 1990-1991, des demandes d'enquête. Il y en a eu 28 et 4 qui ont été transmises au comité de discipline.

M. Savoie: Demandes d'enquête retenues.

**Mme Caron:** Retenues. Oui, c'est ce que j'ai dit. Et quatre sont allées au comité de discipline. Est-ce que vous considérez qu'actuellement le syndic de votre corporation... Parce que, dans certaines corporations, on s'est aperçu, et les syndicats sont venus nous le dire, que, même si c'était une instance extérieure qui aurait à décider, ils sont limités sur les causes qu'ils peuvent accepter. Finalement, ce serait une instance extérieure, puis elle devrait les rejeter pareil parce que ça ne fait pas partie des causes qui peuvent être acceptées. Est-ce que, chez vous, vous vivez ce problème-là?

**M. Chaiken:** Je crois que la réponse, c'est oui, et je vous donnerais un exemple. Il y a souvent des différends entre un citoyen et un professionnel, un optométriste; on demande des remboursements, par exemple, et, actuellement, du moins, notre syndic ne croyait pas que c'était une possibilité qu'il porte plainte, parce qu'il n'y avait pas de faute disciplinaire. C'était une question

que, par exemple, une lunette n'a pas donné les résultats que le patient s'attendait d'avoir. À ce moment-là, c'était peut-être plutôt au niveau de la Cour des petites créances où la personne a été dirigée.

Je vais vous donner mon interprétation, avec le règlement d'arbitrage et conciliation des comptes. J'aimerais bien voir ce genre de choses là réglées à ce niveau-là, à l'intérieur de ce comité-là; on pourrait éviter des processus judiciaires et régler la plupart des choses à l'amiable. Nous, ça sera acceptable et bien, autant pour l'optométriste que pour la personne impliquée, la population.

**Mme Caron:** Oui. Parce que, souvent, l'insatisfaction est plutôt parce que la plainte est rejetée, mais, souvent, ça ne fait pas partie des plaintes qui peuvent être acceptées, même si c'est une instance extérieure, il n'aura pas satisfaction davantage. Est-ce que vous seriez en faveur... Certains nous ont fait part d'une proposition de clause plus ouverte, omnibus, un peu, qui permettrait de pouvoir répondre quand même, peu importe le type de plainte.

**M. Chaiken:** Je pense que la réponse serait oui et, possiblement, même à l'intérieur du comité aviseur que nous avons suggéré, il serait peut-être possible de régler un certain nombre de ces différends que le syndic ne peut pas déposer, parce que ce n'est pas une plainte disciplinaire contre le code de déontologie, par exemple, mais il existe un problème évident entre un patient et son optométriste et il faut que quelqu'un le règle. C'est possible que le comité aviseur aide le syndic ou qu'il fasse ce genre de travail là. Et aussi, comme je disais tout à l'heure, il y a le comité sur la conciliation et l'arbitrage de comptes, et nous verrions, nous, d'un bon oeil que ce comité-là puisse traiter ces cas-là. Je pense qu'on réglerait la majorité des problèmes que nous avons. Évidemment, on n'a pas toujours les mêmes problèmes. Il y a d'autres corporations qui semblent avoir des problèmes beaucoup plus graves que ce que nous vivons.

**Mme Caron:** Est-ce que vous faites une différence au niveau des corporations professionnelles qui sont à exercice exclusif et les corporations professionnelles qui sont à titre réservé?

**M. Gareau:** Bien, il n'y a aucun doute, si vous me permettez, M. le Président, que l'on fait une différence, et je puis ajouter que nous sommes heureux d'être dans une profession à exercice exclusif. Les corporations à titre réservé ont les mêmes obligations, les mêmes responsabilités que les corporations à exercice exclusif. Cependant, il y a beaucoup de demandes qui leur échappent et peut-être qu'il y en aura encore plus tantôt. On verra. Et la protection du public, à ce moment-là, à mon avis, est moindre. Ce n'est pas la faute des corporations comme telles. Ça fait longtemps

que je suis dans le système, mais ça fait longtemps que l'Office essaie de trouver un moyen de resserrer la protection du public pour les corporations à titre réservé, mais ce n'est pas facile. Il n'y a pas de solution miracle. Il y a eu des amendements au Code et j'espère qu'il y en aura d'autres dans un avenir rapproché.

**Mme Caron:** Parce que ça m'apparaît important. On touche près de la moitié des corporations professionnelles et on n'en fait pas part dans l'avant-projet. On sait très bien, lorsqu'on rencontre les corporations une à une, qu'il y a, effectivement, un problème et, si on décide de toucher au Code des professions, c'est un problème qui est majeur et puis, si on n'y touche pas, je pense qu'on passe à côté. Je vous remercie beaucoup.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci, Mme la députée. M. le ministre, quelques réflexions?

**M. Savoie:** Oui, oui. Tout simplement pour revenir, justement, sur les données du rapport annuel 1990-1991. Vous avez parlé des 28 demandes retenues. Vous avez eu combien de demandes d'enquête en tout? Est-ce que vous avez une idée de l'ordre de grandeur?

**Une voix:** C'est quelle année?

**M. Savoie:** 1990-1991. 100, 200 ou 50? Tout simplement l'ordre de grandeur. Je ne veux pas le chiffre exact parce que je sais que c'est difficile.

**M. Chaiken:** Nous avons notre rapport annuel ici. On...

**M. Savoie:** Oui, mais ce n'est pas dans votre rapport annuel parce que vous ne nous fournissez pas cette information-là.

**M. Chaiken:** Je peux vous dire qu'en 1991-1992...

**M. Savoie:** Oui.

**M. Chaiken:** ...ce qui est plus récent, il y a eu environ 500 appels au niveau du syndicat, surtout au niveau de l'information, quels sont les droits...

**M. Savoie:** Oui. D'accord.

**M. Chaiken:** ...quels sont les...

**M. Savoie:** Et combien...

**M. Chaiken:** Toutes sortes d'informations. Est-ce que c'est nécessaire, par exemple...

**M. Savoie:** Des demandes d'enquête.

**M. Chaiken:** ...pour un optométriste, de donner une ordonnance? Ça, ce sont ces genres de choses qu'on avait à traiter. Il y a aussi des demandes et réclamations dont je parlais tout à l'heure que le syndicat ne peut pas traiter, actuellement, et ce qu'on aimerait voir traiter, à l'intérieur d'un système, pour régler ça rapidement, le plus rapidement possible, pour une meilleure protection du public. Il y avait 30 plaintes, en tout, qui ont été déposées au niveau du syndicat, d'après les chiffres que j'ai ici, dont 3 plaintes qui ont été déposées par le syndicat au comité de discipline. Il y en avait 19 qui étaient encore à l'étude, 2 retirées par le plaignant et 6 qui ont été rejetées par le syndicat sur 30. Alors, quand même, il n'en a pas rejeté, comme on dit ailleurs, 95 % ou 97 %. Ce n'est pas vrai, chez nous.

Il faut aussi ajouter que nous avons eu un problème avec le président de notre comité de discipline. Depuis deux ans, il y a beaucoup de cas. Et on remercie, d'ailleurs, le président de l'Office qui a réglé, en fin de compte, le problème, parce que le président de notre comité ne rendait pas les jugements, et il y a encore des jugements en suspens. (17 heures)

**M. Savoie:** Bon. On a fermé la porte là-dessus, mais, effectivement, c'est le cas. Alors, finalement, c'est ça: 28 pour 1990-1991 et, ensuite, une trentaine pour 1992.

**M. Chaiken:** Une trentaine de plaintes déposées.

**M. Savoie:** C'est ça. Mais pensez-vous que ce serait nécessaire de modifier la réglementation pour qu'on connaisse également le nombre de plaintes non pas retenues, mais tout simplement déposées auprès de la corporation professionnelle?

**M. Gareau:** Nous, il n'y a pas objection.

**M. Savoie:** Non? Il n'y a pas de problème avec ça?

**M. Chaiken:** Absolument pas. On est pour la vertu, comme tout le monde. Et on voudrait être le plus transparents possible. Il n'y a pas de problème à ce niveau-là.

**M. Savoie:** Oui. Bien, c'est ça. Alors, on vous remercie pour la présentation et on constate effectivement, là, que, pour l'ensemble, ça va. Il y a des bibites ici et là, mais, pour l'ensemble, ça va. Des problèmes au niveau, également, de la tutelle, mais je pense qu'avec les explications fournies ça dissipe des inquiétudes, au moins en partie. Comme je l'ai mentionné pour les autres, là, au niveau de l'ensemble de la réforme, je pense qu'il y a une prise de conscience, en tout cas, certainement, dans votre présentation, pour la protection du public, qui est intéressante, et la recherche, comme nous, de solutions. On vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci beaucoup, messieurs. Ceci met fin à votre audition. Nous avons apprécié votre témoignage. Je vais donc maintenant suspendre les travaux une minute, afin de permettre aux représentants de l'Ordre des comptables agréés du Québec de bien vouloir venir prendre place en avant. Alors, la commission est suspendue.

(Suspension de la séance à 17 h 1)

(Reprise de la séance à 17 h 3)

**Le Président (M. Gobé):** Mesdames et messieurs, si vous voulez bien prendre place et faire silence, la commission reprend ses travaux.

Alors, je souhaite la bienvenue aux représentants de l'Ordre des comptables agréés du Québec, et je demanderai au président ou à leur représentant - pardon, ou à leur représentante - de bien vouloir se **présenter**, et de présenter la personne qui l'accompagne. Vous pourrez procéder à votre présentation sans plus tarder. Vous avez la parole.

#### **Ordre des comptables agréés du Québec**

**M. Jacques (Richard):** Merci, M. le Président. Sans plus tarder, je vais me présenter. Richard Jacques, directeur général et secrétaire général de l'Ordre des comptables agréés. Je suis accompagné de ma collaboratrice, Ginette Lussier-Price, qui est directrice de l'inspection et des affaires professionnelles à l'Ordre des comptables agréés.

**Le Président (M. Gobé):** Bonjour, madame. Vous avez la parole.

**M. Jacques:** Merci, M. le Président. Alors, dans un premier temps, j'aimerais, **Mmes** et **MM.** les membres de la commission, tout d'abord, vous remercier de l'opportunité offerte de venir présenter le mémoire de l'Ordre des comptables agréés sur l'avant-projet de loi modifiant le Code des professions. Après une brève présentation, nous serons disponibles pour répondre à toutes vos questions.

Lorsque cet avant-projet de loi a été présenté en décembre dernier, après l'avoir analysé et devant l'importance des modifications qu'il contient, nous avons cru de notre devoir d'en commenter le contenu. Notre position est clairement établie dans le mémoire que nous avons déposé à cette commission. Dans un premier temps, nous aimerions vous soumettre quelques commentaires généraux pour passer par la suite à des sujets plus spécifiques qui, de toute façon, ont tous le même fil conducteur.

Tout d'abord, quelques commentaires sur le système professionnel actuel. Au Québec, l'orientation qui a été privilégiée est un système basé sur l'autogestion

des corporations. Depuis la semaine dernière, tous ceux qui ont défilé devant cette commission ont été unanimes: notre système fonctionne généralement bien, il a fait ses preuves et on le cite même en exemple comme un modèle à suivre. Tous reconnaissent aussi que l'organisation professionnelle a atteint un stade de maturité. Nous souscrivons d'emblée à tous ces commentaires. Toutefois, rien n'est jamais parfait et l'expérience passée nous a permis d'identifier certaines faiblesses que nous aurions avantage à corriger si nous voulons continuer à avoir un système modèle. Tous s'entendent aussi sur les grands objectifs à atteindre au niveau de notre système professionnel. Il doit être plus transparent, il doit être plus souple, il doit être plus accessible, et toujours en maintenant un niveau d'efficacité et un coût le plus bas possible. Le problème réside dans l'équilibre que nous devons rechercher entre tous ces objectifs, très louables lorsque pris individuellement.

Chacune des modifications proposées dans l'avant-projet de loi qui nous a été présenté touche un de ces objectifs, mais nous avons essayé d'y trouver une orientation, un fil conducteur, une priorité, sans succès. Nous y trouvons un ensemble de mesures hétéroclites pour boucher des trous, pour pallier à certains commentaires négatifs venant souvent d'intervenants mal informés du fonctionnement du système professionnel.

L'opinion de l'Ordre des comptables agréés du Québec sur la situation actuelle et sur l'orientation à privilégier est très claire. Premièrement, le système professionnel actuel comporte toutes les bases et tous les mécanismes nécessaires pour assurer une protection adéquate du public. Le gouvernement se réserve l'approbation des règlements touchant les critères d'accès à la profession, le code de déontologie, l'inspection professionnelle, et ce sont les règlements qui représentent le cœur de l'exercice d'une profession. De plus, le gouvernement encadre le processus disciplinaire à l'intérieur du Code des professions. Aussi par une présence du public. Comme on le sait, des représentants sont choisis par l'Office, siègent au bureau des corporations et un avocat indépendant préside le comité de discipline.

Deuxièmement, selon nous, les principales modifications à apporter à ce système professionnel seraient pour en améliorer l'efficacité. Alors, comment le rendre plus efficace? Premièrement, par une plus grande responsabilisation des corporations professionnelles, principalement au niveau de leur réglementation. Deuxièmement, quant au volet disciplinaire, par un renforcement du rôle du syndic et du comité de discipline, par des modifications permettant d'accélérer le processus de règlement de plaintes, principalement par une déjudiciarisation du processus.

Alors, M. le Président, il est bien évident que, lorsque nous voyons, dans l'avant-projet de loi, des mesures, tel un comité d'examen des plaintes qui ne fera, selon nous, qu'allonger les délais, qu'entraîner des coûts additionnels, que nous voyons l'obligation du syndic d'informer l'Office sur les plaintes non traitées,

ce qui peut être vu comme un affaiblissement du rôle du syndic, lorsqu'on voit aussi l'attribution de pouvoirs accrus pour l'Office, que ce soit au niveau des pouvoirs d'enquête, des pouvoirs de tutelle, nous ne pouvons qu'être en désaccord avec ces recommandations, car elles vont, selon nous, à l'encontre de l'objectif de base qui devrait être d'améliorer l'efficacité du système tout en préservant l'équilibre entre les divers intervenants.

Permettez-moi maintenant de commenter certains aspects plus spécifiques de l'avant-projet de loi pour illustrer l'orientation et l'approche que nous souhaiterions voir adopter par le gouvernement et par l'Office.

Tout d'abord, sur le rôle et les pouvoirs de l'Office. À ce sujet, l'avant-projet de loi est très clair. Le rôle de l'Office serait modifié par un élargissement de ses pouvoirs via des instruments de contrôle afin de régir l'administration des corporations, via des pouvoirs d'enquête et de tutelle, via un certain droit de regard sur le processus disciplinaire, et aussi par une responsabilité accrue dans l'assouplissement du processus réglementaire.

(17 h 10)

Tel que déjà exposé, nous sommes fermement convaincus que nous devrions aller à l'opposé de cet élargissement de pouvoirs pour l'Office. Le système a atteint un niveau de maturité avancé, les corporations professionnelles ont démontré qu'elles étaient responsables et qu'elles ont toutes inscrit dans leur mission de base la protection du public. Il est donc temps de passer à une nouvelle phase. Il est en effet temps de transférer aux corporations une plus grande part de responsabilité et d'alléger encore plus le rôle de l'Office pour en faire vraiment un organisme de surveillance dit léger.

Nous croyons ainsi que les coûts d'exploitation de l'Office pourraient être réduits sensiblement, ce qui, en soi, est un objectif louable dans le contexte économique actuel et le contexte de déficit gouvernemental très élevé. C'est ainsi que nous souscrivons aux mesures d'assouplissement du processus réglementaire annoncé dans l'avant-projet de loi. Plus de règlements seront du ressort des corporations, ce qui va dans l'orientation que nous préconisons. Toutefois, nous croyons que le gouvernement pourrait aller encore plus loin dans cette délégation.

Et ce qui nous a surpris dans l'annonce de ces mesures, c'est le fait que l'Office se verrait attribuer encore plus de responsabilités qu'actuellement dans le processus, ce que nous trouvons injustifié. N'oublions toujours pas que des représentants du public siègent aux instances décisionnelles des corporations. Si ces représentants externes jouent bien leur rôle et si l'Office est ouvert à conseiller les corporations dans la révision de leur réglementation, nous croyons que toute mesure de contrôle additionnelle est superflue et peut devenir une entrave à l'efficacité des corporations.

Autre aspect spécifique qu'on aimerait traiter: la transparence du processus disciplinaire. Dans un objectif d'améliorer la transparence du système disciplinaire, on

y introduit un palier intermédiaire entre le syndic et le comité de discipline, le comité d'examen des plaintes, où siègeraient deux représentants du public. Ceci, à notre avis, va à l'encontre d'un objectif d'efficacité accrue. Le fonctionnement sera beaucoup plus lourd qu'actuellement et entraînera des délais additionnels. Nous croyons que la situation actuelle, où le syndic a toute l'autonomie voulue et n'est astreint à aucune pression administrative de sa corporation, et où le président du comité de discipline est un avocat d'expérience nommé par l'Office, assure toute la transparence nécessaire au système, d'autant plus que tout plaignant non satisfait de la décision du syndic peut porter plainte directement au comité de discipline. S'il y a, par contre, un volet où le public a raison de se plaindre, c'est en ce qui concerne le temps que ça peut prendre au comité de discipline avant de pouvoir rendre un jugement. La situation actuelle, où les tactiques dilatoires sont monnaie courante, souvent farfelues, et ne font qu'entraver le déroulement des audiences, nous semble par contre des plus dommageables. Nous trouvons tout à fait inadmissible de prendre des années pour pouvoir finaliser une cause.

Nous recommandons donc, dans notre mémoire, que le processus disciplinaire soit déjudiciarisé pour le rendre plus expéditif en renforçant le rôle du comité de discipline. Nous recommandons aussi, dans notre mémoire, d'autres mesures qui, selon nous, auraient pour effet d'améliorer la protection du public, tout d'abord, en élargissant la juridiction disciplinaire aux cabinets et aux candidats à l'exercice de la profession; en simplifiant le processus pour les cas de radiation provisoire pour permettre une décision rapide et efficace du comité de discipline; en permettant la radiation pour non-paiement d'amende et en rendant possibles des sanctions dans le cas d'usurpation de titre.

Dans le mémoire que nous vous avons déposé, nous avons analysé et commenté toutes les modifications proposées dans l'avant-projet de loi. Notre conclusion est que cet avant-projet de loi devrait être retiré. Dans notre présentation, cet après-midi, nous avons tenté d'illustrer que les modifications proposées allaient, pour la plupart, à rencontre de la ligne directrice que nous souhaiterions privilégier, c'est-à-dire une plus grande responsabilisation des corporations, entraînant une plus grande efficacité, une meilleure protection du public, et ainsi continuer à faire du système professionnel québécois celui qui est cité comme modèle. Nous voyons le système professionnel comme un partenariat, car tous les intervenants - que ce soit le gouvernement, l'Office des professions, le Conseil interprofessionnel et les corporations - ont un objectif commun: la protection du public. Tout projet de modification du Code des professions devait donc être élaboré conjointement par tous les partenaires pour que les préoccupations particulières de chacun soient bien considérées.

Il nous semble alors très préoccupant que cet avant-projet de loi ait été décrié unanimement par les 41



corporations professionnelles qui sont quand même, avouons-le, bien placées pour commenter le contenu. Toutefois, pour certains organismes représentant les consommateurs, le système actuel ne leur semble pas comporter toute l'intégrité, l'objectivité et la transparence qu'ils souhaiteraient. Ceci aussi nous semble préoccupant, car, si le public n'est pas convaincu que notre système professionnel est juste et équitable, alors nous n'aurons pas atteint notre but. Si nous sommes tous convaincus qu'il a ces caractéristiques, nous avons alors un sérieux problème au niveau de l'information de la population sur tous les efforts que nous pouvons déployer pour assurer cette protection du public.

Alors, à la lumière de la situation actuelle et considérant tout ce qui a été présenté devant cette commission, nous recommandons au gouvernement de retirer cet avant-projet de loi et de créer un groupe de travail restreint où seraient représentés tous les partenaires, et qui aurait comme mandat d'élaborer rapidement un projet de modification du Code des professions, et ce, en plusieurs phases, s'il le fallait, dans la mesure où ça s'insère dans un plan global bien articulé, avec des objectifs clairement définis. Merci, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. Jacques. Je vais maintenant demander à M. le ministre de bien vouloir procéder à son intervention. M. le ministre.

**M. Savoie:** Oui, M. le Président. Permettez-moi de saluer l'Ordre des comptables agréés du Québec, représenté par son directeur général, de même que par la directrice de l'inspection et des affaires professionnelles. Un mémoire, M. le Président, qui, finalement, constate que tout va bien et qu'on n'a pas besoin de changements. Je pense qu'ils se sont fait dédoubler par les changements qu'ils ont eus au cours des dernières semaines, au niveau de la compréhension du projet de loi. Ils ont fait un travail considérable. Ils ont soulevé des points assez pertinents. Je présume que le mémoire a fait l'objet d'examen au sein des différents comités de l'Ordre et, finalement, que le mémoire que nous avons devant nous constitue une espèce de consensus sur l'ensemble du positionnement.

Permettez-moi aussi de constater qu'il y a une grande différence entre votre discours et la réalité, hein? C'est le premier commentaire, aussi brutal que le vôtre, aussi direct que le vôtre. On ne commencera pas à trébucher dans les fleurs du tapis; vous ne l'avez pas fait et je n'ai pas l'intention de le faire. Mais je pense que, si vous n'êtes pas capables de constater qu'effectivement il y a des problèmes fondamentaux qu'il faut «adresser» à court terme, il y a quelque chose qui se comprend difficilement. Aussi, des aveux se font ici, au sein même de cette commission, et se sont faits, la semaine passée, assez clairs que le problème était majeur.

Deuxièmement, c'est qu'il n'y a pas d'unanimité au sein des corporations professionnelles quant à l'orien-

tation à suivre. Il n'y en a pas. On dit qu'il y en a, mais ce n'est pas vrai. On a constaté qu'il y en a qui sont en faveur du comité de discipline, qu'il y en a qui sont contre. On dit qu'il y en a qui sont en faveur d'un pouvoir de tutelle, il y en a qui sont contre. Un pouvoir d'enquête... Tout est une question de dosage, et c'est ce qu'on cherche ici.

L'Office, après deux ans et demi, trois ans d'efforts, propose une modification à la réglementation. J'ai refusé de la déposer comme projet de loi. J'ai dit qu'on va l'approcher, tout au mieux, comme avant-projet de loi et que, là, on va en discuter ensemble. Après cette discussion, après vos commentaires, on fera les modifications qui vont s'imposer, je pense, au niveau du projet de loi.

Je pense qu'on est en train, finalement... Il n'y aura pas de retrait de ce projet de loi, il faut que ce soit bien clair. Je pense que ce que vous voulez, c'est que ce soit discuté. C'est ce qu'on est en train de faire. On passe un peu tout le monde. Enfin, tous ceux et celles qui ont fait la demande, on les reçoit. On examine avec eux la nature du projet de loi. On reçoit vos commentaires. Vous avez mis du travail là-dedans, hein, le rapport, analysé, détaillé, transmis sur des graphiques. On constate l'argumentation pour, l'argumentation contre. (17 h 20)

C'est sûr que, les comptables agréés, c'est une corporation senior. Il n'y a pas de doute là-dessus. Elle est là depuis longtemps, elle en mène large au niveau de plusieurs secteurs. Elle a une grande crédibilité auprès de plusieurs. Alors, c'est pour ça qu'on est un peu surpris. On aurait pensé que, peut-être, ils auraient pu constater que ce qui existe pour eux n'est peut-être pas la même chose pour les autres corporations. J'imagine que vous avez été assez présents au niveau, par exemple, du Conseil interprofessionnel pour savoir que, lorsqu'on arrive, des fois, à demander à une corporation de respecter la loi, on se fait renvoyer, on se fait dire: Bien, pas tout de suite; peut-être, l'année prochaine, qu'on va respecter la loi. Vous êtes au courant, évidemment, de différents points de vue, comme ça, qui, finalement, nous disent, bien, là, de peut-être resserrer les vis un peu après 20 ans d'existence et peut-être de réaligner un peu le bateau pour qu'il fonctionne mieux.

Et, c'est pour ça qu'on a trouvé le ton du mémoire dur. On a trouvé la position très conservatrice vis-à-vis ce qu'on a pu constater de la part de l'opinion du public demandant des changements. Et on a pu constater, je pense, pour la majorité des intervenants, une volonté de dire: Oui, on est d'accord avec un certain changement, mais on voudrait ça comme ça, puis ça, de telle façon, puis, chez vous, moins. Je me demandais pourquoi. Est-ce que l'Ordre des comptables a regardé surtout ce que ça pourrait faire pour vous ou est-ce que vous avez regardé ce que ça pourrait faire pour le système professionnel, d'une façon générale?

**Le Président (M. Gobé):** M. Jacques.

M. Jacques: Écoutez, c'est bien évident, M. le ministre, quand on regarde un projet comme ça, que la première lunette avec laquelle on le regarde, c'est la nôtre. On serait bien mal placés de commencer à émettre des opinions sur ce projet de loi, basées sur ce que les autres corporations font. Alors, l'opinion qu'on vous donne ici, c'est vraiment la nôtre. C'est bien évident... Vous disiez tantôt que vous **semblez** trouver notre position un peu conservatrice. On est quand même dans un secteur où on ne peut pas dire qu'on est débordés de plaintes au niveau de notre comité de discipline ou au niveau de notre syndic. Alors, il y a le secteur d'activités qui est drôlement important. Et, dans tout ça, il y a peut-être un point qui, aussi, malheureusement, a peut-être été... C'est un peu pour ça qu'on dit: Laissons plus de latitude aux corporations parce que les corporations sont tellement différentes l'une de l'autre. C'est vrai qu'il y a quand même des éléments de base qui sont les mêmes et où l'**Office** et le gouvernement doivent - et ça, doivent avec un D majuscule - mettre **leur** pied par terre, doivent réglementer, doivent approuver des règlements des corporations, ceux que j'ai **énumérés** tantôt, ceux qui sont vraiment le coeur de l'exercice de chaque profession. Mais, par la suite, on dit: Laissons à chaque corporation plus de liberté pour réglementer vraiment ce qui peut être relié à ses particularités propres. C'est pour permettre, à ce moment-là, que les corporations aussi se sentent... On parlait de partenariat, et j'entendais les intervenants qui étaient avant nous, ils ont soulevé ça aussi. Dans un partenariat, je pense qu'il faut aussi respecter tout le monde autour d'une table. Et, nous, on dit: On est prêts à jouer notre rôle là-dedans, mais il faut nous donner les responsabilités qui vont avec. On est bien convaincus aussi qu'on doit rendre des comptes en bout de ligne, parce que, si on se fait donner des responsabilités, à un moment donné, il faut être capable de rendre des comptes. Et ça, il y a différents mécanismes de rapports, de divulgation d'information qui sont déjà prévus par l'**Office**. Alors, à ce moment-là, on se dit: Allons dans cette direction-là.

M. Savoie: Vous avez été consultés sur plusieurs des modifications qui sont proposées dans l'avant-projet de loi. On a eu l'occasion d'échanger avec vous sur différents éléments. Les craintes que vous manifestez au niveau de ces changements-là, c'est... Par exemple, le comité des plaintes «adresse», en tout cas, aux yeux de plusieurs, des problèmes réels. Le comité des plaintes est là justement pour donner une plus grande transparence, donner un mécanisme d'appel à différents citoyens. Finalement, ce que vous dites, c'est que, chez vous, ce problème-là existe moins et, en conséquence, vous n'avez pas besoin de ces structures-là. Est-ce que c'est exact, ça?

**Mme Lussier-Price (Ginette):** Je voudrais simplement souligner que nous avons déjà un comité consultatif du syndic, qui est là pour aider le syndic lorsqu'il en

sent le besoin. Cependant, le syndic n'est aucunement lié par les décisions du comité consultatif, il va de soi, puisqu'il est quand même autonome. Alors, nous, on dit: On n'a pas besoin d'un comité d'examen des plaintes, parce qu'on a déjà un comité consultatif. Lorsqu'on en a besoin, on s'en sert.

M. Savoie: Oui, c'est ça. Et j'imagine que le citoyen peut s'adresser à ce comité consultatif?

**Mme Lussier-Price:** Non. Le citoyen, s'il n'était pas satisfait, à la rigueur, il pourrait formuler une plainte au président de l'Ordre. Ce serait possible. Si, par exemple, il considère que sa demande est mal traitée, si les délais sont trop longs, il pourrait formuler une plainte au président de l'Ordre, qui est la personne de qui relève le syndic.

M. Savoie: S'il voulait s'adresser à quelqu'un, se faire entendre de vive voix, une présence physique, puis se faire expliquer par du monde pourquoi on peut retenir sa plainte, j'imagine qu'il n'y a pas de mécanisme.

**Mme Lussier-Price:** Il n'y a rien qui empêche de rencontrer le syndic.

M. Savoie: Oui. Oui, oui, mais...

**Mme Lussier-Price:** Ça peut se faire à l'occasion, et ça se fait.

M. Savoie: C'est ça. Mais vous comprenez que c'est ça, le problème. C'est que la seule rencontre qu'il a, c'est avec le syndic. Pas parce que j'en veux au syndic, mais c'est parce que le citoyen... On avait dit qu'au niveau du fond le système fonctionnait. Au niveau des apparences, on avait des problèmes, parce que le citoyen s'adressait à un syndic d'une corporation, qui est un comptable agréé. C'est M. Morcel, ça, le C.A.? À ce moment-là, pouvoir rencontrer deux citoyens et un comptable agréé, et échanger avec eux, même de façon sommaire, sur la nature de la plainte, se faire expliquer pourquoi ça ne peut pas être retenu, vous ne pensez pas qu'il y a un élément, là, pour le citoyen, pour se faire dire: Bon, ben, au moins, il y a eu une tentative honnête.

**Mme Lussier-Price:** Ça dépend de ce qu'on vient rechercher. Je pense que le citoyen ne vient pas chercher des dommages...

**M. Savoie:** Non, non.

**Mme Lussier-Price:** Le citoyen vient s'assurer que le professionnel a exercé de façon correcte. Et, que ce soit un citoyen ou que ce soit un représentant du public, je veux dire, ce n'est pas eux qui, nécessairement, vont savoir si les règles ont été suivies. C'est

vraiment les pairs, en fin de compte, de la corporation.

**M. Savoie:** Oui. Mais vous ne pensez pas que, si quelqu'un dépose une plainte et que le syndic dit: Non, ce n'est pas recevable, il va se sentir lésé?

**Mme Lussier-Price:** Il peut toujours...

**M. Savoie:** S'il pouvait se tourner vers un comité d'examen des plaintes, à ce moment-là, il pourrait recevoir les explications nécessaires.

**Mme Lussier-Price:** Il peut y aller sous forme de plainte privée. On en a eu - quoi? - une quinzaine depuis huit ans.

**M. Savoie:** Vous en recevez combien de plaintes? Puis, je ne dis pas de plaintes retenues. D'une façon générale, vous en recevez combien par année, pour les 15 000 C.A.?

**Mme Lussier-Price:** Alors, là, je serais intéressée à vous donner certaines statistiques qui ne couvrent pas simplement les plaintes reçues, mais bien un peu de la médecine préventive que l'on fait. Alors, si on regarde au niveau du syndic, cette année, on va rejoindre 2000 appels qui sont répartis à peu près moitié-moitié entre le public, d'une part, et, d'autre part, des confrères qui viennent se renseigner sur ce que devrait faire un professionnel ou comment il devrait agir dans telle circonstance. De plus, au niveau des plaintes reçues par le syndic, par année, on en reçoit environ 140 et, dépendant des années, entre 15 et 30 sont soumises au comité de discipline. D'accord?

**M. Savoie:** Effectivement, on constate... Alors, vous dites qu'il y a à peu près 1000 citoyens qui appellent...

**Mme Lussier-Price:** Pour se renseigner.

**M. Savoie:** ...échangent avec le syndic ou un de ses adjoints, pour discuter avec eux. Et là, vous dites: Sur les 1000 qui sont présentées, il y en a 140 qui sont retenues.

**Mme Lussier-Price:** Non, non. Les 1000, ce sont des gens qui s'informent.

**M. Savoie:** Oui.

**Mme Lussier-Price:** Les 140, ce sont des gens qui déposent des plaintes. Ça peut être suite à un appel. Ils ont décidé...

**M. Savoie:** Ah, O.K., qui déposent une plainte.

**Mme Lussier-Price:** ...qu'il y avait matière...

**M. Savoie:** 140 dépôts de plaintes.

**Mme Lussier-Price:** Oui.

**M. Savoie:** Combien sont retenues pour étude?

**Mme Lussier-Price:** Entre 15 et 30.

**M. Savoie:** Entre 15 et 30.

**Mme Lussier-Price:** Oui.

**M. Savoie:** Donc, 10 % sont retenues pour étude.

**M. Jacques:** Pas pour étude, pour présentation au comité de discipline.

**Mme Lussier-Price:** Pour présentation au comité de discipline.

**M. Savoie:** Pour présentation au comité de discipline.

**Mme Lussier-Price:** Oui. Parce que...

**M. Jacques:** Les 140 sont étudiées par le syndic.

**M. Savoie:** Sont étudiées.

**M. Jacques:** Oui.

**M. Savoie:** Et là, il y en a qui se règlent en cours de route. Il y a de l'arbitrage qui se fait, il y a des échanges, tout ça. Il y a des mécanismes assez constructifs. C'est ça, on avait des données au niveau de l'utilisation, par exemple, du comité de discipline et du Tribunal des professions. Évidemment, on voit que vous êtes là. Ce n'est pas... Évidemment, j'imagine que ça pourrait être un petit peu plus fort, mais vous êtes là. Ha, ha, ha! Et il y a un autre phénomène, également, c'est que ça baisse tout le long, au niveau du comité. Mais, effectivement, il peut y avoir des mécanismes qu'on ignore, qui font en sorte que ça fonctionne relativement mieux que d'autres.

**Mme Lussier-Price:** C'est peut-être pour ça qu'on paraît peut-être rejeter d'emblée plusieurs des propositions, parce qu'on ne sent pas le besoin de ces mécanismes-là, chez nous. Cependant, ce qu'on aimerait, de la part de l'Office, de la part du gouvernement, c'est de nous faciliter notre travail en nous fournissant, je ne sais pas, moi, des trucs comme des ententes, par exemple, avec le surintendant des faillites, pour qu'on soit informés des gens qui font faillite, au niveau des comptables agréés: de nous informer, soit avec une entente par le ministère de la Justice, qui nous donnerait l'information lorsqu'un membre, par exemple, est traduit au criminel ou des choses comme ça. Alors, à ce moment-là, ça

nous permettrait de faire notre travail correctement, et tout le monde serait jugé sur un même pied plutôt que d'avoir simplement ceux qu'on voit dans les journaux, ou qui nous sont dénoncés. Je pense que tout le monde serait traité de façon beaucoup plus équitable, à ce niveau-ci.

(17 h 30)

**M. Savoie:** Ça, c'est que, finalement, il y a des mécanismes comme ça qui peuvent **peut-être** être présentés par le biais du code de déontologie, là. Ce qu'on cherche à avoir, évidemment, c'est des corporations pleines de santé, avec une grande autonomie, se développant rapidement au sein de l'exercice de leurs fonctions, occupant tout le champ qu'elles doivent occuper pour donner un bon rendement au niveau économique, au niveau de la protection du public, au niveau de la formation continue. On veut ça, là, on souhaiterait ça, mais on constate qu'il y a une lacune importante au niveau de la perception de plusieurs problèmes. On ne parle pas de problèmes de fond, au niveau des structures; on parle de problèmes de fonctionnement, de citoyens qui se sentent, finalement, mis de côté. Et, lorsqu'on a des problèmes de fond - ça arrive là - on n'est pas vraiment capables d'intervenir, là.

On change ça et on pensait que, peut-être, finalement, pour le meilleur fonctionnement du monde des corporations professionnelles, l'Ordre des comptables agréés prendrait un petit peu plus les devants, là, serait un petit peu plus positif sur ces contrôles-là, pas nécessairement pour une corporation qui est là depuis très longtemps, qui a un appareil assez important, mais dans le sens de protéger d'une façon générale le fonctionnement et l'image des corporations au Québec.

**M. Jacques:** Mais, comme on le mentionnait dans notre présentation d'introduction, nous sommes fermement convaincus qu'actuellement le système - en autant que, nous, on est concernés, il faut bien le réaliser - comporte tous les éléments de base pour vraiment bien protéger le public. Et **tantôt - j'aimerais** revenir sur votre commentaire sur le comité d'examen des plaintes - vous sembliez dire que c'était uniquement pour rassurer la personne qui aurait fait appel au syndicat et qui se serait fait refuser sa plainte, mais, nous, on ne l'a pas vu comme ça dans le projet de loi. Tel qu'il est rédigé, le projet de loi, c'est pas mal plus compliqué, lourd que ce que vous mentionnez là.

**M. Savoie:** C'est ça, il faut appeler le syndic...

**M. Jacques:** Alors, là, on change peut-être d'orientation. Et, si on change d'orientation, c'est peut-être différent. Comme je le mentionnais un peu dans la conclusion de la présentation, on considère qu'il y a peut-être beaucoup d'information à faire auprès du public. Et, si le public, comme on le mentionnait, percevait que le système n'est pas juste et équitable, et qu'il y a des problèmes, il y a peut-être un gros problème au

niveau de l'information, de la communication des différentes possibilités qui sont ouvertes aux gens, aux consommateurs. Il y a peut-être ça aussi, le palier sur lequel il faut travailler.

**M. Savoie:** Le comité des plaintes a plusieurs fonctions. Ça va, M. le Président, pour le moment.

**Le Président (M. Gobé):** Il vous reste trois minutes, M. le ministre, pour terminer votre...

**M. Savoie:** On va demander... On passe.

**Le Président (M. Gobé):** ...intervention. Un peu plus tard, comme d'habitude. Donc, je demanderais à Mme la députée de Terrebonne de bien vouloir prendre la relève. Madame.

**Mme Caron:** Merci M. le Président. Alors, peut-être d'entrée de jeu, moi, je tiens à préciser qu'au niveau du comité des plaintes, tel que proposé dans l'avant-projet de loi, non seulement les corporations professionnelles ne sont pas d'accord, mais le Protecteur du citoyen n'est pas d'accord, et je vais le citer. Le Protecteur du citoyen estime que la plupart des moyens proposés ne permettront pas d'atteindre les objectifs d'accessibilité, d'indépendance, d'impartialité, de transparence, qui sont les fondements d'un système de discipline professionnelle véritablement axé sur la protection du public.

Donc, non seulement les corporations, le Protecteur du citoyen, mais même chose du côté des ACEF. Alors, on peut les citer: L'avant-projet de loi, s'il devait entrer en vigueur dans sa forme actuelle, n'aurait ni pour effet d'augmenter la confiance et la protection du public, ni de régler le conflit qui déchire actuellement les corporations professionnelles, entre leur rôle de protection du public et leur rôle de protection de leurs membres.

Et, du côté de ma formation politique, c'est évidemment la même chose, M. le Président. Le comité des plaintes, tel que proposé... Je suis parfaitement en désaccord avec un comité des plaintes qui simplement tenterait de faire croire aux citoyens qu'on a effectivement réglé le problème dont ils nous font part depuis des années.

Concernant votre mémoire, j'avoue que, moi, j'avais pris en note des éléments que vous proposez, qui viennent resserrer le système et qui démontreraient, en tout cas, qui m'apparaissaient démontrer, que vous ne trouviez pas que tout allait parfaitement dans le meilleur des mondes. Alors, moi, j'avais toute une série que j'avais notée au moment de l'intervention du ministre. Je pense que le fait de proposer un groupe de travail restreint, c'est reconnaître qu'il y a effectivement un problème et qu'il faudrait peut-être s'asseoir avec l'ensemble des intervenants pour le régler. Dire qu'il y a un sérieux manque d'information, c'est aussi reconnaître

qu'il y a effectivement un problème.

Dans votre mémoire, plus particulièrement - et là, je cite une série de propositions - vous demandez qu'il n'y ait pas d'amende maximum, que, effectivement, un syndic puisse, au niveau des pénalités, donner des montants d'amende selon les fautes. Vous nous proposez - et c'est, à ma connaissance, à date, le seul mémoire qui en parle - un processus de révision périodique du Code. Donc, ne pas attendre que les problèmes continuent de s'accumuler, mais qu'on puisse réagir régulièrement. Ça, je pense qu'on l'a fait au niveau de la réforme du Code civil aussi. On propose un processus de révision constant.

Vous nous parlez aussi de resserrer, au niveau des accusations criminelles, et en page 19, vous nous dites: «Comment pourrait-on garder au sein de la corporation un membre dont les antécédents criminels pourraient porter atteinte à sa crédibilité professionnelle?» Donc, à l'ensemble de la corporation. Vous nous avez également fait part de l'importance d'accélérer le processus de règlement des plaintes, et effectivement le comité tel que proposé fait le contraire. C'est une des insatisfactions des citoyens, les longueurs. Madame Lussier-Price nous parlait aussi, au niveau des ententes qui sont demandées pour vous permettre d'aller chercher les professionnels qui sont en faute, d'ententes avec le ministère de la Justice ou autres. Vous nous avez aussi parlé d'étendre un petit peu le processus au niveau des radiations provisoires. Je pense que, ça aussi, c'est un élément important.

Vous nous avez parlé aussi, en page 12, des candidats à l'exercice de la profession, et vous élargissez en disant: «Il serait souhaitable que le Code ait aussi juridiction sur les sociétés de personnes, constituées en corporation ou non, afin qu'en cas de faute elles subissent des sanctions disciplinaires». Là aussi, on en a qui nous échappent. Je pense que tous ces éléments-là, finalement, c'est afin de reconnaître que le système n'est pas parfait et qu'il y a des choses... Puis, j'aurais peut-être pu en citer d'autres, là, mais c'est celles que j'ai ressorties lorsque vous nous avez présenté votre mémoire.

Vous avez parlé également de l'assistance au plaignant, en page 17. Vous précisez que, peut-être, effectivement, vu que le secrétaire est rattaché à la corporation, il y aurait, en apparence, au moins, là, conflit d'intérêts et que ça pourrait manquer d'objectivité. Je pense que c'est vrai. Bon, vous nous parlez de l'Office ou d'un autre organisme, mais est-ce que vous êtes prêts, tel que l'avait souhaité, je pense, par exemple, la Fédération nationale des associations de consommateurs, à ouvrir ça à une tierce personne ou à des associations de protection de consommateurs pour aider les plaignants à compléter leurs plaintes?

**M. Jacques:** Écoutez, on n'a pas d'objection fondamentale. Nous, le seul point qu'on voulait faire ressortir dans notre mémoire, c'était que, par l'associa-

tion de la secrétaire du comité de discipline à ce processus-là, on trouvait que c'était vraiment la mettre un peu en porte-à-faux face à son rôle au niveau du comité de discipline. Alors, tout ce qu'on dit, c'est que, s'il y a un rôle qui peut être joué auprès des consommateurs là-dessus, il doit être joué à l'extérieur de la corporation, que ce soit par l'Office ou d'autres organismes, mais il faudrait s'entendre sur qui peut et devrait jouer ce rôle-là de la façon la plus efficace possible.

**Mme Caron:** Donc, lorsque vous dites: «L'Office ou un autre organisme», vous êtes prêts à ouvrir, là, à un autre type d'organisme. Procédure de conciliation, en page 16. J'aimerais que vous me précisiez... Vous nous dites: «Une procédure de conciliation des différends entre les membres de l'Ordre et leurs clients pourrait s'avérer quelque peu irréalisable étant donné la nature des services qui sont offerts par nos membres». Est-ce que vous pouvez me préciser ça un petit peu?

**Mme Lussier-Price:** C'est que la nature des services rendus par un comptable agréé, c'est généralement l'émission d'un rapport du vérificateur sur des états financiers. Généralement, lorsque l'état financier est émis, des décisions sont prises et, bon, ça peut entraîner des décisions financières, en fin de compte, plusieurs choses. Et le fait de remplacer les états financiers par d'autres états financiers, ce n'est peut-être pas souhaitable, et ce n'est peut-être pas réalisable. O.K.? Le tort aurait été commis, là, si... De plus, les états financiers, lorsqu'ils sont produits, sont signés par les administrateurs, alors, comme preuve d'acceptation des états financiers. Alors, il y a déjà une entente, si vous voulez, au départ. Donc, ce serait très difficile de refaire un état financier, parce qu'il faudrait s'assurer que tous les gens qui se sont appuyés sur ces états financiers là sont avertis, et ce n'est pas nécessairement facile de contrôler ces états financiers là. On n'est pas d'une personne à une personne, on est plusieurs.  
(17 h 40)

**Mme Caron:** Je vous remercie de ces précisions. Vous avez parlé également du dépôt d'une plainte, en page 15. «L'Ordre ne croit pas que le syndic devrait être obligé de déposer une plainte à la demande du bureau.» Bon, parce que, en fait, s'il considère qu'il n'y a pas faute, il peut difficilement la défendre. Est-ce que vous seriez en accord avec une proposition qui ressemble à celle, par exemple, du groupe qui vous a précédés - l'Ordre des optométristes - qui nous parle peut-être d'un ombudsman ou d'un protecteur qui pourrait, lui, présenter une demande?

**M. Jacques:** J'ai peut-être un peu de réserves là-dessus parce que, encore là, il faudrait garder le système le plus simple possible. Et, dans la mesure - et je dis bien dans la mesure - où tout le monde est confiant et conscient que le syndic a vraiment les coudees franches, qu'il est capable de faire son travail de façon

intègre, pourquoi mettre un autre intervenant dans le dossier? Et c'est un peu ce qu'on mentionne là-dedans. Si le bureau a à avoir un doute quelconque, il peut demander au syndic de faire enquête, mais laissons le syndic prendre sa décision en bout de ligne. Et de mêler une tierce partie dans le dossier nous semble un peu dangereux.

**Mme Caron:** Mais, qu'est-ce que vous proposez? Lorsque le citoyen, par exemple, le plaignant, n'est pas d'accord ou est insatisfait d'une décision, il lui faut un autre recours.

**M. Jacques:** Le recours qui est prévu, c'est d'aller directement au comité de discipline.

**Mme Caron:** Avec les problèmes au niveau des coûts et tout ça.

**M. Jacques:** Il y a peut-être des façons ou des assouplissements qui pourraient être prévus pour ces problèmes-là, mais la base est là.

**Mme Caron:** Vous avez un comité consultatif. Par rapport au syndic, est-ce qu'il y a souvent des décisions qui sont changées ou est-ce que, votre comité consultatif, ça arrive qu'il demande au syndic d'accepter une plainte?

**Mme Lussier-Price:** Le comité consultatif est là simplement pour clarifier ou donner une interprétation à un article du code de déontologie. Il n'est pas là pour prendre une décision à la place du syndic. Le syndic, s'il a une interrogation sur la façon d'interpréter un règlement, il va consulter le comité consultatif.

**Mme Caron:** Donc, c'est un comité qui donne des informations plutôt juridiques, là.

**Mme Lussier-Price:** Bien, pas juridiques. Ce sont des comptables agréés, là.

**Mme Caron:** C'est des comptables aussi?

**Mme Lussier-Price:** Oui. Ha, ha, ha! Maintenant, j'aimerais ça...

**Mme Caron:** Que des comptables sur votre comité consultatif?

**Mme Lussier-Price:** Oui, je pense, sauf un, c'est ça, qui est le représentant du public.

**Mme Caron:** Ah bon! Vous avez un représentant du public. O.K.

**Mme Lussier-Price:** C'est ça.

**M. Jacques:** Mais, en fait, l'objectif du comité est uniquement d'appuyer le syndic dans ses démarches, de telle sorte que, lorsque le syndic a certains doutes ou certaines réserves, ou n'est pas tout à fait sûr de l'orientation qu'il voudrait prendre avec un dossier, c'est l'instance qu'il va consulter pour aller se valider, d'une certaine façon, ou aller chercher l'expertise qu'il n'a peut-être pas dans un dossier bien particulier.

**Mme Lussier-Price:** J'aimerais simplement rajouter une chose. Vous dites: Lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la décision du syndic. Il faut se rappeler que le syndic donne toujours au plaignant les raisons pour lesquelles il refuse de porter plainte. En vertu de 123, le syndic donne les raisons au plaignant et, généralement, ça le satisfait, **sauf - on l'a vu, là -** qu'en quelques années on en a eu 15 qui se sont présentés d'eux-mêmes.

**Mme Caron:** C'est peut-être important d'apporter cette précision, parce qu'on s'est aperçu que, dans beaucoup de corporations professionnelles, les plaignants considéraient que, lorsqu'ils recevaient un rejet de leur plainte, on ne précisait pas...

**Mme Lussier-Price:** Ce n'est pas le cas.

**Mme Caron:** ...les décisions. Donc, chez vous, on précise.

**Mme Lussier-Price:** Ce n'est pas le cas.

**M. Jacques:** Et, quand on parlait tantôt, de mécanismes, de nécessité de bien informer les gens, la population, le consommateur, le public, c'est un exemple, ça. C'est bien évident que, si ce n'est pas bien fait... C'est déjà prévu, de toute façon, et on se doit de respecter ça.

**Mme Lussier-Price:** Simplement rajouter que, surtout, encore en vertu de 123, le syndic donne les raisons, mais aussi invite l'individu, s'il n'est pas satisfait, à déposer une plainte lui-même. Alors, je pense qu'on lui donne toutes les informations dont il a besoin pour se faire justice.

**Mme Caron:** Comme vous êtes directrice de l'inspection et des affaires professionnelles, du côté de votre système d'inspection professionnelle, chez vous, est-ce qu'il y a un nombre défini de comptables ou si vous faites une inspection à chaque année?

**Mme Lussier-Price:** Oui. On fonctionne par bureau, si vous voulez, parce que les comptables agréés se réunissent surtout en bureaux pour pratiquer leur profession, et nous faisons le tour de tous nos gens, en pratique, sur un cycle de cinq ans. Maintenant, à l'intérieur d'un cycle de cinq ans, un professionnel peut être

inspecté plus d'une fois. Ça dépend des résultats et, chez nous, l'inspection professionnelle n'est pas une visite de courtoisie. Il y a des sanctions qui sont imposées à nos membres, lorsqu'on considère qu'ils ne respectent pas les normes, et on s'assure qu'ils prennent les moyens pour rectifier la situation.

**Mme Caron:** Donc, lorsque vous nous dites qu'une personne ou un bureau peut être visité à une deuxième reprise, là, au cours des cinq ans, c'est-à-dire qu'il y a un suivi si...

**Mme Lussier-Price:** Absolument.

**Mme Caron:** ...ça ne va pas bien. Ça pourrait être un élément qu'on pourrait retenir, là, peut-être, pour l'ensemble, pour resserrer un peu plus l'inspection professionnelle.

**Mme Lussier-Price:** Lorsque j'ai parlé de médecine préventive tout à l'heure, je pense que, nous, on voit l'inspection comme étant un mécanisme qui informe ou qui forme nos gens lorsqu'ils en ont besoin. On considère que ça fonctionne, en tout cas, généralement assez bien, depuis 1976 que c'est en existence.

**M. Jacques:** Je voudrais juste rajouter un petit commentaire là-dessus, c'est que je pense que vous avez un point important. On parlait des différents aspects de la profession, qui sont le cœur de la profession, et l'inspection professionnelle en est un. Avec l'évolution qu'on a connue au cours des dernières années, l'évolution des normes, etc., on a l'intention, nous, à titre d'exemple, de ramener le cycle d'inspection professionnelle de cinq ans à quatre ans, justement parce qu'on est conscients que ce rôle-là de la corporation professionnelle doit être amplifié, d'une certaine façon. Alors, on va aller inspecter aux quatre ans plutôt qu'aux cinq ans, dorénavant.

**Mme Caron:** Je pense que c'est un élément important, et on aurait peut-être intérêt à resserrer pour l'ensemble des corporations professionnelles. Vous nous avez également parlé du rôle du Conseil interprofessionnel. En page 10, vous nous dites: «Si [...] un besoin existe, nous suggérons que le Conseil interprofessionnel puisse être appelé à intervenir. Il serait donc souhaitable que cet organisme soit habilité à intervenir à titre d'arbitre entre l'Office et les corporations.» Donc, est-ce que vous pensez que le Conseil interprofessionnel pourrait aussi être une instance, là, qui devrait être considérée, non seulement entre l'Office et les corpos, mais qu'on devrait peut-être davantage l'utiliser entre les corpos et le gouvernement?

**Mme Lussier-Price:** Je pense que c'est un lien entre le gouvernement et les corporations, effectivement. Si on veut garder la balance, là, oui.

**Mme Caron:** Puisque c'est une table où les 41 corporations...

**Mme Lussier-Price:** C'est ça.

**Mme Caron:** ...professionnelles sont représentées, ça m'apparaît être un lien qui pourrait être davantage utilisé au niveau du gouvernement.

**Mme Lussier-Price:** C'est un forum très intéressant.

**Mme Caron:** Peut-être une dernière question concernant le rôle du syndic. Dans quelques corporations, on nous a parlé que certains problèmes ne peuvent pas être acceptés par le syndic, parce que ça ne fait pas partie, là, de ses tâches. Est-ce que, chez vous, il y a des problèmes qui vous échappent au niveau du syndic?

**Mme Lussier-Price:** Est-ce que vous voulez parler de la clause omnibus? O.K. C'est parce qu'il y a deux types de choses qu'il faut regarder. Il y a les plaintes qui peuvent être déposées et qui sont plus du ressort des tribunaux civils. Il y aurait la clause omnibus qui serait intéressante à avoir, pas qu'on ait eu des cas jusqu'à présent, mais je pense que, oui, ce serait intéressant de l'avoir, et on la demande, d'ailleurs.

**Mme Caron:** Je vous remercie beaucoup.

**Mme Lussier-Price:** Merci.

**Le Président (M. Gobé):** Vous avez terminé, Mme la députée?

**Mme Caron:** Pour le moment, oui, ça va.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, très bien, merci beaucoup. M. le ministre, il vous reste deux ou trois minutes, en conclusion.

**M. Savoie:** Peut-être une dernière question. Ah oui, j'ai regardé, là. Pour le comité consultatif, le syndic, finalement, il n'y a pas vraiment de rencontre avec le public, hein, ou avec des gens. Non?

**M. Jacques:** Non, comme on le mentionnait, c'est uniquement un rôle de support auprès du syndic.

**M. Savoie:** C'est ça, législatif, réglementaire auprès du...

**M. Jacques:** C'est ça.

**M. Savoie:** ...syndic, c'est ça. Il ne rencontre pas les citoyens.

**M. Jacques:** Non.

**M. Savoie:** Bon. Comment expliquez-vous le fait que le nombre de décisions disciplinaires soit en baisse du tiers chez vous, comparé, par exemple, à il y a 10 ans, alors que, pour toutes les autres corporations professionnelles, ça a augmenté par 25 fois, 5 fois, 15 fois, 90 %? La seule où l'on constate qu'il y a une baisse importante, c'est l'Ordre des comptables agréés. À quoi vous avez attribué ces interventions?  
(17 h 50)

**M. Jacques:** Depuis 10 ans?

**M. Savoie:** Depuis 10 ans, oui. Si on compare 1982 à 1992, vous avez, par exemple, en termes de décisions disciplinaires, une baisse de 33 %. Si on compare, par exemple, 1987 avec 1992, vous avez une baisse de 60 %, alors que tout le monde, tous les autres sont à la hausse.

**M. Lussier-Price:** Je pense qu'une partie de la réponse vient du fait que plusieurs causes mettaient... Excusez. J'ai les chiffres ici. **O.K.**

**M. Savoie:** On pourrait peut-être l'inviter à répondre. Je n'ai pas de problème à entendre le syndic, là.

**Mme Lussier-Price:** Oui. **M. Morcel?**

**M. Savoie:** Oui.

**Le Président (M. Gobé):** Si vous voulez vous présenter pour les fins d'enregistrement de votre nom au **Journal des débats**.

**M. Morcel (Raymond):** Mon nom est Raymond Morcel. Je suis le syndic de la corporation, M. le ministre.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, M. Morcel, vous avez la parole. Il reste deux minutes.

**M. Morcel:** Oui. Suite à votre question, M. le ministre, je voulais simplement vous dire que, des statistiques récentes que j'ai prélevées moi-même, au cours des 8 dernières années, nous avons eu, au total, 1126 dossiers d'enquête ouverts suite à des interventions du public ou de membres. Là-dessus, le syndic a déposé 91 plaintes devant le comité de discipline, ce qui représente 8 %. Mais quand vous parlez d'une diminution, j'ai de la difficulté à vous suivre, parce que, si je prends, par exemple, l'année 1989-1990, il y a eu 138 dossiers d'enquête ouverts et le syndic a déposé 10 plaintes. En 1990-1991, il y a eu 99 dossiers ouverts et il y a eu 3 plaintes. Mais, en 1991-1992, il y a eu 110 dossiers et on a eu 15 plaintes, j'entends déposées devant le comité de discipline par le syndic. Alors, je ne vois pas, là, les données...

**M. Savoie:** Par exemple, pour les décisions du comité de discipline, en 1992, vous en avez 12; en 1987, il y en avait 30; en 1982, il y en avait 18.

**M. Morcel:** Oui. Je crois...

**M. Savoie:** On constate, là, qu'il y a une baisse...

**M. Morcel:** Oui.

**M. Savoie:** ...constante. Je pourrais vous donner ça année par année.

**M. Morcel:** M. le ministre, ça, c'est... Oui. Non, non, je vous suis. La secrétaire du comité de discipline est ici, d'ailleurs, pour, peut-être, vous fournir des données additionnelles. C'est qu'on a toujours en inventaire, au début de chaque année financière dont on fait état dans notre rapport, les causes qui sont en suspens. Quand vous avez des causes, par exemple, qui peuvent prendre de 10 à 15 jours d'audience, ce n'est pas sûr qu'elles se terminent dans le courant d'une année. Vous avez, comment dirais-je, un décalage dans le temps, là, ou une période de rattrapage, ce qui fait que, dans une année donnée, par exemple, le syndic peut déposer, disons, 6 plaintes devant le comité de discipline, alors qu'il y a eu 12 auditions.

**M. Savoie:** O.K. Moi, je pensais qu'il y avait peut-être l'établissement d'un mécanisme de consultation ou d'un mécanisme arbitral qui permettrait de régler rapidement les plaintes qui pourraient être déposées.

**M. Morcel:** Dans toutes les plaintes relatives à la conciliation des honoraires, si c'est ce à quoi vous faites allusion, évidemment, il y a une espèce de constante, chez nous, là. Dans les 8 dernières années, on en a eu 640, c'est-à-dire 80 par année, et ça, c'est un feu nourri. Les plaintes arrivent et les dossiers sont sortis. C'est un feu vraiment nourri. Il n'y a pas de variation saisonnière là-dedans, c'est quelque chose de continu. Mais, sur le plan disciplinaire, vous avez une variété considérable de plaintes qui sont déposées par le syndic auprès du comité de discipline. Il y en a qui sont en vertu de l'article 145 du Code des professions, où le processus est très rapide. Il suffit de déposer le jugement au criminel, devant le comité de discipline et la plainte est entendue, la sanction est rendue. Vous en avez d'autres qui sont déposées en vertu de l'article 2.02.01 du code de déontologie. Encore là, ce sont des plaintes quasi automatiques, c'est les actes jugés dérogatoires à la dignité de la profession et, en l'occurrence, ce sont les infractions aux lois sur les valeurs mobilières et aux lois fiscales. Encore là, jugement obtenu, le syndic n'a qu'à déposer cette plainte devant le comité, et la représentation à faire est seulement sur sanction. Mais, à l'inverse ou en revanche, je peux vous dire qu'il y a présentement, devant le comité de discipline, une cause qui en



est rendue à sa quinzième journée d'audience...

**M. Savoie:** C'est très rare.

**M. Morcel:** ...Alors, c'est tout partout, et de tout calibre.

**M. Savoie:** Ça varie énormément, oui. Finalement, c'est qu'à c't'heure, avec 15 000, on parle évidemment du nombre imposant de professionnels sur le marché québécois. Ce n'est pas parce que vous avez plus de monde que vous avez nécessairement plus de plaintes.

**M. Morcel:** Il y a une chose qu'il faudrait peut-être observer, M. le ministre. Comme vous le savez fort bien, l'incidence disciplinaire est en matière déontologique. Les comptables agréés sont déjà, pour ceux qui se conduisent mal, l'objet de poursuites par leurs clients ou par des tiers devant les tribunaux civils.

**M. Savoie:** Oui.

**M. Morcel:** Là, je n'ai pas de statistiques que je puisse vous offrir.

**M. Savoie:** Ah, mais j'en ai, moi. Au niveau des États-Unis, c'est catastrophique, surtout les montants des réclamations. D'ailleurs, ça crée un problème sur lequel on va être obligés de se pencher.

**M. Morcel:** Alors, les revendications que le public peut avoir à l'endroit d'un comptable agréé sont ou bien sur le plan des honoraires, sur la conciliation ou la qualité des services rendus, ou, disons, un comportement improprie eu égard au code de déontologie. Alors, souventefois, la plainte ou, enfin, l'objet de la démarche de l'intervenant, c'est une restitution financière pour un travail mal fait. Et, à ce moment-là, ce sont les tribunaux civils, ce qui explique peut-être une bonne partie de nos disparités avec d'autres corporations professionnelles.

**M. Savoie:** D'accord. M. Morcel, ça fait combien de temps que vous êtes syndic?

**M. Morcel:** Trois ans, M. le ministre.

**M. Savoie:** Ça fait trois ans. Est-ce qu'avant ça vous étiez également impliqué au niveau de l'organisation de...

**M. Morcel:** Bien, j'ai été président de l'Ordre.

**M. Savoie:** Oui.

**M. Morcel:** J'ai fonctionné sur un nombre considérable de comités, mais j'ai été en pratique profession-

nelle pendant 30 ans, avec un cabinet international, en fait. Je suis à l'Ordre depuis... Je commence ma quatrième année.

**M. Savoie:** Comme syndic.

**M. Morcel:** C'est ça.

**M. Savoie:** Et, dans l'exécution de votre mandat, vous trouvez que vous avez suffisamment d'indépendance et d'autonomie pour fonctionner?

**M. Morcel:** Je n'ai pas de problèmes, M. le ministre. Je suis fier et content de le dire.

**M. Savoie:** Oui, bien, on s'attend à ça. De l'Ordre des comptables agréés, on s'attendrait à rien de moins. Je pense que ça, c'est...

**M. Morcel:** Oui. Non. Je peux vous dire que j'ai toute la liberté d'action dont j'ai besoin. J'ai le support dont j'ai besoin. Je n'ai pas de doléances à formuler.

**M. Savoie:** Est-ce que vous entendez parler d'où ça va moins bien, des fois?

**M. Morcel:** Je dois vous dire bien sincèrement que je n'ai pas entendu, de mes propres oreilles, des syndicats venir se confier à moi et me dire qu'ils ont des problèmes avec leur bureau ou leur comité administratif.

**M. Savoie:** Oui, mais...

**M. Morcel:** Moi, personnellement, je ne le sais pas. Je n'ai pas eu de confidences à cet égard-là. Il peut y en avoir, d'autres ont pu vous le dire, mais je témoigne ici en personne honnête et je vous dis que, moi, personnellement, il n'y a personne qui est venu me dire qu'il y avait tel, tel, tel problème avec son président ou...

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci beaucoup. Le temps est maintenant dépassé, M. le ministre. Mme la députée de Terrebonne, vous m'avez fait signe. Vous aviez un commentaire? Il vous reste 2 minutes et demie, 45 secondes.

**Mme Caron:** Alors, je vais continuer à m'adresser au syndic, puisqu'on a la chance de l'avoir avec nous. Au niveau des sanctions qui sont imposées, je pense que vous nous avez aussi démontré que, finalement, chez vous, certaines plaintes, c'est carrément des recours civils. Donc, vous ne les avez pas au niveau de vos plaintes. Il y a aussi, évidemment, parmi vos membres, des C.A. qui sont sûrement au niveau de l'enseignement ou au privé. Donc, ça peut varier aussi. Au niveau des sanctions qui sont imposées...

**M. Morcel:** Par notre comité de discipline?

**Mme Caron:** Oui.

**M. Morcel:** Oui. Bon, écoutez, en réponse à la question du ministre, je vous ai dit que j'avais trois ans d'expérience. J'ai vu toute la panoplie des sanctions. J'ai vu des réprimandes mineures, j'ai vu des réprimandes sévères, j'ai vu des réprimandes assorties d'amendes. J'ai vu des radiations temporaires et j'ai vu des radiations permanentes.

**Mme Caron:** Est-ce qu'on essaie, chez vous, dépendamment de la faute, de donner les mêmes sanctions, les mêmes types de sanctions? Si c'est le même ordre de fautes, est-ce qu'on donne les mêmes sanctions ou...

**M. Morcel:** Je ne puis, à cet égard-là, qu'être un observateur. Je ne suis pas à l'intérieur du comité de discipline. Je croirais que les membres du comité de discipline essaient d'établir une certaine -je ne sais pas quel mot employer, là -péréquation ou, en fait, essaient d'établir quelque chose qui soit équilibré dans la dispensation de leurs sanctions. Je pense que je serais en mesure de vous dire que ce qui m'est apparu, à date, comme étant les sanctions imposées par notre comité de discipline, était proportionné à la faute.

(18 heures)

**Mme Caron:** Je vous posais la question parce que nous avons reçu un mémoire - et nous entendons, d'ailleurs, cette semaine, l'auteur du mémoire - qui nous parle à ce chapitre-là et fait la distinction, finalement, au niveau du Tribunal des professions et au niveau d'une instance qui serait davantage au niveau des recours civils, que c'est vraiment différent comme mécanisme de sanction.

**M. Morcel:** Entre le civil, vous dites, et le... Oui. Évidemment, pour nous, les comptables agréés, non seulement il y a une différence au niveau des sanctions, mais la substance des causes n'est pas la même. Si vous vous présentez au civil face à un comptable agréé, c'est que vous voulez récupérer des sous. Vous avez été lésé, vous avez été trompé par des états financiers mal vérifiés, mal dressés ou, enfin, par une action improprie du comptable, tandis que, lorsque vous vous plaignez auprès du syndic de la corporation et que celui-ci, suite à son enquête, juge qu'il y a lieu de porter plainte devant le comité de discipline, le plaignant n'en retire rien sauf la satisfaction, peut-être, d'avoir fait en sorte que le membre ne répétera pas ces gestes-là à l'égard d'autres membres du public. Donc, les sanctions ne sont pas analogues.

Par contre, je pense que, sur le plan économique, c'est déjà une sanction assez sévère que de suspendre un comptable, ne serait-ce que pour quelques mois. Vous avez une clientèle à maintenir, vous avez une face à

conserver, une crédibilité à conserver. Si on vous dit: Vous, pendant trois mois, monsieur, vous n'aurez plus le droit de signer quelque document que ce soit en tant que comptable agréé, ça peut être un joli problème. Évidemment, encore plus lorsqu'on pense aux radiations plus longues, à plus forte raison lorsqu'il s'agit de radiations permanentes et même de révocation de permis, parce que j'en ai vu une depuis mon entrée en fonction. Alors, nous avons eu toute la gamme... et des amendes, évidemment, aussi. Toute la gamme des sanctions prévues à l'article 186 du Code des professions, je peux dire que je les ai vues.

**Mme Caron:** Je vous remercie beaucoup.

**M. Morcel:** Bienvenue, madame.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, monsieur. Mme, MM. les représentants de l'Ordre des comptables agréés du Québec, nous vous remercions, au nom des membres de cette commission. Ceci met fin à nos travaux pour cet après-midi. Je vais donc suspendre jusqu'à 20 heures ce soir. La commission est maintenant suspendue. Bon appétit à tout le monde!

(Suspension de la séance à 18 h 2)

(Reprise à 20 h 4)

**Le Président (M. Gobé):** La commission de l'éducation va maintenant reprendre ses travaux. Nous allons donc entendre ce soir, à partir de maintenant, l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec et, par la suite, l'Ordre des chiropraticiens du Québec. Alors, sans plus attendre, constatant que nous avons le quorum nécessaire, je demanderais à l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec de bien vouloir prendre place et se présenter; par la suite, vous pourrez prendre la parole.

#### Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec

**M. Paquette (Marcel):** M. le Président, Mmes et MM. les membres de la commission, il me fait plaisir de vous présenter, à ma droite, M. Claude Lalonde, secrétaire et syndic de la corporation des opticiens d'ordonnances, et, à ma gauche, Me Jean Lanctot, procureur pour la corporation des opticiens d'ordonnances. Mon nom est Marcel Paquette, je suis président de la corporation.

**Le Président (M. Gobé):** Bonjour, messieurs. Maintenant, sans plus attendre, vous pouvez commencer votre présentation. Vous avez 20 minutes pour ce faire. Par la suite, l'Opposition et le gouvernement auront chacun une vingtaine de minutes pour dialoguer, discuter avec vous. Ce n'est pas coulé dans le béton. On est

là pour discuter et s'entendre ensemble. Une minute ou deux d'un bord ou de l'autre, ce n'est pas rigide à ce point-là. Alors, vous avez la parole.

**M. Paquette:** Je vous promets, de toute façon, de respecter mes 20 minutes.

**Le Président (M. Gobé):** Je vous en prie, vous pouvez en faire 19 comme 21, on ne vous arrêtera pas.

**M. Paquette:** Non, je préférerais en faire 15 et laisser davantage de temps aux questions.

Le Président (M. Gobé): Comme vous le voulez.

**M. Paquette:** M. le Président, «220 000 professionnels québécois posent plus d'un million d'actes chaque jour. On ne peut donc s'étonner que des erreurs surviennent parfois». Cette affirmation de la revue **Justice** du mois d'octobre 1991 démontre à elle seule l'importance du rôle de la corporation professionnelle et des mécanismes de contrôle pour assurer au public l'accès à une gamme importante de services de qualité. Évidemment, le contrôle de la qualité de l'acte professionnel ne peut assurer l'élimination de tous les différends qui peuvent, à l'occasion, intervenir entre le professionnel et le public. Aussi, des mécanismes d'intervention que nous connaissons sont mis à la disposition du public.

Malgré les efforts incontestés des corporations, il arrive que les recours ne rendent pas justice soit au public, soit aux professionnels et, à l'occasion, aux corporations professionnelles. Par ailleurs, les cas réels d'injustice sont très peu nombreux et nous sommes persuadés que ces quelques cas pourraient être solutionnés en apportant au Code des professions certains ajustements aux mécanismes entourant la discipline et le traitement des demandes provenant du public.

De nombreuses demandes d'intervention sont annuellement traitées par les corporations et sont solutionnées à la satisfaction du public. Malheureusement, aucune publicité n'est faite de ces cas. À l'inverse, ce sont les cas médiatisés qui retiennent l'attention et qui jettent un discrédit sur l'ensemble du système professionnel. Malgré tout, cette mauvaise presse faite au système professionnel et aux rôles des corporations professionnelles aura eu le mérite de provoquer la réflexion nécessaire à l'actualisation des mécanismes mis à la disposition des corporations, leur permettant d'exercer plus efficacement leur mandat de protection du public.

L'Ordre des opticiens d'ordonnances souscrit sans réserve aux objectifs que s'est fixés le ministre responsable de l'application des lois professionnelles autant qu'à ceux de la présente commission. L'Ordre des opticiens d'ordonnances, qui a été, à plusieurs occasions, aux prises avec la plupart des irritants du système disciplinaire, croit qu'il doit être considéré comme un intervenant privilégié. Son expérience et son expertise

en matière disciplinaire et de traitement des demandes du public peuvent être fort utiles aux travaux de la commission. En effet, l'Ordre des opticiens d'ordonnances existe depuis 1940 comme corporation professionnelle. En 1973, lors de la réforme des professions, son statut de corporation professionnelle à exercice exclusif fut confirmé par l'adoption de la Loi sur les opticiens d'ordonnances. L'Ordre compte aujourd'hui 692 membres et administre un budget annuel de 425 000 \$, faisant en sorte que ses membres comptent parmi ceux dont les obligations financières envers leur corporation sont les plus élevées. Malgré ses ressources limitées, l'Ordre des opticiens d'ordonnances s'est toujours acquitté avec diligence de ses obligations découlant de son mandat de protection du public, ayant pu compter sur la collaboration de la grande majorité de ses membres.

L'expérience de notre corporation dans ses relations avec le public nous amène à faire la distinction suivante. Les demandes adressées par le public aux corporations professionnelles ne sont pas toutes de nature disciplinaire. Plusieurs d'entre elles sont des demandes d'information ou d'intervention qui ne conduisent pas à une mesure disciplinaire. Un autre type de demandes provenant du public est plus spécifique et peut s'apparenter à une dénonciation. C'est ce type de demandes qui déclenche le plus fréquemment le processus d'enquête prévu au Code des professions et les obligations qui en découlent.

L'absence de dispositions prévues au règlement sur la rédaction des rapports annuels entraîne une distorsion de l'information qui contribue à alimenter une certaine critique de la performance des corporations professionnelles en matière de traitement des demandes du public. Par ailleurs, peu d'intervenants ont fait ressortir que bon nombre d'enquêtes du syndic sont initiées sans qu'il y ait nécessairement participation ou intervention du public. Il y a, effectivement, des modifications à apporter au système disciplinaire.

Cependant, depuis plusieurs années, l'Ordre des opticiens d'ordonnances a soulevé l'absence d'une procédure permettant le règlement de différends qui ne nécessite pas toujours une intervention disciplinaire. Ainsi, nous accueillons donc très favorablement une réglementation permettant le règlement de ce type de différends. Jusqu'à ce jour, ces différends ont été soumis à une conciliation volontaire qui a toutefois permis de solutionner plusieurs demandes.

Outre la question des différends, l'avant-projet de loi propose plusieurs modifications qui visent à apporter les ajustements nécessaires pour rendre le système professionnel plus performant. Très rapidement, tous les intervenants au dossier ont constaté que le Code des professions est un tout et que toute modification au système disciplinaire et tout aménagement aux mécanismes de traitement des demandes provenant du public devaient tenir compte des autres mesures de protection du public.

(20 h 10)

Essentiellement, l'Ordre des opticiens d'ordonnances partage les points de vue énoncés par le Conseil interprofessionnel du Québec dans son mémoire présenté à la commission de l'éducation.

En ce qui a trait plus particulièrement aux modifications proposées par l'avant-projet de loi, l'Ordre des opticiens d'ordonnances considère que l'Office des professions possède actuellement tous les pouvoirs nécessaires pour s'acquitter de sa fonction qui consiste à veiller à ce que chaque corporation assure la protection du public. Aucune justification précise n'a été apportée pour expliquer une modification aussi importante au rôle et aux pouvoirs de l'Office des professions. L'Ordre des opticiens d'ordonnances est donc en désaccord avec la modification du rôle et des pouvoirs de l'Office des professions tel que proposé dans l'avant-projet de loi.

Par ailleurs, il revient à la corporation professionnelle d'assurer la protection du public. C'est ce que nous dit l'article 23 du Code des professions. Comme l'a souligné Mme la députée de Terrebonne lors de l'ouverture de la présente commission, il y aurait lieu de s'interroger sur la portée de la notion de protection du public. En effet, l'évolution de l'exercice de la profession justifierait que le législateur précise la portée de la notion de «contrôler l'exercice de la profession par ses membres» en prenant soin de mentionner que ce contrôle porte également sur le contexte opérationnel. Cela enlèverait toute ambiguïté, permettant ainsi à la corporation d'être plus efficace dans l'exercice de ses devoirs. L'Ordre des opticiens d'ordonnances demande donc à la commission de préciser la portée de la notion de «contrôler l'exercice de la profession par ses membres» en spécifiant que ce contrôle porte également sur le contexte opérationnel.

Aussi, aucun article du Code des professions ne devrait limiter les pouvoirs de contrôle de l'exercice de la profession par la corporation. L'article 34, tel que rédigé dans l'avant-projet de loi, laisse entrevoir une possibilité de perte de contrôle de l'exercice de la profession en créant une réglementation pouvant être incitative à l'exercice d'une profession par des personnes autres que les professionnels. L'Ordre des opticiens d'ordonnances considère que l'article 34 du Code des professions actuellement en vigueur est suffisant. Par ailleurs, si le libellé proposé s'avère essentiel pour quelques corporations, le Code devrait prévoir que l'absence de règlements ne donnerait pas pour autant le droit de prétendre pouvoir exercer une profession sans être membre de la corporation.

Par ailleurs, le principe de l'autogestion des corporations professionnelles ne doit pas mettre en péril les libertés individuelles. L'article 45 de l'avant-projet de loi donne au bureau un pouvoir discrétionnaire qui doit être réservé au comité de discipline, tel que prévu à l'article 155 de l'avant-projet de loi. Le bureau doit exercer une fonction purement administrative lors du contrôle de l'émission du permis ou de l'inscription au tableau des membres en s'assurant que le candidat ren-

contre toutes les conditions de délivrance du permis ou d'inscription au tableau. L'Ordre des opticiens d'ordonnances suggère que l'article 45 de l'avant-projet de loi fasse l'objet d'une révision et que le refus d'accorder un permis ou une inscription au tableau soit uniquement en vertu d'un diplôme jugé non équivalent.

Par ailleurs, la protection du public commande que la corporation professionnelle puisse joindre un membre dans des délais raisonnables. L'Ordre des opticiens d'ordonnances suggère à la commission de réduire à 10 jours le délai accordé à un professionnel pour faire connaître au secrétaire de la corporation son domicile professionnel.

La publicité. La Cour suprême du Canada a reconnu que la publicité faisait partie du discours commercial et que celui-ci était un droit protégé par la Charte des droits et libertés. La Cour suprême précisait par ailleurs, dans l'affaire Rocket, le rôle des corporations professionnelles en ces mots: «Certes, compte tenu de l'importance de promouvoir le professionnalisme et de prévenir la publicité irresponsable et trompeuse, un objectif qui doit l'emporter sur la protection de tout intérêt commercial des professionnels, il incombe aux corps professionnels à titre de devoir impératif d'adopter des règlements appropriés qui réalisent cette fin sans restreindre indûment la liberté d'expression de leurs membres». Dans cet esprit, nous croyons que le législateur devrait déterminer, dans le Code des professions, des restrictions communes supplémentaires pour prévenir la publicité irresponsable et trompeuse. Même si certaines restrictions n'étaient applicables qu'aux membres de certaines corporations, les avantages d'une réglementation uniforme en matière de publicité professionnelle seraient énormes considérant qu'un tel règlement doit pouvoir passer le test constitutionnel. L'Ordre des opticiens d'ordonnances suggère à la commission de déterminer à la suite des articles 60.1, 60.2 et 60.3 les restrictions applicables à toute publicité faite par un professionnel.

En ce qui concerne la procédure de destitution prévue à l'article 85, la règle d'autogestion des corporations et l'autonomie dont doit jouir le syndic d'une corporation devraient guider la commission dans la rédaction de cet article. L'Ordre des opticiens d'ordonnances recommande à la commission de limiter l'application des règles de destitution décrites à l'article 85 de l'avant-projet de loi au seul cas de destitution du syndic et des syndics adjoints et des personnes visées par règlement adopté en vertu du paragraphe a de l'article 94.

En ce qui concerne l'équivalence de formation, on conviendra que la qualité et l'étendue de la formation sont des éléments essentiels à la protection du public. L'équivalence de diplôme peut être mesurée de façon objective, considérant qu'il y a un point de référence et de comparaison, c'est-à-dire le ou les diplômes déterminés par le gouvernement comme donnant accès à l'exercice de la profession. Cependant, lorsqu'il s'agit d'équivalence de formation, il est impossible de référer à une

norme comparative tel un diplôme émis par une institution d'enseignement reconnue. L'Ordre des opticiens d'ordonnances recommande à la commission de maintenir facultative l'adoption du règlement sur l'équivalence de formation, tel que prévu à l'article 86 g de l'avant-projet de loi, en s'assurant toutefois que l'absence de réglementation ne puisse permettre quelque revendication que ce soit en matière d'équivalence de formation.

Par ailleurs, une proposition de modification touchant la cotisation annuelle pique notre curiosité. L'ajout des mots «le cas échéant» combiné à la nouvelle ponctuation du texte de l'article 86 k de l'avant-projet de loi pourrait avoir des conséquences sur son interprétation. Au-delà de cette modification qui pourrait n'être que technique, le financement des corporations professionnelles devrait faire l'objet d'une réflexion en profondeur. De toute façon, un jour ou l'autre, l'équité commandera que ce financement tienne compte spécifiquement des lieux d'exercice auxquels le public a un accès direct, ce qui pourrait déboucher sur l'émission par la corporation d'un permis d'opération, comme c'est le cas dans d'autres secteurs.

En ce qui concerne la déontologie, et tel que nous l'avons souligné précédemment, les règles déontologiques prévues à l'article 87 ne devraient pas être diluées par des règles applicables à la publicité. Avant de persister à considérer les restrictions en matière de publicité comme étant des règles de déontologie, il faut revoir la notion de déontologie dans le contexte évolutif de notre société. Il faut rappeler ici que la publicité s'adresse au grand public alors que le mandat de la corporation est de s'assurer de la protection du public qui s'adresse à un professionnel pour obtenir ses services. L'Ordre des opticiens d'ordonnances suggère qu'une réflexion en profondeur sur la déontologie professionnelle soit initiée.

Concernant la conciliation et l'arbitrage des comptes, l'Ordre des opticiens d'ordonnances croit qu'il faut éviter dans la mesure du possible la multiplication des comités. À cette fin, l'Ordre des opticiens d'ordonnances recommande à la commission de modifier le Code des professions pour permettre le règlement des différends par la procédure prévue au règlement de conciliation et d'arbitrage des comptes.

Par ailleurs, une question qui nous préoccupe plus particulièrement ces jours-ci, c'est le dossier «client» qu'un professionnel a en sa possession et qui doit être accessible en tout temps au client. Parmi les cas de cessation d'exercice, la faillite est aujourd'hui une réalité. Même si le professionnel qui fait faillite demeure membre de la corporation, des problèmes importants se posent quand vient le temps d'avoir accès aux dossiers «clients» et aux travaux en cours. L'Ordre des opticiens d'ordonnances demande à la commission de prendre les dispositions nécessaires à l'article 91 de l'avant-projet de loi pour garantir le droit du public d'avoir accès à son dossier et au travail en cours en y prévoyant les cas de faillite.

Quant au processus réglementaire, il doit être simplifié pour assurer son efficacité. L'Ordre des opticiens d'ordonnances s'en remet aux recommandations du Conseil interprofessionnel du Québec et appuie toute modification susceptible de réduire les délais et les coûts reliés à l'adoption des règlements. (20 h 20)

Enfin, l'efficacité du processus disciplinaire dépend en grande partie de l'organisation qui entoure le traitement des plaintes. Au cours des dernières années, les comités de discipline ont fait face à toutes sortes de difficultés qui ont considérablement diminué leur efficacité, la confiance du public et des professionnels eux-mêmes. Les frustrations du public sont également partagées par la grande majorité des opticiens qui n'ont jamais été traduits devant le comité de discipline et qui trouvent, eux aussi, que la discipline est onéreuse pour la corporation et que les résultats sont trop souvent décevants.

Plusieurs causes peuvent expliquer les difficultés qu'éprouvent les comités de discipline: la nature des questions traitées en discipline; les contestations de toutes sortes, dont le pouvoir d'enquête du syndic, le pouvoir du syndic de porter plainte, la nomination des membres du comité de discipline, l'indépendance judiciaire du président et des membres du comité de discipline, le remplacement d'un membre rendu inapte à siéger, la contestation de la juridiction du comité, les requêtes en vertu de la Charte des droits et libertés; enfin, les décisions portées en appel, les requêtes en évocation et les délais occasionnés par les remises d'auditions.

L'avant-projet de loi prévoit certaines dispositions inacceptables et inapplicables. Une analyse plus approfondie nous apparaît nécessaire avant de procéder à la rédaction d'un projet de loi qui pourrait apporter des solutions plus immédiates. L'Ordre des opticiens d'ordonnances recommande donc à la commission de procéder, dans les plus brefs délais, aux modifications jugées essentielles pour assurer la bonne marche du système professionnel et de confier à un groupe de travail multidisciplinaire, regroupant des professionnels impliqués dans le milieu, l'analyse des mécanismes susceptibles de mieux répondre aux attentes du public et des professionnels.

En terminant, quant aux modifications suggérées à la Loi sur les opticiens d'ordonnances, nous croyons qu'il serait judicieux de considérer les demandes qui ont déjà été formulées par la corporation et qui visent à mieux protéger le public. Par exemple, l'article 17 de la Loi sur les opticiens d'ordonnances, qui exclut du champ d'exercice exclusif les lunettes de protection pour fins industrielles, devrait être revu prioritairement.

Dans ce même contexte, vous me permettrez de vous inviter à lire notre mémoire concernant la vente de lunettes de lecture prêtes à porter au sujet de laquelle l'Office tient actuellement une consultation sur Pà-propos d'en libéraliser la vente.

**Le Président (M. Gobé):** M. Paquette, rapidement, si vous voulez terminer parce que le temps est maintenant écoulé.

**M. Paquette:** Ah! Je suis parfait dans mon temps. **L'Ordre** des opticiens d'ordonnances, M. le Président, remercie la commission de l'éducation de lui avoir permis d'être entendu et de participer à l'amélioration des mécanismes de protection du public. Je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Je vous remercie. Vous étiez très bien «timés», en effet. Je vais donc maintenant demander à M. le ministre de bien vouloir commencer son intervention. Vous avez, M. le ministre, approximativement 20 minutes.

M. Savoie: Merci, M. le Président, j'apprécie vos précisions. Il me fait plaisir, tout d'abord, de saluer les représentants de l'Ordre des opticiens d'ordonnances à cette soirée de travail de la commission et particulièrement de prendre connaissance avec eux du résumé de leur mémoire et des recommandations que nous avons eu le temps d'examiner. Il y a des éléments, évidemment, qui sont présentés dans votre mémoire, qui ont suscité un accueil favorable. Il y a des éléments là-dedans, des orientations, qu'on trouve intéressants et qui seront retenus. Vous comprenez que dans 20 minutes, incluant votre temps de réponse, on ne peut pas toucher à tout et qu'il faut cerner certains éléments.

Tout simplement pour vous rappeler aussi qu'il y a certains éléments là-dedans qui, finalement, ne suscitent pas de problèmes. On comprend vos inquiétudes au niveau de l'article 86, mais ce n'est pas fondé; il n'y a pas de plan machiavélique, je vous assure. Par contre, les commentaires, par exemple, au niveau de 87, vont mériter une certaine réflexion. Sur l'article 45, finalement, qui est lié également à 155, j'aimerais ça vous entendre davantage, parce que j'ai de la misère, de la difficulté à vous saisir au niveau de 45. Dans vos commentaires au niveau de 45, vous suggérez que «l'avant-projet de loi fasse l'objet d'une révision et que le refus d'accorder un permis ou une inscription au tableau soit uniquement en vertu d'un diplôme jugé non équivalent», et non pas, par exemple, en vertu d'une décision d'un tribunal canadien déclarant coupable d'une infraction criminelle l'inscription au niveau du tableau, des choses comme ça. Je comprends mal votre orientation.

**M. Paquette:** M. le Président, nous pensons que cette disposition-là ferait en sorte que, très rapidement, le bureau de la corporation se verrait traduit devant les tribunaux, soit par une procédure de mandamus, pour forcer le bureau de direction à émettre un permis de pratique et nous croyons que le bureau, à ce moment-là, exercerait un rôle qui serait, à notre avis, réservé à une instance judiciaire, c'est-à-dire de se pencher sur une question de type légal. Si vous me permettez, je vais

permettre peut-être à notre procureur de mieux vous expliquer les conséquences de cet article-là, selon nous.

**Le Président (M. Gobé):** Si vous voulez vous présenter, nous dire votre nom pour l'enregistrement des débats.

**M. Lanctot (Jean):** Jean Lanctot, procureur de l'Ordre.

**Le Président (M. Gobé):** Vous avez la parole, M. Lanctot.

**M. Lanctot:** Très rapidement, M. le Président. Nos inquiétudes sont fondamentalement d'ordre constitutionnel vis-à-vis d'une possible contestation qui serait basée essentiellement sur ceci. On sait qu'une décision d'un comité de discipline d'une instance étrangère... On sait que le Québec est souverain en matière d'instance disciplinaire en matière professionnelle. Alors, on pourrait imaginer qu'une instance étrangère puisse radier un individu pour des motifs qui ne susciteraient ici aucune plainte de la part d'une corporation professionnelle ou du syndic. Sur cette simple constatation, il serait possible, à notre avis du moins, qu'une personne qui se voit refuser un permis ici, au Québec, puisse, probablement en se basant sur la Charte, déterminer qu'on a bafoué ses droits fondamentaux en ne tenant pas compte du fait que, par exemple, ici même au Québec, elle n'aurait pas pu être radiée. Ça comporte plusieurs difficultés qu'on ne rencontre pas. Et, très rapidement, par exemple en matière criminelle, on sait qu'il y a des dispositions qui existent, qui sont là, qui ne posent pas problème dans la mesure où l'aspect criminel, évidemment, est de juridiction fédérale. Maintenant, en matière disciplinaire, chaque province peut avoir sa propre réglementation, peut avoir sa propre façon de procéder au niveau disciplinaire, de sorte qu'en faire une adéquation ici, au Québec, ça nous apparaît susceptible de poser problème.

M. Savoie: Oui, c'est ça, on de la misère... Justement, je me demande si, des fois... J'étais justement en train de discuter de ça. C'est que, bien sûr, c'est balisé avec le «peut», d'une part. Ce n'est pas un «doit», hein? D'autre part, ce qu'on cherchait à faire, justement, c'est vous donner un pouvoir d'intervention dans le cas, par exemple, où vous avez un opticien qui veut se faire inscrire chez nous suite à un déménagement, par exemple, au niveau de l'Alberta. Et là, en Alberta, par exemple, il a fait l'objet d'une décision disciplinaire définitive rendue hors du Québec entraînant une radiation du tableau qui, au Québec, pourrait être imposée par un comité de discipline: par exemple, harcèlement sexuel, fraude. C'est ça, le sens de 45. Vous avez d'abord, au début, une décision du tribunal suite à une infraction criminelle; un tribunal étranger, ensuite; et, ensuite, on s'embarque au niveau des décisions disciplinaires.

Et, à 155, vous avez le cas de quelqu'un qui est

déjà membre et qu'on veut «clairer», parce qu'il était également membre au Québec comme il l'était, par exemple, en Ontario. Vous avez des opticiens qui sont dans cette situation-là au Québec. Alors, le type, à un moment donné, serait trouvé coupable, par exemple, d'une infraction, pas au niveau criminel - il me semble que c'est assez clair - mais au niveau, par exemple, des opticiens en Ontario, où le gars a été trouvé coupable de harcèlement sexuel, bang! à la porte! Le gars revient, il continue à pratiquer chez nous. On n'a pas de porte, là. Vous n'avez pas de porte s'il n'y a pas 155.  
(20 h 30)

**M. Lanctot:** Je pense qu'on est conscients de ce que ça veut corriger.

**M. Savoie:** Oui.

**M. Lanctot:** Là-dessus, il n'y a pas de cachette.

**M. Savoie:** C'est clair.

**M. Lanctot:** Je pense qu'on connaît le problème que ça veut corriger. Là où on en est, c'est sur la possibilité de contestation et, nous, on voit que, entre autres, les procédures peuvent différer d'une province à l'autre au niveau de comment ça se comporte au niveau d'un comité de discipline, et on parle ici d'une juridiction, d'un tribunal hors Québec. Or, c'est assez large.

**M. Savoie:** Oui, mais c'est marqué «peut».

**M. Lanctot:** Il y a le «peut», effectivement, qui laisse une discrétion.

**M. Savoie:** Oui. Bon, on peut. Si c'est parce que le gars a 9 orteils au lieu de 10, le «peut» peut jouer, hein? C'est ça, le sens qui est donné avec un «peut». Ce n'est pas d'obligation, ce n'est pas ipso facto: le type a été condamné à l'extérieur, il va être condamné chez nous. Je pense que c'était ça qui était visé par 45 et on cherche dans... On va prendre vos commentaires en réflexion lorsqu'on va réviser l'avant-projet de loi et on va certainement regarder encore une fois vos commentaires. On pensait qu'avec le «peut», ce n'était pas trop pire.

**M. Lanctot:** M. le ministre, si vous me permettez juste une remarque.

**M. Savoie:** Oui.

**M. Lanctot:** Vous savez, il y a plusieurs dispositions qui, pourtant, nous apparaissent très, très claires...

**M. Savoie:** Oui.

**M. Lanctot:** ...et qui nous ont amenés parfois

même jusqu'en Cour suprême.

**M. Savoie:** Oui.

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Lanctot:** Alors, vous savez...

**M. Savoie:** Oui, mais, là...

**M. Lanctot:** Notamment sur un *mandamus*, sur une disposition qui était très claire.

**M. Savoie:** Oui. C'est bon pour vous, ça, maître, mais...

**Des voix:** Ha, ha, ha!

**M. Savoie:** ...par contre, au niveau de 45 - et je pense que tout le monde va être d'accord avec ça - c'est que, finalement, on ne veut pas voir une situation où, effectivement, quelqu'un qui pratique à l'extérieur et également chez nous puisse continuer à pratiquer, nonobstant le fait qu'il a été trouvé coupable parce qu'on n'avait pas cette disposition législative. On l'a introduite, on l'a balisée par «peut», et là vous me dites: Peut-être encore...

**M. Paquette:** M. le Président, si vous me permettez, sur votre temps toujours, le «peut», effectivement, nous agace aussi un petit peu dans le sens que ça laisse au bureau un pouvoir discrétionnaire qui, à notre avis, relève d'un comité de discipline ou d'une cour de justice. Ça implique que des débats auraient lieu à un bureau de direction sur la pertinence ou la non-pertinence d'émettre ou pas un permis. Et ça place les membres du bureau de direction, à mon avis, dans une situation autre qu'une situation administrative; ça les place dans une situation qui s'apparente à une cour de justice: de reconnaître que la faute est grave ou pas. Je comprends qu'il peut y avoir des fautes où c'est très évident, mais il peut se produire des situations où c'est moins évident, puis que les membres du bureau soient partagés. Et on ne voudrait pas que la corporation soit blâmée de ne pas exercer son mandat de protection du public en acceptant une personne qui a été radiée dans une autre province et sur la bonne foi d'une décision prise par les membres du bureau. Encore une fois, je le rappelle, j'ai l'impression que c'est une question qui relève plutôt des tribunaux québécois puisqu'il s'agit d'accepter ou pas un professionnel au Québec. En tout cas... Mais, par contre, on vous fait confiance à la relecture et à la vérification que vous pourrez en faire.

**M. Savoie:** On va tenir compte de ça dans notre révision pour être sûrs qu'on couvre votre objection.

Un autre élément qui m'intéresse, c'est votre perception, justement, du pouvoir d'enquête qui est

proposé dans le projet de loi. Vous voyez ça comment, l'exécution de ce pouvoir d'enquête?

**M. Paquette:** Si vous me permettez, je vais permettre à mon secrétaire et syndic de répondre à cette question, Claude Lalonde.

**M. Lalonde (Claude):** Vous référez à quel article de l'avant-projet de loi, M. le ministre?

**M. Savoie:** 15, je crois.

**M. Lalonde:** Le pouvoir d'enquête de l'Office?

**M. Savoie:** Oui. Le pouvoir d'enquête de l'Office, oui.

**M. Lalonde:** À mon avis, l'Office, dans les dispositions actuelles du Code des professions, a suffisamment de pouvoirs d'enquête et a suffisamment de moyens, de mécanismes pour surveiller l'exercice des corporations. Est-ce que c'est nécessaire d'aller plus loin? Encore là, je ne me sens pas compétent pour vous répondre à cette question-là, mais j'ai l'impression que c'est suffisant à l'heure actuelle dans le Code actuel. D'ailleurs, on a toujours tenu compte de cette possibilité-là, que l'Office puisse intervenir dans nos dossiers. Je n'ai jamais cru que ça ne pouvait jamais arriver, là. Mais ce n'est jamais arrivé, par exemple, à ma connaissance.

**M. Savoie:** Oui, vous pensez que l'Office pourrait vous demander, par exemple, vos dossiers concernant tels cas...

**M. Lalonde:** Oui.

**M. Savoie:** ...et que vous serez obligé de les lui transmettre.

**M. Lalonde:** Ah! Je ne verrais pas d'objection à soumettre mon dossier à quelqu'un de l'Office qui voudrait vérifier la conduite d'un dossier au même titre que...

**M. Savoie:** Mais, là, c'est parce que vous êtes une bonne corporation.

**M. Lalonde:** Oui.

**M. Savoie:** Mais pensons à quelqu'un d'autre d'abord, pensons à quelqu'un qui dit non. Est-ce que l'Office, à ce moment-là, exécute son pouvoir de surveillance?

**M. Paquette:** Nous, on pense, M. le Président, qu'une bonne façon d'avoir la collaboration des corporations, c'est justement de ne pas mettre des fusils dans le

dos. Nous pensons que cet article-là pourrait, au contraire, créer une tension et diminuer la collaboration qui peut exister entre l'Office et les corporations. Moi, je vous le dis, comme président de la corporation des opticiens, je ne demande pas mieux que d'avoir la visite annuelle, «biannuelle», à tous les trois mois de représentants de l'Office avec qui on pourrait échanger, à qui on pourrait même transmettre certaines doléances et de qui on pourrait même obtenir de l'appui sur certains dossiers. Dans ce sens-là, si on place un article trop fort, trop puissant, j'ai l'impression que ça pourrait nous placer, et probablement la corporation des opticiens aussi, sur la défensive, ce qui ne nous apparaît pas être l'idéal dans la situation actuelle.

Par contre, je vous avouerais honnêtement que notre réserve sur les nouveaux pouvoirs de l'Office n'est pas à l'effet qu'on a peur que l'Office, demain matin, rentre dans la corporation, et on est persuadés qu'il y aurait un minimum d'organisation, de procédure pour permettre un certain nombre d'échanges préalablement à la tutelle ou quoi que ce soit. C'est surtout qu'on ne voudrait pas qu'un article vienne fausser, vienne nuire aux bonnes relations qui doivent exister entre l'Office et les corporations professionnelles. Bon.

**M. Savoie:** D'accord.

**M. Paquette:** En tout cas, je ne veux pas prendre de votre temps davantage.

**Le Président (M. Gobé):** M. le ministre, vous avez terminé pour l'instant?

**M. Savoie:** Pour l'instant, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** Il vous reste quatre minutes et demie.

**M. Savoie:** Vous êtes bien gentil, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** Mme la députée de Terrebonne, il vous reste, à vous, 20 minutes.

**Mme Caron:** Merci, M. le Président. Vous nous informez sur certains points qui ne font pas partie de l'avant-projet de loi. Vous nous dites que le Code des professions doit être, évidemment, un tout et, en conclusion, vous nous parlez de certains éléments qui n'ont pas été abordés et qui, normalement, devraient faire partie de ce tout de la réforme. Je fais référence plus précisément à la pratique illégale, à la publicité, aux conflits interprofessionnels, et ce sont, évidemment, des éléments importants au niveau des corporations professionnelles, qui n'ont pas été touchés au niveau de la réforme. Et on aurait pu ajouter, évidemment, tous les problèmes reliés aux corporations à titre réservé. Vous proposez un groupe de travail multidisciplinaire en page



26 et, dans votre proposition, ce groupe-là pourrait regrouper des professionnels impliqués dans la discipline. Est-ce que vous ne croyez pas que le groupe de travail multidisciplinaire devrait aussi regrouper des représentants du public, des membres d'associations de consommateurs, par exemple, ou le Protecteur du citoyen?

**M. Paquette:** Écoutez, on n'a sûrement pas d'objection à ce que le public soit représenté sur un groupe de travail, ce qui nous permettrait **peut-être** d'atteindre un résultat encore meilleur. Dans ce sens-là, on n'a aucune réserve là-dessus.

**Mme Caron: O.K.**

**M. Paquette:** C'est peut-être un oubli de notre part de ne pas l'avoir mentionné, de ne pas même y avoir pensé. Là-dessus, on lève notre chapeau.

**Mme Caron:** Je voulais juste m'assurer que vous n'aviez pas d'objection pour que le groupe soit vraiment multidisciplinaire. Vous nous avez parlé aussi, en page 4 et ça revient en page 24 - et là, je voudrais vous entendre un petit peu plus là-dessus - des irritants, et là je vous cite: «L'Ordre des opticiens d'ordonnances qui a été à plusieurs occasions aux prises avec la plupart des irritants du système disciplinaire croit qu'il doit être considéré comme un intervenant privilégié». Et c'est rare qu'on a une corporation professionnelle qui nous parle des irritants du système disciplinaire. En page 24, vous revenez aussi là-dessus. «Les frustrations du public sont partagées par la grande majorité des opticiens qui n'ont jamais été traduits devant le comité de discipline et qui trouvent, eux aussi, que la discipline coûte trop cher à la corporation et que les résultats sont décevants.» Pouvez-vous nous faire part un peu de ces irritants? (20 h 40)

**M. Paquette:** De par la nature des services et des produits que nous dispensons au public, vous allez comprendre que plusieurs moyens sont utilisés en défense pour permettre aux intimés de s'en tirer et, ce qu'on dirait, jusqu'à un certain point, c'est de bonne guerre. Cependant, ça a placé la corporation dans une situation où elle a dû défendre à maintes reprises un certain nombre d'articles du Code des professions, l'article 117, entre autres, les articles 123, 26. En tout cas, il y a une dizaine d'articles du Code des professions que l'ordre des opticiens a dû défendre régulièrement depuis quelques années, et c'est effectivement des irritants, parce que, d'abord, défendre un article du Code des professions, c'est engageant, parce qu'il faut faire un bon travail parce que ça va servir de jurisprudence et, deuxièmement, ça occasionne des délais excessifs parce que la plupart des décisions qui sont rendues sont portées en appel par l'une ou l'autre des parties. Alors, ce sont effectivement des irritants qui nous permettent d'avoir une certaine expertise sur les articles du Code

qui, actuellement, ne rendent pas service au public, ne rendent pas service aux corporations, ni à leurs membres. Notre procureur pourrait peut-être élaborer davantage sur les principaux irritants, sur cette question.

**M. Lanctot:** Très rapidement, M. le Président. On peut penser immédiatement, par exemple, à la disposition qui s'attaque aux problèmes causés par l'incapacité d'un membre en cours d'instance disciplinaire. Entre autres, l'ordre des opticiens a vécu cette situation-là dans deux instances disciplinaires, avant, évidemment, les modifications qui sont maintenant proposées par le Code et sur lesquelles je vais revenir rapidement. Alors, ces deux instances-là, donc, qui ont avorté avant terme, si je peux me permettre l'expression, ont amené des coûts, évidemment, et aucun résultat pour le public qui s'était plaint. On constate que les modifications essaient d'«adresser» ce problème-là. Nous avons, par exemple, quant à cette disposition, certaines interrogations à savoir: **Qu'arrive-t-il** lorsqu'un des membres du comité de discipline devient incapable en cours d'instance, avant même que toute décision soit rendue et avant même que l'enquête soit terminée? Est-ce que l'enquête doit se poursuivre avec les deux autres membres? Il faudrait **peut-être** que l'article le prévoit de façon spécifique et non pas uniquement que les deux membres puissent rendre une décision. Alors, on a employé le terme «expertise», mais c'est de cette expérience qu'on a pu bénéficier, entre autres.

On peut parler également, rapidement, des dispositions concernant l'article 117 sur la nomination des membres du comité de discipline. À deux reprises, l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec a dû défendre la constitution des comités de discipline quant à leur conformité avec l'article 23 de la charte québécoise des droits et libertés. Dans les deux cas, on a eu raison quant à cet aspect. Mais c'est de ce type d'expérience qu'on voulait vous parler dans le mémoire.

**Mme Caron:** Je trouve ça important parce que plusieurs des éléments que vous ressortez là, aux pages 24 et 25, finalement, même si on change la structure, risquent de toujours être des irritants au niveau de la protection du public.

Il y a un autre élément que je voudrais aborder avec vous. C'est, évidemment, un sujet qui me préoccupe beaucoup. Dans mes notes d'ouverture, j'ai regretté qu'on n'ait pas touché à cet aspect-là; j'en ai fait part aussi l'année dernière à quelques reprises. C'est la publicité dont, en page 15 et en page 20, vous relevez, vous aussi, l'importance. Vous nous dites, en page 15: «...dans le Code des professions, des restrictions communes - «supplémentaires», avez-vous ajouté dans votre lecture tantôt - pour prévenir la publicité irresponsable et trompeuse». Donc, vous demandez qu'il y ait des restrictions applicables à la publicité faite par un professionnel. À la fin de la page 20, vous nous dites: «Si, par ailleurs, le législateur décidait de ne pas opter pour des

règles communes en matière de restriction publicitaire pour les professionnels, l'Ordre croit qu'il devrait retirer aux corporations cette responsabilité de réglementer la publicité professionnelle et confier à un autre organisme le contrôle d'une telle activité». Lorsque vous dites «un autre organisme», vous voyez ce contrôle-là par quel organisme?

**M. Paquette:** Écoutez, je pense, M. le Président, qu'on préfère d'emblée que la réglementation en matière de publicité qui doit prévoir les restrictions imposées à un professionnel dans l'exercice de sa profession soit couverte par un règlement uniforme pour l'ensemble des corporations, tel que proposé aux articles 60.1, 60.2, 60.3 et suivants. Et, d'ailleurs, cette idée-là vient, je dirais, jusqu'à un certain point, de l'**Office** des professions qui, à la suite de l'analyse des règlements de publicité de l'Ordre de optométristes et de l'ordre des opticiens, a proposé un projet de réglementation commune dans lequel les mots «**optométriste**» ou «**opticien**» étaient remplacés par les mots «un professionnel». On s'est aperçu, finalement, que, peu importe la profession que nous exerçons, il y a un type de publicité qui sera toujours inacceptable, selon l'opinion de la grande majorité: une publicité qui a un caractère douteux ou une publicité qui fait des promesses non mesurables. Dans ce sens-là, nous avons pensé que ce serait une économie importante de temps, d'énergie, d'argent, si ces restrictions-là étaient applicables à toutes les corporations.

Nous avons fait le parallèle un petit peu avec le règlement de la Loi sur la protection du consommateur, que vous connaissez bien, Mme la députée. On se rend compte qu'il y a un seul règlement pour couvrir l'ensemble des commerçants qui offrent des produits et des services de toute nature, qu'il y a un certain nombre d'articles dans cette réglementation-là qui ne s'appliquent pas à certains, mais qui s'appliquent à d'autres. Je fais référence, par exemple, aux odomètres pour les automobiles. Évidemment qu'un vendeur de vidéos a peu de... Bon. Mais on se rend compte qu'une seule et unique réglementation a une portée beaucoup plus grande, et j'imagine que quelqu'un qui voudrait contester un article de ce règlement-là y penserait deux fois si c'était un article du Code des professions, contrairement à un article d'un règlement d'une corporation professionnelle et je dirais, en passant, d'une petite corporation professionnelle à petit budget qui veut éviter à tout prix de se rendre en Cour suprême pour défendre un article jugé essentiel pour la protection du public.

Ce qu'on veut, on veut un règlement efficace. Ce qu'on veut, on veut un règlement qui va nous permettre de faire de la discipline et même en matière de publicité s'il le faut, mais on ne veut pas faire juste de la discipline en matière de publicité. On a d'autres cas de discipline à s'occuper. Depuis deux ans, depuis le jugement **Rocket et Price**, nous n'avons pris aucune procédure disciplinaire en matière de publicité. Tout ce qu'on a fait, c'est qu'on a traité les vieilles causes qui étaient

au Tribunal des professions. Tout ça pour dire que, malgré tout, notre comité de discipline a été occupé durant ces deux années-là, mais on a fait de la discipline, avec un grand D, qui se rapportait à de la déontologie professionnelle: qualité des gestes, qualité des actes, impolitesse, compétence, etc. Et on pense qu'il est important que les corporations professionnelles ne soient pas embourbées par une discipline en matière de publicité qui ferait en sorte que tous les budgets, toutes les ressources passeraient à défendre un ou des articles du règlement de publicité ou des restrictions en matière de publicité, au détriment du traitement des vrais problèmes du public, des vrais problèmes de discipline qui sont, à notre avis, des problèmes reliés à la déontologie.

Je comprends que ça peut être antidéontologique d'annoncer un produit tout croche et qui ne donne pas le résultat escompté. Je comprends tout ça. Mais c'est un débat qui, à mon sens, devrait être complètement distant de la déontologie professionnelle, puisque la déontologie professionnelle veut contrôler l'acte professionnel. Encore une fois, lorsqu'un opticien d'ordonnances fait de la publicité, il s'adresse à un grand public qui n'a pas encore demandé de service à un professionnel. Dans ce sens-là, je vous avouerai - et, M. le Président, soyez assuré que notre expérience là-dessus est assez grande pour le savoir - que la publicité peut nous entraîner dans des frais importants et, je dirais, qui ne rendent pas un service équivalent à la population. (20 h 50)

**Mme Caron:** Je trouvais ça important de vous entendre là-dessus, parce que vous êtes une des rares corporations professionnelles à avoir abordé le sujet et je pense que c'est un sujet extrêmement important. Lorsqu'on parle de protection du public, la publicité est un élément essentiel, et on avait clairement démontré... Vous avez fait référence à ma connaissance de la Loi sur la protection du consommateur; c'est, évidemment, un autre de mes dossiers. Lors de l'étude du projet de loi 102, on avait clairement démontré que, finalement, en ne mettant pas de règles communes précises, les consommateurs pouvaient être protégés davantage pour l'achat de **biens** - j'avais donné l'exemple du tournevis - que pour des services de professionnels. Et ça touche souvent à la santé ou à des éléments extrêmement importants pour les consommateurs, je pense, et ça, ça **m'apparaissait** une des lacunes de la protection du public. Alors, je suis contente que vous ayez abordé ce sujet-là dans votre document, et votre exposé allait beaucoup plus loin, et je vous en remercie.

Vous nous avez fait part aussi que l'intervention du syndic se fait souvent aussi sans la participation du public et que peu de corporations en ont fait état. L'exception, c'est peut-être l'Ordre des pharmaciens qui avait clairement démontré par un exemple que très, très souvent l'Ordre devait intervenir, mais à partir de demandes extérieures au public.

Je vais laisser, pour le moment, la parole à ma collègue des Chutes-de-la-Chaudière, M. le Président, si

vous le permettez...

**Le Président (M. Gobé):** Oui, madame.

**Mme Caron:** ...pour qu'elle puisse poser quelques questions.

**Le Président (M. Gobé):** Oui, certainement, avec plaisir, madame.

**Mme Carrier-Perreault:** Je vous remercie, M. le Président. Justement, comme ma collègue vient de vous le mentionner, vous avez parlé d'enquête initiée sans l'intervention du public. Alors, vous avez parlé de ça dans votre exposé. Par ailleurs, dans votre mémoire, vous parlez aussi de l'inspection professionnelle qui se fait chez vous, tel qu'il est proposé dans le Code des professions. Vous expliquez très bien la façon dont on doit composer un comité et tout ça, mais le processus à suivre, la façon de faire, la fréquence et tout ça, ce n'est pas précisé, au moment où on se parle, dans le Code des professions. On sait que plusieurs nous ont expliqué la façon dont ils procédaient. J'aimerais ça vous entendre. Chez vous, comment ça se fait? Est-ce que vous partez d'une liste? Comment vous procédez?

**M. Paquette:** Chez nous, le programme d'inspection professionnelle, c'est un programme qui fait en sorte que tous les bureaux d'opticiens d'ordonnances sont visités sur une période de cinq années. Cependant, lorsque, suite au rapport du comité d'inspection professionnelle, il y a des recommandations ou des demandes dites expresses, comme on les appelle, pour apporter des correctifs, le comité d'inspection professionnelle prévoit une deuxième visite trois mois après la première de façon à s'assurer que les correctifs ont été apportés. Ce qui fait qu'il y a certains professionnels qui peuvent recevoir, durant la même année, deux visites du comité d'inspection professionnelle, et peut-être même davantage si la recommandation du comité d'inspection professionnelle est à l'effet de faire une enquête plus spécifique, soit sur la compétence ou soit sur un problème particulier. Chez nous, les problèmes particuliers, ce sera, par exemple, au niveau des techniques d'ajustement de lentilles cornéennes, des techniques de soin apporté à l'ajustement des lentilles cornéennes. Alors, si le comité d'inspection professionnelle perçoit un problème quelconque, à ce moment-là, il peut recommander une enquête particulière.

**Mme Carrier-Perreault:** Vous dites que c'est trois mois, le délai que vous donnez pour se réajuster.

**M. Paquette:** Nous accordons généralement trois mois; donc, la visite a lieu dans les semaines qui suivent, après les trois mois. On laisse trois mois au bureau visité et qui a reçu les recommandations pour apporter les correctifs nécessaires, à moins que ce soient

des choses dramatiques, mais ça n'arrive pas très souvent. Des choses dramatiques, on ne connaît pas ça tellement.

**Mme Carrier-Perreault:** Et, généralement, j'imagine que vos recommandations sont suivies. Avez-vous eu des réprimandes plus sévères ou des actions à prendre après ces trois mois-là? Est-ce que c'est déjà arrivé chez vous?

**M. Paquette:** Je dois vous avouer que le comité d'inspection professionnelle a été très bien reçu de la part de nos membres et, généralement, nos membres acceptent les recommandations qui leur sont faites parce que, généralement, ce sont des recommandations qui sont de nature à les aider même dans leur pratique professionnelle. Donc, je dois vous avouer simplement qu'à date nous n'avons jamais eu de problème majeur à faire respecter une ou des recommandations issues du comité d'inspection professionnelle.

**Mme Carrier-Perreault:** Je vous remercie. Dans un autre ordre d'idées, si je peux me permettre, à la fin de votre mémoire, vous nous avez expliqué qu'il y avait des recommandations qui étaient inacceptables, d'autres qui étaient trop lourdes, d'autres trop coûteuses, et vous êtes allé plus loin en disant qu'il y en avait qui étaient tout simplement inapplicables. Disons que, depuis le début de cette commission, ça fait plusieurs groupes, plusieurs corporations professionnelles qui défilent ici et qui viennent, justement, dire au ministre qu'il y a plusieurs de ses recommandations qui sont inacceptables, qui sont coûteuses, qui vont être lourdes, qui vont créer des délais supplémentaires. Mais vous, vous allez plus loin, vous dites qu'il y en a qui sont carrément inapplicables. Alors, moi, j'aimerais ça que vous me donniez de façon plus concrète des exemples de ces recommandations inapplicables.

**M. Paquette:** Écoutez, on a soulevé un certain nombre d'articles qui font référence à ça. À l'article 123.3°, entre autres, ou troisième alinéa, on parle, à ce moment-là, du délai de 60 jours. Nous, on pense que c'est mal comprendre pourquoi et pour qui l'enquête est tenue. Le délai de 60 jours peut exercer une pression qui nous apparaît trop grande, au niveau du délai, pour nous permettre d'arriver à la conclusion d'une enquête complète. À l'article 128, troisième alinéa, l'assistance au public. De mémoire, c'est l'assistance du secrétaire du comité. On pense que ça pourrait devenir facilement une cause de rejet advenant que la personne qui assiste le public n'ait pas toute la formation ou les connaissances nécessaires pour formuler une plainte qui ait de l'allure. On pense que cette plainte-là, formulée avec l'aide ou l'assistance du secrétaire ou de la secrétaire du comité de discipline, pourrait être carrément rejetée pour faute de vice ou pour faute de présentation.

À l'article 141, deuxième alinéa, l'enregistrement

des auditions. Écoutez, c'est un problème d'équipement, de technique, de responsabilité et de garde de ces documents-là. On pense que, devant un appel au Tribunal des professions, la disparition ou le bris d'une cassette pourrait carrément placer la corporation dans un dilemme et qu'on pourrait possiblement se voir pris à recommencer l'audition. Il y a actuellement des mécanismes qui ne coûtent pas si cher que ça; ce sont les notes sténographiques que l'on commande au besoin. Ça coûte un minimum, selon le temps, pour prendre l'audition de ces notes et elles sont commandées uniquement si la cause est portée en appel pour fins de préparation du dossier au Tribunal. Donc, on pense que la mécanique actuelle est préférable à celle proposée.

À l'article 151, troisième alinéa, on pense qu'au niveau des frais et déboursés il y a des frais qui ne sont pas là et qui devraient être là, c'est-à-dire les frais de signification et les frais d'audition. À l'article 158, deuxième alinéa, la remise des amendes, le fait que le public puisse se voir rembourser par la corporation l'amende qui a été imposée au professionnel, on dit que c'est peut-être laisser au public une fausse impression lorsqu'on sait que, très souvent, l'amende ne représente que 10 % ou 20 % des coûts réels qui ont été engagés pour obtenir cette amende-là. L'objectif, ce n'était pas de faire de l'argent avec des amendes, mais l'objectif, c'était de s'assurer de discipliner un membre. On pense que ça pourrait être dangereux pour le public qui verrait possiblement là une opportunité de se voir remettre des amendes, alors qu'il pourrait se voir imposer des frais exorbitants, de plusieurs milliers de dollars, pour aller chercher un petit 1000 \$ ou un petit 2000 \$, indépendamment de la gravité des cas, évidemment.

L'article 161.1, la rétractation d'une décision. On dit: Peut-être qu'il faudrait préciser les délais. C'est après combien de temps qu'une décision peut être rétractée? Au bout de deux ans, est-ce qu'on va être obligé de remettre l'amende à celui qui a payé l'amende parce qu'il y a eu une rétractation? Cela devient, selon nous, une instance d'appel. Si c'est une instance d'appel, donnons donc un délai à quelque part, comme on en a pour faire appel de décisions.

**Le Président (M. Gobé):** Rapidement, si vous voulez conclure. Cela met fin au temps qui était imparti à **Mmes** les représentantes de l'Opposition.

**Mme Carrier-Perreault:** Quoi? le temps est fini? Oh!

**Le Président (M. Gobé):** Pardon?

**Mme Caron:** Notre temps est déjà écoulé. Alors, MM. Paquette, Lalonde et Lanctot, je vous remercie beaucoup au nom de ma formation politique.

**Le Président (M. Gobé):** Vous pouvez rapidement terminer, madame, je vous en prie.

**Mme Carrier-Perreault:** Ça va. C'est correct.

**Le Président (M. Gobé):** Vous avez terminé, oui? Alors, il restait, M. le ministre, trois à quatre minutes, trois minutes et demie, je pense, pour vous. Si vous voulez terminer.

**M. Savoie:** Oui, merci, M. le Président. Alors, très rapidement. Finalement, c'est qu'au niveau du Code il y a des articles qui concernent la publicité, et vous nous dites: On pourrait peut-être s'étendre davantage au niveau de l'article 60 et des suivants concernant les règles de publicité au niveau du Code ou bien trouver un autre mécanisme. C'est ça, hein?

**M. Paquette:** Ou bien trouver un autre mécanisme. Mais je vous avouerai que nous privilégions la première proposition.

**M. Savoie:** Si, par exemple, on prenait les mécanismes de publicité et qu'on les transférait à l'Office de la protection du consommateur, comment est-ce que vous voyez ça, là?

**M. Paquette:** Nous, on n'a pas d'objection comme telle, là.

**M. Savoie:** Vous n'avez pas d'objection à ça. (21 heures)

**M. Paquette:** On n'a pas d'objection comme telle à partir du moment où on a des outils qui sont efficaces. En matière de publicité, vous allez comprendre, M. le Président, que les causes disciplinaires sont toujours plus difficiles à traiter que les causes déontologiques pures. Donc, en autant, nous, qu'on aura des outils efficaces, une réglementation plus imposante... On croit sincèrement qu'une réglementation uniforme dans le Code des professions a plus de poids que 41 réglementations différentes qui vont devoir, un jour ou l'autre, défiler l'une après l'autre devant les tribunaux supérieurs pour faire la preuve que les restrictions imposées sont justes et raisonnables dans une société libre et démocratique. Ça, c'est la Cour suprême qui nous a donné cette obligation-là, et c'est clair. À partir du moment où il y a des gros sous en jeu lorsqu'il y a principalement des produits qui sont impliqués, qui accompagnent les services qui sont dispensés par les opticiens d'ordonnances, bien, c'est évident qu'il y a des gros sous en jeu et que ces gros sous-là font en sorte qu'on peut s'attendre à des contestations.

Ce n'est pas de la mauvaise foi de l'ordre des opticiens. Ce n'est pas que l'ordre des opticiens ne veuille pas s'occuper de ce dossier-là, mais on se dit: Si on doit défendre, nous, les opticiens, notre petit règlement de publicité, bien, là, on pourrait le défendre avec l'Ordre des optométristes puisque, fort probablement, on aurait un règlement uniforme, l'ordre des opticiens et l'Ordre des optométristes, à la suggestion de l'Office.

C'est très brillant, mais on se dit: Pourquoi, si c'est possible entre les opticiens et les optométristes, ce n'est pas possible pour l'ensemble des corporations professionnelles, tout simplement?

**M. Savoie:** Je pense que c'est beau, M. le Président. Alors, je vous remercie beaucoup d'avoir présenté votre mémoire. Évidemment, comme je vous dis, il y a des éléments là-dedans qui seront retenus. Il y a d'autres affaires, évidemment, qui pourraient faire l'objet d'échanges additionnels lorsqu'on aura notre projet de loi en main. Vous constaterez peut-être que certains des commentaires pourraient faire l'objet d'éclaircissements.

**M. Paquette:** Nous en prendrons connaissance avec beaucoup de plaisir, M. le ministre.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, merci, M. le ministre. MM. Paquette, Lalonde et Lanctot, au nom des membres de la commission, je vous remercie d'avoir représenté l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec. Ceci met fin à votre audition. Vous pouvez donc maintenant vous retirer. Je vais suspendre les travaux une minute afin de permettre aux représentants de l'Ordre des chiropraticiens du Québec de prendre votre place. La commission suspend ses travaux pour quelques minutes.

(Suspension de la séance à 21 h 2)

(Reprise à 21 h 5)

**Le Président (M. Gobé):** Mesdames et messieurs, la commission de l'éducation reprend maintenant ses travaux. Il nous fait plaisir d'accueillir ce soir, comme dernier intervenant, l'Ordre des chiropraticiens du Québec. Ses représentants sont maintenant assis en face de nous. Je vois qu'il y a deux noms marqués sur notre liste et vous êtes quatre. Alors, M. le président, M. Danis, je vous laisserai le soin de présenter les collègues qui vous accompagnent.

### Ordre des chiropraticiens du Québec

**M. Danis (Normand):** D'accord, M. le Président. Tout d'abord, bonsoir, M. le ministre, Mmes et MM. les commissaires. En premier lieu, j'aimerais vous remercier de nous donner l'opportunité de présenter les grandes lignes de notre mémoire. Alors, à ma droite, j'ai le Dr Claude Pilon, syndic de la corporation; à mon extrême gauche, le Dr Daniel Boisvert, vice-président de l'Ordre des chiropraticiens du Québec, et, à ma gauche, ici, Me Louise Taché-Piette, procureure de l'Ordre. Alors, soyez rassurés, étant donné l'heure tardive, nous serons brefs et concis. Ainsi, on aura plus de temps pour pouvoir échanger.

Le Code des professions, dont l'adoption remonte

à 1973, faisait suite aux recommandations formulées par la commission Castonguay-Nepveu à la suite d'une longue consultation sur les besoins de la population québécoise en matière de protection face aux services professionnels. C'est avec étonnement que l'Ordre des chiropraticiens du Québec a pris connaissance des importants changements que présente l'avant-projet de loi déposé devant l'Assemblée nationale par le ministre responsable de l'application des lois professionnelles. Notre corporation se demande sur quel constat d'échec du système professionnel le ministre responsable de l'application des lois professionnelles s'appuie pour proposer de tels changements. N'ayant eu connaissance d'aucune étude sur le degré d'efficacité du système professionnel en général et de la perception qu'en a le public, l'Ordre des chiropraticiens du Québec s'oppose aux changements proposés dans l'avant-projet de loi sur les rôles respectifs de l'Office des professions et des corporations professionnelles.

Si cet avant-projet de loi devenait loi, d'organisme de surveillance qu'il est en vertu du présent Code, l'Office des professions du Québec deviendrait un organisme inquisiteur et décideur qui aurait même le pouvoir de se substituer aux éléments les plus importants des corporations professionnelles. Il y a lieu de se demander où l'Office pourrait puiser la compétence qui lui serait essentielle à l'exercice des fonctions auxquelles il entend se substituer. En effet, les changements proposés auraient, s'ils étaient adoptés, des répercussions jusque dans les structures fondamentales de notre système professionnel, réduisant le principe de l'autogestion des corporations professionnelles au simple devoir de mettre en pratique les décisions, les directives et les règlements de l'Office des professions du Québec.

En matière disciplinaire, les propositions de l'avant-projet de loi concernant l'institution d'un comité d'examen des plaintes ne sauraient répondre adéquatement aux problèmes que pose la nature discrétionnaire des pouvoirs du syndic puisque ce comité ne serait autre chose qu'un simple dédoublement des fonctions du syndic. Il serait beaucoup plus préférable, à notre avis, qu'un tel comité soit responsable de recevoir et de traiter les plaintes des personnes, et uniquement des personnes insatisfaites de la décision d'un syndic.

Par ailleurs, certaines propositions de l'avant-projet de loi, telle l'imposition d'un délai aux délibérés du comité de discipline, de même que la possibilité pour ce comité de siéger à deux membres en cas d'incapacité du troisième, sont de nature à accroître l'efficacité du système disciplinaire. En matière de réglementation, nous avons remarqué que l'Office propose certains accommodements dans le but d'alléger le processus d'adoption et de mise en vigueur des règlements professionnels. Ces mesures sont, à notre avis, insuffisantes puisque la majorité des délais dans ce domaine sont dus à des lenteurs inexplicables de l'Office dans la transmission de ses avis au Conseil des ministres. Nous proposons qu'un délai précis soit imposé à l'Office des pro-

fessions pour émettre son avis à l'égard des règlements professionnels qui lui sont soumis et qu'à l'expiration de ce délai toute omission de sa part soit considérée comme un avis favorable.

L'Ordre des chiropraticiens du Québec a également pris connaissance des modifications proposées dans l'avant-projet de loi pour sa loi constitutive. L'Ordre des chiropraticiens s'élève contre la proposition de supprimer son pouvoir de tenir un examen professionnel. Cet examen, qui n'a jamais été pour l'Ordre des chiropraticiens du Québec un moyen de continger l'admission de nouveaux membres, est essentiel au contrôle de la compétence des nouveaux chiropraticiens, compte tenu de l'indépendance des institutions d'enseignement face aux corporations professionnelles. De plus, l'Ordre déplore que l'avant-projet de loi demeure entièrement silencieux sur les demandes de modification de l'article 12 de la Loi sur la chiropratique qu'il a transmises à l'Office des professions du Québec au cours des 10 dernières années. Le caractère discriminatoire de l'interdiction pour les chiropraticiens d'utiliser le titre de docteur et de faire mention de spécialités est évident. Il ne saurait être maintenu en vigueur dans le contexte de bonification auquel prétend l'avant-projet de loi.

L'Ordre des chiropraticiens recommande donc que l'avant-projet de loi modifiant le Code des professions et d'autres lois professionnelles fasse l'objet d'une nouvelle rédaction pour tenir compte des besoins réels du public et du contexte particulier dans lequel les professionnels évoluent. Pour ce faire, nous recommandons, dans un premier temps, quant aux structures du système professionnel, que toutes les dispositions accordant à l'Office des professions du Québec des pouvoirs qui vont au-delà de ses pouvoirs actuels de surveillance, de recommandation et de tutelle soient retirées de l'avant-projet de loi. (21 h 10)

Deuxièmement, en matière réglementaire, d'abord, que le pouvoir de recommandation de l'Office des professions à l'égard des règlements des corporations professionnelles soit limité à un examen de la légalité des règlements; deuxièmement, toujours en matière réglementaire, que l'on oblige l'Office des professions à transmettre au gouvernement son avis sur les règlements des corporations professionnelles dans les 90 jours de leur réception et qu'une copie de cet avis soit transmise à chacune des corporations concernées; troisièmement, qu'à défaut pour l'Office de transmettre au gouvernement son avis dans les 90 jours de la réception d'un règlement celui-ci sera considéré comme approuvé par l'Office; quatrièmement, que le règlement sur l'équivalence de formation soit facultatif, de même que le règlement proposé sur le comité d'arbitrage des différends, eu égard à la situation particulière qui prévaut dans ces deux domaines à l'intérieur de chaque corporation professionnelle.

En troisième lieu, en matière disciplinaire, que toute la section de l'avant-projet de loi qui concerne le

comité d'examen des plaintes soit reconsidérée; que cette section soit remplacée par l'institution d'un comité qui aura pour fonction d'étudier le cas de toute personne insatisfaite du traitement de sa demande par le syndicat, de demander des explications au syndicat et de soumettre au bureau de la corporation professionnelle le cas de toute personne sur lequel le comité serait en désaccord avec le syndicat; que le président du comité de discipline puisse être remplacé en cas d'incapacité de sa part de terminer l'audition d'une plainte; quatrièmement, qu'en cas de remplacement du président du comité de discipline par le gouvernement celui-ci soit habilité à terminer l'audition des plaintes qui lui auront été soumises.

En ce qui concerne la Loi sur la chiropratique, que soit conservé le pouvoir de l'Ordre des chiropraticiens du Québec de soumettre les candidats à l'exercice de la profession à un examen professionnel et, deuxièmement, que l'article 12 de la Loi sur la chiropratique soit modifié pour supprimer l'interdiction faite au chiropraticien d'utiliser le titre de docteur avant son nom, ainsi que celle de faire état des spécialités qu'il pourrait détenir.

Je vous remercie de votre attention. Il me fera plaisir de répondre à vos questions.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. le président. Ceci mettant fin à votre intervention, je demande à M. le ministre de bien vouloir prendre la parole. M. le ministre.

**M. Savoie:** Merci beaucoup, M. le Président. Je veux remercier les membres de l'Ordre des chiropraticiens du Québec d'avoir pris le temps, d'abord, d'étudier l'avant-projet de loi, d'y présenter un ensemble de réflexions, de commentaires, de recommandations et de prendre le temps, évidemment, de se rendre ici et de faire la présentation sur les éléments qui sont très importants, finalement, pour l'avenir du monde professionnel.

En matière réglementaire, il y a des recommandations. Ça touche certains mémoires qui nous ont été présentés. Ce qui nous intéresse surtout... Je pense qu'au niveau de la matière réglementaire on va tenir compte des recommandations. Vous comprendrez que j'ai seulement 20 minutes. Je ne peux pas toucher à tout. Je vais me concentrer sur la matière disciplinaire. Le nerf de la guerre, en bonne partie, est là. Je pense qu'on peut présumer qu'il y a plusieurs éléments qui peuvent faire l'objet d'un accord de la part de l'Ordre, du moins en principe, peut-être avec des ajustements ici et là.

Ce qui nous intéresse, c'est le comité des plaintes, ce soir. Au niveau du comité des plaintes, vous arrivez, à la page 11, et vous dites: Bon, on n'est pas d'accord avec le comité des plaintes, mais on est d'accord avec une structure peut-être beaucoup plus «lousse». On parle d'un ombudsman peut-être, une structure semblable, quelque chose de plus léger qu'un comité des plaintes,

justement, pour entendre toute personne qui voudrait en faire la demande. Ça a fait l'objet d'une certaine réflexion, quelque chose de plus léger. Mais ce que nous constatons, pour répondre à votre question à la page 2, c'est qu'effectivement le problème est beaucoup plus important que vous ne semblez le présenter, dans le sens que le mécontentement au niveau surtout des fautes légères, ça a été ça, l'élément principal, finalement, d'une partie de la réforme au niveau disciplinaire. Le mécontentement au niveau des professions, c'est considérable, et pas sur la structure, pas au niveau des comités de discipline, ni non plus au niveau du Tribunal des citoyens professions, mais au niveau du contact direct du citoyen avec le syndic, un refus. Là, la critique, c'est: Qu'est-ce qu'on fait, après ça? C'est ça qu'on voulait régler.

Vous autres, vous nous dites: Arrivez donc avec une structure légère, quelqu'un qui va faire du PR, finalement, répondre aux questions, échanger. Nous autres, ce qu'on voulait faire, c'est lui en donner un petit peu plus. On voulait lui dire: Bon, examinez ça, par exemple, et c'est surtout ça qui est visé. Il y a d'autres mécanismes qui sont là aussi, qui sont intéressants et qui n'ont pas vraiment fait l'objet de critiques, de quelques questionnements, bien sûr, mais ce qu'on voulait, c'est que Mme Unetelle ou M. Untel se présente devant un syndic et dise, par exemple: Le chiro en question m'a mal traité. Le syndic la reçoit, l'examine: Non, madame, vous avez été bien traitée. On ne peut pas vous entendre. On ne peut pas retenir votre... La perception de cette dame, c'est qu'elle a été refusée par un collègue. Ah oui! Je le sais, ils sont allés à l'école ensemble. C'est un peu... On ne pourra jamais se débarrasser complètement de ça.

Mais, ce qu'on voulait, par exemple, c'est qu'il y ait un autre endroit où il pourrait y avoir des citoyens et, également, quelqu'un de la compétence de cette profession pour entendre cette madame. On pense que ça va élever le taux... Et ça prend, finalement, une capacité de mordre. On disait que ça n'avait pas beaucoup de dents, là, mais, finalement, ça en a. Il faut être capable d'intervenir et de dire au syndic: Refais ton travail parce qu'il y a quelque chose. Les explications que nous a fournies madame nous démontrent qu'il y a quelque chose. Reprenez votre travail. Ou bien dire à madame: Non, c'est lui qui avait raison. Et là, elle se le fait expliquer pas nécessairement par un membre de la corporation, mais bien par un citoyen.

Alors, c'est lourd. Au début, la réaction des corporations professionnelles, c'est de dire: C'est trop lourd. Évidemment, on ne peut pas imposer ça à tout le monde, mais personne n'a parlé d'imposer ça à tout le monde. On visait certaines corporations. C'est sûr que les audioprothésistes, ou une autre corporation semblable qui a très peu de plaintes, très peu d'interaction avec le public, n'ont pas besoin d'un comité des plaintes. On pourrait en former un, établir un mécanisme à la satisfaction de ces comités-là. Mais, par exemple, pour le vôtre, là, c'est intéressant. Vous autres, vous avez une

interaction constante avec le public et vous avez, évidemment, un nombre considérable, là, pas extraordinaire, mais considérable, de gens qui vous appellent et vous disent: Bon, bien, on m'a chargé trop cher, tout ça. Ce qu'on veut faire, justement, c'est traiter non seulement le fonds, il faut continuer à surveiller le fonds, mais traiter également l'apparence. C'est ça, le problème, comme vous l'avez souligné dans votre mémoire: un problème où le citoyen ne semble pas satisfait de l'apparence qui lui est présentée dans le traitement de sa plainte.

**M. Danis:** Bon. Notre intervention, d'abord, vise un point bien particulier. C'est que le syndic doit, automatiquement, présenter un cas qu'il refuse à ce comité. Quand vous me dites qu'il y a une grande perception du public à l'effet qu'il est mal traité, etc., ce n'est pas notre expérience. Alors, nous, on dit ceci: Si, une fois que le syndic a expliqué la raison du refus à cette personne, elle veut toujours aller devant une autre instance, il pourrait y avoir un comité des plaintes qui entend seulement les personnes qui, une fois mises au courant du refus et de la raison du refus, veulent aller à ce comité, et non pas un automatisme.

M. Savoie: Obligatoire. Ça, c'est une nuance.

**M. Danis:** Bien oui. C'est ce qu'on apporte, d'ailleurs.

**M. Savoie:** Oui.

(21 h 20)

**M. Danis:** Alors, entre «le syndic doit» et «la personne peut», c'est ça, la nuance et la lourdeur, également, de tout le mécanisme. Parce que c'est sûr qu'il y a plus de plaintes refusées qu'acceptées. Pourquoi? Parce que les gens ont une moins bonne connaissance du système professionnel et, des fois, ils demandent des garanties de résultat, quand on sait que, dans le monde de la santé, on ne peut pas les donner. Bon. Ça, c'est le premier point.

Dans un deuxième temps, chez nous, quand quelqu'un se fait dire que le syndic juge qu'il n'y a pas matière à porter plainte devant le comité de discipline, automatiquement, il se fait expliquer le mécanisme qu'il peut porter plainte directement au comité de discipline et qu'on va même l'assister, sauf que ce n'est pas le syndic qui va porter la plainte parce que, selon son jugement, il n'y a pas matière à porter plainte. Le citoyen a déjà un mécanisme d'action ou d'intervention pour aller lui-même au comité de discipline, et ça a été notre politique de toujours expliquer et d'assister la personne. Je crois que, depuis 1973, c'est arrivé à deux occasions.

**Une voix: Oui.**

**M. Danis:** Deux occasions. Le syndic a toujours assisté la personne pour porter sa plainte devant le

comité de discipline. On arrive avec une autre structure avant, de toute façon, le droit du citoyen d'aller directement devant le comité de discipline. Alors, moi, je me pose la question: Le syndic dit non; le comité des plaintes, qui, selon nous, devrait être uniquement pour ceux qui insistent pour y aller parce qu'ils ne sont pas satisfaits des explications du syndic, décide la même chose que le syndic. On arrive au même aboutissement, sauf que ça a été plus long. Est-ce que justice est plus rendue parce qu'on a ajouté un mécanisme? C'est ça, la question, et on va refaire la même enquête que le syndic.

J'aimerais ajouter également que je ne comprends pas que vous ayez une certaine perception que le syndic est limité dans ses moyens pour faire enquête. Il peut consulter le président, le conseil d'administration, le bureau, des experts, des avocats. Avant de porter un avis final, une opinion finale, il peut consulter tous ces gens-là. Le comité des plaintes va consulter qui de plus? C'est ma question, et il y a toute une lourdeur administrative derrière ça. Je ne vois pas en quoi le syndic est limité dans ses moyens de se faire une opinion. C'est dans ce sens-là.

**M. Savoie:** C'est ça. Le problème fondamental, c'est que le citoyen ne traite qu'avec un autre chiropraticien et là le comité des plaintes, pour la première fois, advenant qu'il est... Sa prétention, c'est que sa demande est refusée non pas sur un point de réglementation ou en vertu du code de déontologie ou en vertu de la loi, mais pour un vocabulaire qu'il ne comprend guère. Tout ce qu'on veut faire, c'est lui permettre une autre porte structurée avec des pouvoirs où il va recevoir, dans sa langue, les explications nécessaires par quelqu'un qui n'est pas chiropraticien. C'est ça, là.

**M. Danis:** Vous avez peut-être une autre réalité. Chez nous, automatiquement, quand il y a un refus, il y a l'explication du syndic et le procureur de l'Ordre appelle le plaignant ou la plaignante pour lui expliquer. Ce n'est plus un chiropraticien ou une chiropraticienne.

**M. Savoie:** On ne parle pas de personnes désintéressées, là.

**M. Danis:** Non, non, mais quand même.

**M. Savoie:** C'est déjà ça, parce qu'il y en a qui tout simplement refusent, sans explication.

**Mme Taché-Piette (Louise):** Déjà, vous avez l'article 123, M. le ministre. Avant de considérer d'apporter de nouvelles institutions, puis de nouveaux comités, j'en suis que le comité d'examen des plaintes peut avoir une utilité lorsque les gens sont insatisfaits, mais il faut voir d'abord à ce que les articles qui sont déjà dans le Code des professions soient bien appliqués. L'article 123 oblige le syndic, lorsqu'il refuse de porter une plainte devant le comité de discipline, à donner à la

personne une explication sur les motifs pour lesquels la plainte que la personne a déposée ne sera pas portée devant le comité de discipline. Là, il y a une obligation de la part du syndic qui a tout un travail à faire pour l'expliquer à la personne pour qu'elle comprenne que ce n'est pas parce que le syndic ne veut pas transmettre sa plainte, c'est parce que, par exemple, il n'y a pas matière à plainte.

**M. Savoie:** Oui, on est familiers avec 123. Une constatation, c'est que ça n'est pas suffisant. C'est ça, l'affaire.

**M. Danis:** Peut-être ailleurs, mais, chez nous...

**Mme Taché-Piette:** C'est pour ça que, comme supplément, le comité peut avoir une utilité lorsqu'une personne n'est pas satisfaite des explications du syndic, et ça, comme vous le faisiez ressortir, ça se peut.

**Le Président (M. Gobé):** M. le député de Sauvé.

**M. Parent:** M. le Président, merci. M. le président de l'ordre des chiros, il me fait plaisir de vous rencontrer et de vous féliciter, d'abord, pour tout le travail que vous avez fait. Je dois dire que vous m'avez impressionné, l'ordre des chiros, par le cheminement que vous avez fait faire à votre profession depuis une dizaine d'années. Vous avez vaincu et traversé des barrières qui ont été mises en place, je n'ai pas peur de le dire, par, peut-être, l'ordre des médecins qui se sont approprié, comme dirait La Fontaine, un chimérique empire sur les soins de la santé au Québec. Il y a des gens qui sont passés ici, devant nous. Je pense, entre autres, aux optométristes qui ont eu à franchir un pas en avant. Aujourd'hui, les chiros, en plus d'avoir valorisé votre profession auprès de la population du Québec, vous avez fait en sorte qu'elle soit tellement valorisée que même le monde universitaire l'a reconnue et qu'à compter de septembre prochain, malgré le fait que le projet de loi ne vous reconnaît pas le droit de vous affubler du titre de docteur, l'Université du Québec à Trois-Rivières donnera un cours au niveau du doctorat dans le domaine de la chiropraxie. Alors, je pense que vous avez aidé le domaine de la santé à se désclérouser, à élargir ses horizons et à faire en sorte de reconnaître et d'aider les autres personnes qui oeuvrent dans le même domaine que vous à se faire reconnaître et à faire avancer les soins de la santé au Québec.

**M. Danis:** Je vous remercie de vos bons mots.

**M. Parent:** Dans votre présentation, vous semblez craindre une intervention indue de la part de l'Office des professions à l'intérieur d'un domaine que vous croyez être le vôtre en exclusivité. À un certain endroit, vous dites: «D'organisme de surveillance qu'il est en vertu du présent Code, l'Office [...] deviendrait un



organisme inquisiteur et décideur qui aurait même le pouvoir de se substituer aux éléments les plus importants des corporations...». J'aimerais ça que vous élaboriez un peu sur ça et que vous nous donniez des exemples.

**M. Danis:** En ce moment - et ça, c'est toujours selon notre avis - l'Office des professions détient des pouvoirs d'enquête qui devraient être suffisants. Là, on peut penser à 12 t, si ma mémoire est bonne, et à l'article 15 du Code des professions qui est présentement en vigueur. Il peut demander des dossiers et faire des enquêtes sur un cas bien particulier. Je ne suis pas dans le secret des dieux, mais j'aimerais savoir combien de fois l'Office a utilisé ces pouvoirs-là et combien de fois il a essayé un non ou un refus d'avoir accès à ces dossiers et de pouvoir faire son enquête. À ce moment-là, je dirais: Il y a un marasme incroyable dans le monde professionnel. Chez nous, ils ne sont jamais venus. J'entendais les médecins, l'autre fois; ils n'y sont jamais allés et ce n'est pourtant pas la corporation la moins citée dans les médias. L'Office des professions a déjà ces pouvoirs, il ne les utilise pas, il en veut plus. Alors, en boutade, je dirais: On peut lui en donner plus, mais ça ne changera pas grand-chose s'il ne les utilise pas. Mais je me demande, à ce moment-là, pourquoi ne pas inciter l'Office des professions à utiliser les pouvoirs existants et, à ce moment-là, il n'y en aura pas, de problème. Il n'y aura pas cette perception que les corporations ont des choses à cacher, etc. Si on ne demande pas à des gens d'ouvrir les livres, c'est évident que les gens n'ouvrent pas les livres parce que personne ne le leur a demandé.

Alors, on arrive et on veut - et ce serait une première - qu'un organisme de surveillance se substitue à l'organisme surveillé. Si la GRC faisait ça, ce serait drôle, à certaines occasions. À ce moment-là, on arrive devant un abus de pouvoir parce que, pour un règlement, l'Office pourrait entrer dans la porte et saisir tous les documents qu'il veut, pas pour un cas particulier, pour faire une grande enquête. Les pouvoirs qu'il avait avant, et sous la sanction, bien sûr, du gouvernement, étaient suffisants, à notre avis. Je crois que c'est aller trop loin et mal utiliser ce qui est déjà existant. C'est notre avis, du moins, à ce niveau-là.

**M. Parent:** Merci. À un autre endroit, M. Danis, de votre mémoire, vous nous dites: «L'Ordre des chiropraticiens s'élève contre la proposition de supprimer son pouvoir de tenir un examen professionnel». Est-ce que vous voulez dire là-dedans qu'un élève qui est diplômé soit de Palmer ou de l'Université du Québec à l'avenir, avant de pouvoir exercer sa profession, devra se soumettre à un examen ou, si vous voulez parler des gens qui viennent de l'extérieur, avant de leur émettre un permis d'exercice, ils devront passer un examen? Ça veut dire quoi, ça?

(21 h 30)

**M. Danis:** En ce moment, il y a 16 institutions d'enseignement qui décernent des doctorats en chiropratique reconnus par le gouvernement du Québec. Il y a toujours eu des examens parce que, justement, ces institutions-là n'étaient pas au Québec. Nos premières collations de grades n'auront pas lieu avant cinq ans, au Québec. Alors, pendant ce temps-là, la seule façon de nous assurer que le candidat maîtrise bien ses connaissances pour la pratique de la profession chiropratique au Québec, c'est de lui faire passer un examen.

Il faut bien comprendre qu'entre une institution d'enseignement et une corporation professionnelle les examens n'ont pas le même objectif. L'institution d'enseignement s'assure périodiquement de l'acquisition par les étudiants de connaissances transmises dans le cadre de l'enseignement théorique et pratique. La corporation professionnelle, par l'examen professionnel, s'assure de la capacité des candidats à appliquer les connaissances acquises auprès de l'institution d'enseignement dans le contexte de l'exercice de sa profession. Alors, le but n'est pas le même. Et on le voit, il y a des exemples concrets. Est-ce qu'une corporation peut travailler avec une institution d'enseignement et incorporer les examens sur plusieurs années ou la dernière année, de façon à ce que, en finissant le cours, l'examen de la corporation soit déjà passé? On n'a aucun problème avec ça, mais la capacité d'exercice de sa profession aura été examinée par la corporation. C'est là un devoir essentiel de la corporation et ce n'est pas une responsabilité d'une institution d'enseignement. L'objectif est de permettre l'acquisition de connaissances et non pas de tester la capacité d'exercer une profession. C'est dans ce sens-là que, nous, on dit: Un, les gens viennent de l'extérieur et, deux, les examens n'ont pas le même objectif. Alors, pourquoi l'enlever?

J'aimerais ajouter à ceci que nous aurions très apprécié avoir été consultés sur le sujet. Quand on parle de concertation, de consultation, j'aimerais ça qu'on m'explique comment on peut enlever un examen à une corporation professionnelle et qu'on l'apprend dans un avant-projet de loi.

**M. Parent:** Merci, M. Danis. Une dernière question, si vous le permettez, M. le Président. Rapidement.

**Le Président (M. Gobé):** Rapidement, en terminant.

**M. Parent:** À votre connaissance, M. Danis, lorsqu'un avocat qui a étudié en Europe ou lorsqu'un médecin qui a étudié dans une autre province qu'au Québec veut venir exercer au Québec, est-ce que c'est l'Office des professions qui l'examine ou si c'est la corporation professionnelle à laquelle il veut adhérer qui l'examine?

**M. Danis:** C'est, et j'espère que ça le demeurera, la corporation professionnelle.

**M. Parent:** Merci. Terminé, M. le Président.

**Le Président (M. Gobé):** Très bien, M. le député de Sauvé. Mme la députée de Terrebonne, vous avez 20 minutes.

**Mme Caron:** Merci, M. le Président. Vous avez abordé plusieurs points dans votre mémoire. Je vais peut-être commencer avec ce manque de consultations que vous avez abordé, en page 15, concernant les modifications à la Loi sur la chiropratique. Donc, puisque vous n'étiez pas au courant qu'on supprimait ces articles 8 et 9 qui vous permettent l'examen professionnel, ça signifie que vous n'avez pas eu non plus... Est-ce que vous avez eu les justifications à cette suppression?

**M. Danis:** Elles ne sont pas valables, à nos yeux.

**Mme Caron:** Que sont-elles, ces justifications?

**M. Danis:** Le contingentement, pour éviter un contingentement d'une profession. Alors, expliquez-moi, avec 45 sièges universitaires par année, comment la corporation peut contingerer. Le contingentement est déjà fait de façon splendide. En plus, j'aimerais spécifier que jamais plus de 10 % des étudiants n'ont échoué l'examen lors des périodes d'examens à l'Ordre des chiropraticiens du Québec. Alors, ce n'est pas un contingentement; c'est strictement une assurance que le candidat possède bien toutes les capacités d'exercer sa profession correctement et de façon efficace.

**Mme Caron:** Ça m'apparaît important, compte tenu de tous les éléments que vous avez élaborés en page 16 et que vous nous avez reprecisés tantôt. Concernant le titre de docteur, je pense que vous partagez le problème avec quelques corporations professionnelles, dont les optométristes. Vous partagez aussi avec eux ce désir d'ajouter un ombudsman pour les plaintes où le plaignant serait insatisfait. Contrairement à ce que disait le ministre, je pense que ce n'est pas évident que le Protecteur du citoyen serait heureux d'entendre qu'un ombudsman, finalement, c'est quelqu'un qui fait du PR. Je pense que ça va beaucoup plus loin. Le Protecteur du citoyen doit être là pour, justement, donner satisfaction à des plaignants qui ne sont pas satisfaits. À cet égard-là, lorsque vous apportez la nuance qu'il ne faut surtout pas qu'automatiquement toutes les plaintes se retrouvent à cette instance-là et qu'on doit déposer les plaintes uniquement lorsque le plaignant décide de déposer cette plainte, vous n'êtes pas les seuls à faire cette mention-là, il faut le rappeler au ministre, c'est important. Le Protecteur du citoyen en a bien fait mention dans son mémoire et les associations de consommateurs aussi. On ne souhaite pas que ça amène une bureaucratie encore plus grande et que les délais soient encore plus longs. Je pense que ce n'était pas le but recherché pour personne.

Pour l'article 123, vous nous avez clairement

défini, Mme Taché-Piette, que vous précisez à chaque plaignant les raisons de la décision. Vous les contactez et vous le faites selon l'article 123. Pour plusieurs corporations, selon les associations de consommateurs, mais ce n'est pas la majorité, là, on nous dit que, souvent, les raisons ne sont pas suffisamment précises, que ce n'est pas suffisamment clair. Lorsque l'article 123 n'est pas bien appliqué, est-ce à dire que c'est l'Office qui doit, à ce moment-là, bien assurer son rôle de surveillant de l'application et que, finalement, c'est l'Office qui, dans le cas de ces corporations-là, n'est pas intervenu pour s'assurer que l'article 123 était respecté?

**Mme Taché-Piette:** Ça peut être l'Office, ça peut être aussi la corporation. Il ne faut pas oublier que le syndic est un employé de la corporation et que son surveillant et patron premier, c'est le bureau, c'est le comité administratif. D'abord, lorsqu'une personne est nommée syndic, j'imagine que le bureau de la corporation devrait voir à ce que le syndic ait accès à de la documentation, ait accès aussi à une personne-ressource qui va pouvoir lui expliquer son rôle, ses obligations en vertu du Code et, également, la procédure et la façon d'agir avec les gens qui portent plainte. Ça, c'est le rôle de la corporation. Si la corporation ne le fait pas, évidemment, l'article 12 du Code prévoit que c'est la responsabilité de l'Office des professions de voir à ce que la corporation le fasse. Mais l'Office a l'obligation de veiller à ce que chaque corporation exécute ses obligations justement en tant que patron du syndic, en tant que supérieur du syndic. Alors, les deux peuvent être fautifs. Le patron premier, la responsabilité première, selon moi, est celle du bureau de la corporation, cependant.

**Mme Caron:** Ça va un peu dans le sens de M. Danis, tantôt, qui nous disait que, finalement, il y a des éléments qui sont là, on ne les utilise pas et on veut en ajouter d'autres.

**Mme Taché-Piette:** Oui.

**Mme Caron:** On a vu exactement la même chose au niveau de cette même commission de l'éducation, lorsqu'on a décidé de hausser le plafond pour les collèges privés, pour aller chercher de l'argent chez les parents, alors que le plafond actuel n'est pas utilisé. Alors, on a haussé le plafond, mais le plafond actuel n'était pas utilisé.

Est-ce que vous croyez que, l'article 123 tel quel, il faudrait y ajouter d'autres balises ou est-ce qu'il est suffisamment clair pour...

**Mme Taché-Piette:** L'article 123 tel quel dit que le syndic, lorsqu'il veut refuser une plainte, lorsqu'il prend la décision de ne pas porter plainte devant le comité de discipline, doit donner une décision motivée. Moi, je suis, et l'Ordre des chiropraticiens aussi, d'ac-

cord avec le ministre lorsqu'il dit que ce n'est pas parce que le syndic va donner des raisons à une personne, va bien lui expliquer les raisons pour lesquelles il porte plainte que la personne va nécessairement être satisfaite. Elle peut être insatisfaite, et c'est là qu'un organisme - appelons-le un organisme d'appel, appelons-le un **ombudsman** ou un comité des plaintes - pas obligatoire et pas dans tous les cas, peut certainement être utile. Un organisme auprès duquel une personne insatisfaite va pouvoir se faire entendre, va pouvoir dire: Je suis allée voir le syndic, il m'a donné des explications, mais je ne suis pas satisfaite de ces explications. Je crois quand même que je devrais aller devant le comité de discipline exposer mon cas, et voici pourquoi je ne suis pas satisfaite. À ce moment-là, cet organisme-là pourra voir si le syndic a bien exécuté ses obligations.

**Mme Caron:** Vous nous avez mentionné - très peu de corporations l'on fait - que, lorsqu'il y avait eu plainte privée, vous aviez apporté assistance au plaignant pour amener sa plainte au niveau du comité de discipline. Comment s'est traduite cette assistance-là? (21 h 40)

**Mme Taché-Piette:** C'est-à-dire qu'on ne dit pas simplement à une personne: Bon, pour telle raison, je crois qu'il n'y a pas matière à plainte, alors le syndic décide qu'il ne portera pas plainte. Si vous voulez porter plainte, allez-y vous-même. Ce n'est vraiment pas rendre service à la personne et c'est vraiment la laisser seule. Si la personne a, dans les quelques cas... Je crois, effectivement, de mémoire, qu'il y en a eu deux où la personne a dit: Bien, moi, je comprends ce que le syndic m'a dit, mais je ne suis pas d'accord avec lui. Je veux aller devant le comité et je veux, moi, exposer mon cas devant le comité. À ce moment-là, à l'Ordre des chiropraticiens, ce qu'on m'a demandé de faire, c'est tout simplement d'expliquer à la personne comment elle devait le faire, comment elle devait, en d'autres termes, rédiger sa plainte, à qui elle devait l'envoyer. Ce n'est pas très compliqué. La procédure de plainte devant le comité de discipline n'est pas compliquée. Elle devait l'envoyer au secrétaire du comité de discipline qui, lui, a vu à transmettre les avis, à transmettre les lettres recommandées. Oui, les personnes ont eu de l'assistance de cette façon-là, on ne les a pas laissées en plan.

**Mme Caron:** L'assistance est venue de votre rôle de procureure...

**Mme Taché-Piette:** C'est ça.

**Mme Caron:** ...et non de la part du syndic...

**Mme Taché-Piette:** Exactement.

**Mme Caron:** ...qui avait déjà rendu une décision.

**Mme Taché-Piette:** Oui.

**Mme Caron:** Du côté du syndic, est-ce que vous considérez que vous avez suffisamment de moyens? Certains syndics nous ont dit qu'ils étaient limités au niveau des moyens pour vraiment donner réponse aux plaignants. Est-ce que, pour votre corporation, vous avez suffisamment de moyens?

**M. Pilon (Claude):** Présentement, je crois que oui. Depuis six ans, je pense que le seul dilemme se situe, souvent, au niveau de l'argent. Les gens veulent un remboursement de frais. C'est souvent la première raison de la plainte du patient. C'est évident qu'en tant de syndic on n'a pas le pouvoir, et le comité de discipline non plus, de demander un remboursement. C'est souvent la raison majeure de la plainte qui est faite au syndic, en tout cas, la raison peut-être pas mentionnée, mais la raison majeure de porter plainte.

**Mme Caron:** Le pourcentage de ces plaintes-là, si vous vouliez chiffrer le pourcentage des plaintes qui touchent le remboursement de frais?

**M. Pilon:** Les plaintes écrites ou... Les plaintes écrites, là?

**Mme Caron:** Si vous avez d'autres chiffres.

**M. Pilon:** Le pourcentage, c'est quoi? Peut-être 25 % à 30 % des gens qui demandent un remboursement.

**Mme Caron:** Est-ce qu'une procédure de conciliation, ça vous apparaît un élément intéressant?

**M. Pilon:** Présentement, la conciliation telle quelle nous permet, en tant que syndic, d'agir si la personne n'a pas payé et désire ne pas payer. Lorsque le client a payé, on n'a pas le pouvoir de demander du chiropraticien un remboursement. La conciliation, présentement, nous permet de le faire strictement lorsque le patient décide de ne pas payer les frais encourus.

**M. Danis:** Là-dessus, j'aimerais ajouter qu'une nouvelle réglementation, qui, d'ailleurs, a paru dans la **Gazette officielle**, concernant le comité d'arbitrage des comptes va changer ça. Alors, même s'il a déjà payé, il va y avoir une possibilité de remboursement.

**Mme Taché-Piette:** Ce règlement-là devrait être en vigueur sous peu et ça va vraiment améliorer de beaucoup le problème de remboursement d'honoraires et de conflits en matière d'honoraires.

**Mme Caron:** J'ai l'impression que c'est une des grandes raisons d'insatisfaction dans plusieurs corporations professionnelles, je parle de la part des plaignants.

Mais, ce règlement-là, vous l'ajoutez dans votre corporation professionnelle?

**Mme Taché-Piette:** C'est un règlement de la corporation, que la corporation a d'ailleurs adopté depuis plusieurs années. Si ma mémoire est bonne, ce règlement-là a été adopté il y a peut-être deux ans et il devrait entrer en vigueur sous peu. Il a été récemment publié dans la *Gazette officielle*. Il va étendre de beaucoup le pouvoir du comité d'arbitrage.

**Mme Caron:** Vous nous avez parlé des délais dans le processus réglementaire; on retrouve ça en page 12 de votre mémoire et je pense que vous le précisez bien. «L'expérience vécue, en matière de réglementation par les corporations professionnelles, demeure à bien des égards traumatisante. Des délais dans l'acheminement des recommandations de l'Office au gouvernement en vue d'obtenir l'entrée en vigueur des règlements que réclamaient des corporations professionnelles ont parfois atteint quatre à cinq ans! Ces délais ont entraîné de facto des retards dans l'application de ces règlements et ainsi nuisent au bon fonctionnement des corporations professionnelles concernées» et, évidemment, nuisent à la protection du public. Je pense que c'était important d'ajouter cet élément-là, qu'il faudrait aussi, si nous touchons au Code des professions, ajouter des délais de la part de l'Office des professions sur ces réglementations. Au niveau des délais, vous avez fait des recommandations. Est-ce que vous croyez que les 90 jours qui sont proposés, c'est suffisant pour l'ensemble des règlements ou s'il faudrait faire certaines catégories?

**M. Danis:** En fait, c'est 30 de plus que ce que l'Office nous offre. Je crois que, oui, ce serait suffisant en ce sens que, si la demande est prise sérieusement et que les gens se mettent au boulot, je ne vois pas pourquoi, en 90 jours, ils n'y arriveraient pas. Nous, notre avis, c'est, bien sûr, qu'ils se prononcent sur la légalité uniquement de la demande. En 90 jours, ça devrait, normalement, permettre d'arriver à une décision positive ou négative, mais à une décision.

**Mme Caron:** Évidemment, si la décision est négative, vous avez toujours la possibilité de revenir.

**M. Danis:** Écoutez, je crois qu'il faut développer de plus en plus le partenariat, c'est-à-dire que, si l'Office voit un vice, ce n'est pas de le faire en cachette et d'aller dire: Bon, c'est négatif, ils ont fait une erreur à tel endroit. C'est de revenir à la corporation, que les deux s'entendent, et dire: Qu'est-ce qu'on peut corriger? Quand tout le monde s'entend, la demande peut être refaite et, à ce moment-là, ça s'en va au Conseil des ministres rapidement. C'est dans ce sens-là qu'on voit un mécanisme de système professionnel où seraient absents tous les vices de technicalité et de retards incroyables.

**Mme Caron:** Au niveau du partenariat, vous ne semblez pas avoir ressenti ça au cours des dernières années, en tout cas si on regarde en page 7, quatrième paragraphe: «C'est un fait, par ailleurs, que l'attitude de certains représentants de l'Office des professions au cours des dernières années n'a pas favorisé un climat d'échanges et de confiance qui lui permettrait aujourd'hui d'assumer une telle transformation en douceur et de devenir un véritable organisme-ressource».

**M. Danis:** En fait, oui, il y a eu des difficultés qu'on s'expliquait mal et qu'on s'explique encore mal. Pour nous, ce serait tellement plus simple d'agir avec efficacité et dans un esprit de concertation. Par contre, ce n'est pas ce qu'on a vécu. Alors, à ce moment-là, ça devient difficile de faire confiance, et ça doit être le même sentiment de l'autre côté. Alors, à chaque fois qu'on a une question, on est un peu inquiets de la réponse qu'on devrait donner parce qu'on se demande: Est-ce qu'il y a anguille sous roche? Alors, ça devient un esprit de méfiance plutôt qu'un esprit de confiance. Je crois que ça devrait être tout à fait l'inverse.

**Mme Caron:** Le député de Sauvé soulignait tantôt votre lutte épique contre une corporation plus puissante, disons. Ce que vous soulignez au niveau du climat d'échanges, on l'a ressenti à plusieurs reprises. Lorsque, finalement, deux corporations étaient touchées et que certaines corporations étaient là depuis longtemps, disons à caractère un petit peu plus élitiste, effectivement, au niveau des relations avec l'Office, c'était beaucoup plus difficile. Je regarde, bon, *peut-être*, chiropraticiens avec médecins, denturologistes, dentistes, *optométristes*, ophtalmologistes. Bon, on pourrait continuer longtemps. On a toujours senti que, dans tous ces mémoires-là, il y a effectivement un petit peu plus de méfiance, disons, d'expériences plus difficiles. Est-ce que vous pensez que c'est relié...

**M. Danis:** En fait, non. Je n'accuserais pas l'Office. Je ne pointerais pas du doigt l'Office pour les relations qui peuvent exister entre deux corporations professionnelles. Peut-être qu'il aurait pu dresser une table de concertation, c'est possible. Je vous avouerai que le Conseil interprofessionnel le fait très bien. On a l'occasion régulièrement de se rencontrer et de se faire part mutuellement de nos opinions sur certains dossiers. Mais, sur ce point-là, non, je ne dirais pas que l'Office a été un élément marquant dans la relation qui existe entre les corporations professionnelles, du moins selon notre expérience.

**Mme Caron:** Lorsqu'il y a deux corporations professionnelles qui sont touchées - parce que, ça, on ne l'a pas abordé; les opticiens d'ordonnances en ont parlé dans leur mémoire - lorsqu'il y a deux ou trois corporations qui sont touchées - vous parlez de table de concertation, peut-être - est-ce qu'il y aurait un élément qu'on

pourrait ajouter dans le système actuel? Parce qu'on sait que ces conflits-là perdurent très longtemps, des années très souvent. Est-ce qu'il n'y aurait pas un mécanisme qui pourrait faciliter?

**M. Danis:** En fait, la meilleure table dans la province, si je peux m'exprimer ainsi, ce serait le Conseil interprofessionnel parce qu'on est assuré que toutes les corporations y siègent et il doit y avoir échanges. C'est le but du Conseil interprofessionnel. Alors, peut-être qu'il pourrait y avoir une structure via le Conseil interprofessionnel pour faciliter différents dossiers. Ça pourrait même être inscrit au Code, qu'il y a une mission bien particulière pour le Conseil interprofessionnel dans ce sens-là. Ça ne serait absolument pas vilain. Ce serait probablement un ajout au système. (21 h 50)

**Mme Caron:** Je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Je vous remercie, Mme la députée. Vous avez quelque chose à dire encore?

**Mme Caron:** Encore un petit peu?

**Le Président (M. Gobé):** Je voyais que vous me regardiez avec un sourire.

**Mme Caron:** Il me reste du temps.

**Le Président (M. Gobé):** Avez-vous une question? Il vous reste à peu près une minute et demie.

**Mme Carrier-Perreault:** Oh!

**Le Président (M. Gobé):** Peut-être deux, en laissant un peu traîner le temps.

**Mme Carrier-Perreault:** Oui, j'aurais une petite question.

**Le Président (M. Gobé):** Je vous en prie.

**Mme Carrier-Perreault:** L'inspection professionnelle, on n'en a pas discuté et il n'en a pas tellement été question dans votre mémoire. J'aimerais vous entendre. Qu'est-ce qui se fait chez vous, là-dessus? Comment ça se passe, etc.?

**M. Danis:** Quand ça va bien, on est moins porté à en parler. C'est peut-être ça, la difficulté. L'inspection professionnelle, nous, on a un plan quinquennal, c'est-à-dire que, tous les cinq ans, tous les bureaux de chiropraticien sont visités par l'inspecteur. Bien sûr, deux formes d'enquête: enquête spéciale versus enquête régulière. Donc, lorsque quelqu'un appelle pour dire qu'il peut y avoir un problème à tel endroit, ça devient enquête spéciale et c'est fait sur-le-champ; sinon, c'est au sort que les noms sont tirés et, à ce moment-là, tout le

monde est visité en dedans de cinq ans. Ça fonctionne très bien.

**Mme Carrier-Perreault:** Quand vous décelez une anomalie ou une façon de faire qui est incorrecte, mettons, vous avez un délai de combien de temps pour que le professionnel...

**M. Danis:** En fait, il y a un formulaire. Le chiropraticien a un mois pour, par écrit, confirmer que la chose a été corrigée. Donc, il doit s'engager par écrit. S'il ne le fait pas, automatiquement il y a une enquête spéciale, il y a un retour de l'enquêteur sur les lieux.

**Mme Carrier-Perreault:** Autrement dit, vous prenez par écrit la parole de votre professionnel qui vous dit: O.K., c'est beau, c'est réglé.

**M. Danis:** Non. C'est qu'il s'engage. Alors, à ce moment-là, il y a des enquêtes-surprises, si vous voulez, c'est-à-dire que l'enquêteur va y retourner, mais, là, pas dans un délai fixe.

**Mme Carrier-Perreault:** Sans préavis.

**M. Danis:** Sans préavis, si vous voulez. S'il a menti sur sa déclaration, à ce moment-là, le comité d'inspection professionnelle présente son rapport au conseil d'administration et le conseil d'administration décide de ce qui va advenir.

**Mme Carrier-Perreault:** C'est déjà arrivé ou si, généralement, les gens se soumettent dans un mois et...

**M. Danis:** C'est arrivé deux fois depuis que je suis à l'Ordre, deux fois.

**Mme Carrier-Perreault:** Je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Mme la députée, merci. Je rajouterai rapidement, M. le président, que, dans votre corporation, les membres devant charger au consommateur les frais de consultation, il est de votre intérêt, à titre non seulement de thérapeute, mais aussi d'opérateur de bureau, d'administrateur de bureau de chiropraticien, que la réputation soit la meilleure pour votre corporation et les services que vous donnez; sinon, les gens n'iraient pas payer. Ce n'est pas comme certaines corporations où l'argent est fourni par l'État avec une carte de crédit illimitée où, là, si on n'est pas content, on peut aller en voir un autre ad vitam aeternam. Alors, je crois que, dans votre cas, votre témoignage est certainement éloquent en ce qui concerne la rigueur des mécanismes de protection de l'intégrité de votre profession.

**M. Danis:** Je vous remercie.

**Le Président (M. Gobé):** Vous êtes probablement un exemple dans ce domaine-là. **Peut-être** que ça pourrait servir d'inspiration à de futures réformes au niveau de la santé.

M. le ministre, vous avez la parole.

M. Savoie: Merci, M. le Président. Est-ce que vous avez dit, tout à l'heure, que le patron du syndic, c'est le bureau?

**Le Président (M. Gobé):** Exact.

**Mme Taché-Piette:** Certainement. Le supérieur du syndic, oui.

**M. Savoie:** Le supérieur du syndic. Qui peut lui donner des directives, c'est ça?

**Mme Taché-Piette:** Oui, certainement.

**M. Danis:** Je m'excuse, M. le ministre, mais le bureau peut exiger du syndic de prendre une plainte.

**M. Savoie:** Oui, effectivement. Parce qu'il peut lui exiger...

**M. Danis:** C'était dans le sens large également que le bureau peut destituer un syndic, ce que l'Office ne pourra jamais faire parce qu'il n'est pas l'employeur.

**Mme Taché-Piette:** Quand je parlais, M. le ministre, de supérieur du syndic, évidemment, c'est pour les questions administratives qui ont trait justement et qui, éventuellement, peuvent mener jusqu'à la destitution d'un syndic qui n'accomplirait pas ses tâches. Ça n'allait pas du tout jusqu'à entrer dans la discrétion du syndic, etc.

**M. Savoie:** C'est-à-dire que, finalement - ça, c'est un autre point de critique qu'on a souvent entendu, excusez - effectivement, vous pouvez destituer un syndic qui ne fait pas bien son travail.

**Mme Taché-Piette:** Son travail.

**M. Savoie:** Le contraire peut être vrai aussi.

**M. Danis:** Mais, comme l'a dit M. le Président, ce n'est pas dans l'intérêt de la profession.

**M. Savoie:** C'est ça.

**M. Danis:** Voilà!

**M. Savoie:** C'est ça. Vous constatez quand même que ça constitue pour nous, d'après les critiques qu'on a reçues, un problème, un point d'inquiétude. D'ailleurs, il y a une question que je me posais. Je regardais le ta-

bleau des décisions disciplinaires et je me demandais si vous pouviez m'offrir des explications. Par exemple, en 1981, il y a eu 24 décisions disciplinaires en ce qui concerne le comité de discipline; en 1982, 18; en 1984, 36. On arrive en 1987 et là il y a 0; 1988, 3; 1989, 8; 1990, 2; 1991, 3 et 1992, 0. C'est comme si, à compter de 1987, il y avait une rupture. C'est quoi, l'explication à cette donnée-là?

**M. Danis:** Bien, j'aimerais vous dire que c'est parce qu'il n'y a plus de problèmes, mais ce serait faux. C'est tout simplement que...

**M. Savoie:** Oui, c'est ça. Ça, on le savait.

**M. Danis:** ...depuis un certain jugement de la Cour suprême - la plupart des décisions disciplinaires concernaient la publicité - étant donné que, maintenant, la publicité est beaucoup plus large...

**M. Savoie:** Ça s'est réglé, ça, en 1986. C'est ça.

**M. Danis:** Bien, ce n'est pas que ça s'est réglé, c'est qu'on n'a plus le droit d'intervention.

**M. Savoie:** C'est ça.

**M. Danis:** Alors, à ce moment-là, c'est ce qui explique la baisse...

**M. Savoie:** C'est ça. Ça s'est réglé en 1990-1991, finalement. Mais c'est parce que, à compter de 1987, vous tombez à 0 ou 3, vous tombez bien en bas de 5. Est-ce qu'il y a eu, par exemple, au niveau des plaintes, une baisse importante au cours des cinq ou six dernières années?

**M. Danis:** Je pourrais demander à monsieur le syndic. Je crois que c'est...

**M. Savoie:** Monsieur le syndic, est-ce que...

**M. Pilon:** Moi, j'ai noté, pour les quatre dernières années...

**M. Savoie:** Oui.

**M. Pilon:** ...que ça se maintient. Je ne vois pas... Les chiffres que vous prenez de zéro plainte, j'aimerais ça...

**M. Savoie:** C'est-à-dire zéro décision disciplinaire. Je travaille avec les décisions disciplinaires.

**Une voix:** Ce n'est pas la même chose.

**M. Danis:** Je vais vous donner une explication. D'ailleurs, ça a valu une intervention auprès de l'Office,

parce que notre président de comité de discipline ne retournait pas les appels et n'était plus disponible. On a demandé à l'Office d'intervenir de façon à ce qu'il soit remplacé parce que, là, le système n'était plus efficace, ce que l'Office a fait. On l'en remercie, d'ailleurs.

**M. Savoie:** Vous dites que c'est à cause des...

**Une voix:** Mais ça part de 1987.

**M. Savoie:** Oui. Ça remonte à 1987, là.

**Mme Taché-Piette:** Oui. Il y a eu, durant ces années-là, M. le ministre, plusieurs plaintes qui ont été entendues, mais, de mémoire, je pense que c'est cette année-là où nous n'avons eu aucun jugement de rendu, aucune décision du comité de discipline.

**M. Savoie:** Oui. En tout cas... Il semble y avoir autre chose parce que, finalement, ça commence en 1987 et il a été nommé quand?

**Une voix:** 1989.

**M. Savoie:** En 1989, me dit-on.

**Une voix:** Attendez.

**M. Savoie:** Au niveau du nombre... Non. On dirait que, de 1987... Je cherche, tout simplement, là. C'est parce que normalement...

**M. Danis:** Non. Ça a été vraiment des délais qui étaient incontrôlables

**M. Savoie:** Oui. C'est ça.

**M. Danis:** ...et c'était surtout dû à la disponibilité du président du comité.

**M. Savoie:** Est-ce qu'il y a une stabilité au niveau, par exemple, des plaintes depuis quatre ou cinq ans? Est-ce que c'est à la hausse ou si c'est à la baisse?

**M. Danis:** Dans la nature des plaintes ou dans le nombre?

**M. Savoie:** Dans le nombre.

**M. Danis:** Oui. Ça se maintient.

**M. Savoie:** C'est parce que ce n'est pas fourni dans votre rapport annuel. Ce que vous fournissez, finalement, ce sont les plaintes qui ont été reçues et sur lesquelles il y a eu enquête.

**M. Pilon:** Moi, j'ai les rapports de 1989 à 1992...

**M. Savoie:** Oui.

**M. Pilon:** ...puis on stipule les demandes d'enquête...

**M. Savoie:** Oui.

**M. Pilon:** ...et les plaintes au comité de discipline.

**M. Savoie:** Oui. Ce sont les plaintes qui m'intéressent. Tout simplement les personnes qui appellent et qui demandent que vous interveniez.

**M. Pilon:** C'est ça. Ça joue, toujours des plaintes écrites, de 40 à 50 par année.

**M. Savoie:** 40 à 50.

**M. Pilon:** C'est-à-dire de... Attendez. C'est ça. Ça joue de 30 à 50 par année.

**M. Savoie:** C'est ça. Depuis quatre ans, quatre ou cinq ans.

**M. Pilon:** Depuis quatre ou cinq ans.

**M. Savoie:** C'est ça. Et c'est pas mal constant, là...

**M. Pilon:** Oui.

**M. Savoie:** ...au niveau du nombre des plaintes. Ensuite de ça, les plaintes portées devant le comité de discipline, ça varie entre 8 et 12, là, 7 et 10.

**M. Pilon:** En pourcentage, entre 15 % et 31 %.

**M. Savoie:** Entre 15 % et 31 %. Oui. 7 sur 49, ça fait 1/7. C'est ça.

**Le Président (M. Gobé):** Alors, M. le ministre, avez-vous terminé?

**M. Savoie:** Non. Tout simplement pour remercier l'Ordre. On constate, évidemment, qu'il y a une volonté de voir se développer une meilleure harmonie entre vous-mêmes et l'Office. Je pense que la réforme va présenter cette possibilité. On va tenir compte de certaines des réflexions que vous avez faites à ce comité. Évidemment, le mémoire que vous avez déposé à la commission va être regardé de nouveau et, comme dans tous les cas, on va chercher, dans la mesure du possible, à répondre aux interrogations et à y donner suite dans un projet de loi qui va tenir compte, finalement, de l'indépendance des corporations professionnelles, mais également de la protection du public.

**M. Danis:** Merci.

**Le Président (M. Gobé):** Merci, M. le ministre. Merci, M. le président. Alors, ceci va mettre fin aux travaux de la commission pour cette journée. Je tiens à remercier tous les participants de la commission, du côté de l'Opposition, du gouvernement et du secrétariat. Ceci met donc fin à nos travaux. Je vais ajourner à demain matin, 10 heures, dans cette salle. La commission est ajournée.

(Fin de la séance à 22 heures)