

Le syndic enquête : à quoi s'attendre?



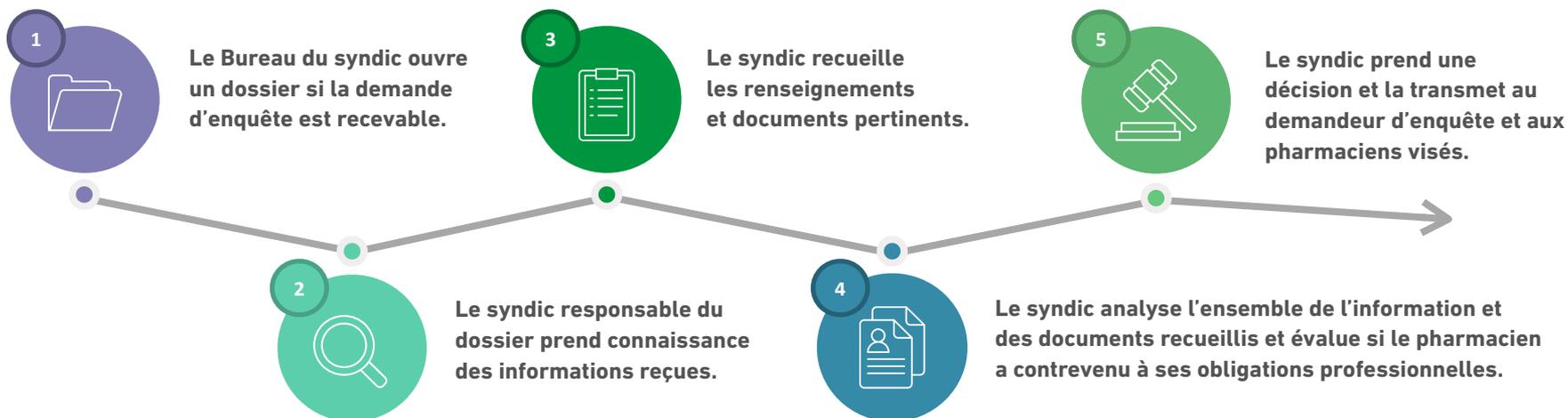
ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC

Présent pour vous



Que vous soyez visé par une enquête ou encore simplement contacté par le syndic au sujet d'une situation, le processus d'enquête demeure méconnu et entouré de toutes sortes de mythes.

Les étapes du déroulement d'une enquête



Comprendre les termes

Demande d'enquête

Information transmise au Bureau du syndic alléguant une possible infraction commise par un pharmacien. Si l'information transmise est crédible, permet d'identifier un pharmacien et allègue une infraction possible, il y aura alors ouverture d'une enquête.

Enquête

Processus qui permet d'appuyer ou de réfuter les allégations soumises dans la demande d'enquête. Chaque enquête est sous la responsabilité d'un syndic et débute avec la réception d'une demande d'enquête recevable et se termine lorsque le syndic prend sa décision.

Plainte disciplinaire

Procédure possible lorsque le syndic, après avoir complété son enquête, détermine que les infractions reprochées sont suffisamment graves et au cœur même de la profession pour en saisir le conseil de discipline. Les objectifs lors du dépôt d'une plainte disciplinaire : protéger le public, dissuader le membre de récidiver et être exemplaire pour les autres membres de la profession. Moins de 10 % des enquêtes se concluent par le dépôt d'une plainte disciplinaire.



1

Le Bureau du syndic ouvre un dossier si la demande d'enquête est recevable

Qui peut demander une enquête?

Les demandes d'enquête peuvent provenir de différentes sources telles qu'un patient, un membre du public, un pharmacien, un autre professionnel ou le conseil d'administration de l'Ordre. Un syndic peut lui-même initier une enquête lorsqu'il est informé d'une possible infraction. Les demandes peuvent également provenir de sources anonymes.

Combien de temps dure une enquête?

Une enquête dure en moyenne six mois. Sa durée varie selon plusieurs facteurs dont la nature et la complexité des faits invoqués dans la demande d'enquête, la collaboration des personnes impliquées (demandeur d'enquête, pharmacien, témoins, etc.) et la nécessité ou non de requérir aux services d'un expert, notamment.



Sur quoi le Bureau du syndic se base-t-il pour déterminer si une demande d'enquête est recevable?

Afin d'être en droit d'amorcer une enquête, le syndic doit avoir une information selon laquelle un professionnel a commis une infraction aux lois ou règlements en vigueur. Ainsi, après avoir pris connaissance de la demande, il détermine selon les critères établis par le *Code des professions* (art. 122) si elle est recevable ou non.

Trois conditions doivent être respectées :

1. Information crédible
2. Infraction possible
3. Professionnel identifiable (*le syndic ne doit pas nécessairement avoir le nom du pharmacien concerné, mais doit être capable de l'identifier dans le cadre de son enquête*)

Même si le pharmacien visé n'est plus membre de l'Ordre lors de l'enquête, ce dernier peut faire l'objet d'une enquête si, au moment des faits allégués, il était membre.



2

Le syndic responsable du dossier prend connaissance des informations qu'il a reçues

Le dossier est assigné à un syndic qui sera responsable de faire enquête. Cette enquête vise à déterminer le bien-fondé ou non des allégations formulées dans la demande, à vérifier les circonstances et les faits relatifs aux informations reçues de façon à établir si celles-ci sont fondées et s'il y a eu ou non faute déontologique.

Si je suis visé par une enquête, serai-je informé de ce qu'on me reproche?

Bien qu'il soit possible que le syndic vous informe des raisons à l'origine de l'enquête, il arrive qu'il fournisse peu ou pas d'information afin de ne pas nuire à l'enquête. Dans des situations exceptionnelles, il se peut même que vous ne soyez pas informé qu'une enquête s'est déroulée à votre égard.

Puis-je continuer à exercer pendant le déroulement d'une enquête me concernant?

Dans la majorité des enquêtes, vous pouvez continuer à exercer. Dans les situations où la protection du public risque d'être compromise, une demande de radiation provisoire peut être demandée en attendant que la plainte disciplinaire soit entendue par le conseil de discipline.

Qui est au courant qu'une enquête est en cours?

Les enquêtes conduites par le syndic sont confidentielles; par conséquent, seul le Bureau du syndic, entité distincte et séparée de l'Ordre, est au fait de cette situation. Les employés de l'Ordre et les membres du conseil d'administration n'en sont pas informés. De même, un membre du public, un employeur ou un autre pharmacien ne peut pas savoir si une enquête est en cours ou a déjà eu lieu à votre sujet.



3

Le syndic recueille les renseignements et documents pertinents

Le syndic procède à une collecte de renseignements afin d'analyser la situation de façon éclairée. Il communique notamment avec les personnes impliquées, des témoins et le pharmacien visé par l'enquête. Les communications peuvent se faire par écrit ou dans le cadre d'une rencontre (téléphonique, en vidéoconférence ou en personne).

Ainsi, dans certaines enquêtes, le syndic optera pour un déplacement à la pharmacie de façon inopinée ou planifiée. La visite servira entre autres à :

- Recueillir des éléments de preuve;
- Effectuer des constatations;
- Discuter avec le pharmacien en cause, avec des confrères ou des employés.

Une obligation de collaboration

Lorsque vous faites l'objet d'une enquête, vous avez l'obligation d'y collaborer sans réticence et de fournir des réponses complètes et véridiques aux demandes du syndic. Généralement, le délai attendu est précisé lorsqu'une demande est transmise. Si vous n'êtes pas personnellement visé par l'enquête, le syndic pourrait aussi vous demander de collaborer à celle-ci; vous êtes alors soumis aux mêmes obligations.

À favoriser

- Répondre à la demande du syndic dans le délai imparti ou l'informer rapidement d'un besoin de délai additionnel.
- Répondre de façon complète et véridique.
- Transmettre tous les documents qui permettront au syndic de comprendre le dossier, ainsi que votre point de vue.
- Se préparer à l'entrevue en relisant les documents pertinents.
- Considérer cette entrevue comme un échange d'information.

À éviter

- Considérer le syndic comme un adversaire.
- S'entêter à ne pas répondre.
- Discréditer la personne qui s'est adressée au Bureau du syndic.
- Intimider le demandeur de l'enquête.



3

Le syndic recueille les renseignements et documents pertinents (*suite*)

Quels documents ou renseignements le syndic a-t-il le droit de demander dans le cadre de son enquête?

En vertu des larges pouvoirs d'enquête qui lui sont octroyés par le *Code des professions*, le syndic peut demander à quiconque en lien direct ou indirect avec l'enquête de lui fournir des renseignements ou des documents relatifs à l'enquête.

Il peut s'agir, par exemple, de copies d'ordonnances, du dossier d'un patient, du dossier d'usager tenu par l'établissement de santé, de factures, des états financiers de la pharmacie ou du commerce adjacent, des horaires des employés, des bandes de vidéosurveillance, etc.

De plus, le syndic peut demander qu'on lui fournisse une version écrite des faits relatifs aux événements en cause.

Dois-je demander la permission à mon patient avant de fournir une copie du dossier au syndic qui en fait la demande?

Lorsqu'une enquête est en cours, vous êtes relevé de votre secret professionnel. Vous devez donc transmettre les renseignements ou documents protégés par le secret professionnel tels que le dossier d'un patient, sans l'autorisation préalable de ce dernier et sans caviarder ses informations personnelles, si le syndic vous le demande.

Que faire si je suis convoqué en personne?

Une convocation peut être transmise afin d'effectuer une entrevue aux bureaux de l'Ordre. Cette façon de recueillir de la preuve convient mieux à certaines situations. Cette rencontre n'étant pas optionnelle, il est obligatoire de se rendre disponible.

Lors de cette rencontre, l'**accompagnement par un avocat n'est pas requis, mais il n'est pas interdit non plus**. Si vous décidez d'être accompagné par un avocat, celui-ci peut vous conseiller, sans toutefois vous représenter. En d'autres mots, c'est à la personne convoquée de répondre aux questions.



Cette rencontre offre l'occasion de fournir des explications et de donner sa version des faits.



4

Le syndic analyse l'information recueillie et évalue si le pharmacien a contrevenu à ses obligations professionnelles

Cette étape de l'enquête vise à déterminer si les éléments recueillis sont suffisants pour appuyer les allégations soumises dans la demande d'enquête. Il s'agit de l'étape préalable à la prise de décision.

Sur quoi le syndic se base-t-il pour évaluer si le pharmacien a contrevenu à ses obligations professionnelles?

Lors de son processus d'analyse, le syndic se posera **différentes questions**. À titre d'exemple :

- Est-ce que les allégations du demandeur d'enquête sont avérées?
- Sommes-nous en présence de versions contradictoires?
- Est-ce que les procédures en place ont été suivies?
- Comment situer les actions du pharmacien en cause relativement aux références scientifiques et aux normes professionnelles?
- S'agit-il d'un comportement souhaitable, acceptable ou, au contraire, déraisonnable?



Il arrive aussi qu'un syndic consulte un expert (comptable, spécialiste, pharmacien ayant un intérêt plus marqué pour le domaine en cause, etc.) pour l'aider dans son analyse.

Finalement, il tient également compte des antécédents du pharmacien en pareille matière, s'il y a lieu. Le syndic prend aussi en compte les décisions du conseil de discipline visant d'autres pharmaciens pour des faits similaires.



5

Le syndic prend une décision

La grande majorité des enquêtes ne mène pas à une plainte disciplinaire. Le syndic dispose à cet égard d'un pouvoir discrétionnaire et est autonome dans sa prise de décision. Au terme de son enquête, il peut prendre quatre types de décision :

1. Fermer le dossier.
2. Fermer le dossier tout en émettant un avis administratif (verbal ou écrit) contenant des recommandations.
3. Proposer une conciliation entre le demandeur d'enquête et le pharmacien.
4. Déposer une plainte à l'égard du pharmacien devant le conseil de discipline.

Le demandeur d'enquête est informé de la décision du syndic, sauf s'il a renoncé à ce droit.

Fermer le dossier

Le syndic prendra cette décision s'il constate qu'aucun élément de preuve ne supporte l'infraction alléguée ou encore que la preuve disponible n'est pas suffisante pour lui permettre de s'acquitter de son fardeau de preuve devant le conseil de discipline.



Fermer le dossier et émettre un avis administratif

Il arrive que des dérogations dans les agissements d'un pharmacien soient constatées, mais que le syndic décide tout de même de clore l'enquête. Des recommandations, mises en garde ou rappels de certaines obligations déontologiques sont alors formulés sous la forme d'un avis administratif.

Le syndic peut aussi décider d'informer le comité d'inspection professionnelle qu'il a des motifs raisonnables de croire que l'exercice de la profession du pharmacien ou que sa compétence professionnelle doit faire l'objet d'une inspection.

L'enquête est alors réputée être terminée. Toutefois, tous les renseignements obtenus lors de l'enquête sont consignés au dossier du pharmacien pour référence ultérieure.



5

Le syndic prend une décision (*suite*)

Proposer une conciliation entre le demandeur d'enquête et le pharmacien

Lorsque le syndic estime que les faits allégués peuvent faire l'objet d'une entente, il peut proposer la conciliation au demandeur d'enquête et au pharmacien visé. Il s'agit d'un mode de résolution des conflits pacifique et peu coûteux. La conciliation vise surtout les situations à caractère financier et ne s'applique pas dans les cas où la protection du public risque d'être compromise ou si les faits révèlent que le professionnel aurait posé un acte à caractère sexuel.

S'il y a conciliation, la demande d'enquête est réputée être retirée.

Déposer une plainte devant le conseil de discipline

Le syndic peut décider de déposer une plainte devant le conseil de discipline s'il a suffisamment de preuves pour appuyer sa décision, s'il juge que les infractions reprochées sont suffisamment graves et au cœur de la profession et s'il est d'avis que le dépôt de la plainte disciplinaire aura l'effet dissuasif et exemplaire sur le pharmacien en cause et l'ensemble de la profession.

Les recours du demandeur d'enquête

Lorsqu'aucune plainte n'est déposée devant le conseil de discipline, le demandeur d'enquête peut s'adresser au comité de révision dans les 30 jours suivants la réception de cette décision.

À la suite de sa révision, le comité peut émettre les avis suivants :

- Maintenir la décision du syndic de ne pas porter plainte;
- Demander un complément d'enquête au syndic;
- Nommer un syndic *ad hoc* qui, après enquête, prendra la décision de porter plainte ou non.

De plus, le comité peut suggérer à un syndic de transmettre le dossier au comité d'inspection professionnelle de l'Ordre.

En savoir plus sur le processus disciplinaire

Lorsqu'une plainte est déposée au conseil de discipline, le syndic devient le plaignant tandis que le pharmacien visé par la plainte devient l'intimé. Après le dépôt de la plainte, le syndic doit divulguer sa preuve, c'est-à-dire l'ensemble des renseignements et documents qu'il a recueillis pour soutenir chacun des chefs d'accusation, au pharmacien. Ceci a pour but de permettre au pharmacien une défense pleine et entière. Comme le fardeau de la preuve incombe au syndic, il lui appartient de prouver que le pharmacien a commis chacune des infractions qui lui sont reprochées.

Les étapes du processus

1. La divulgation de la preuve au pharmacien visé par la plainte;
2. Le dépôt du plaidoyer (culpabilité ou non-culpabilité) du pharmacien intimé;
3. L'audition sur la culpabilité devant le conseil de discipline;
4. Si le pharmacien est jugé coupable, l'audition sur sanction devant le conseil de discipline;
5. La décision par le conseil de discipline (normalement dans les 90 jours suivant l'audition).

Les sanctions possibles au terme du processus disciplinaire

Pour chacun des chefs de la plainte, le *Code des professions* (art. 156) prévoit les sanctions suivantes :

- La réprimande;
- Une amende d'au moins 2 500 \$ et d'au plus 62 500 \$ pour chaque infraction¹;
- La radiation temporaire ou permanente du tableau, même si depuis la date de l'infraction le membre a cessé d'y être inscrit;
- La révocation du permis;
- La limitation ou la suspension du droit d'exercer des activités professionnelles.

1. Sujet à changement; voir la plus récente version du *Code des professions* : <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/C-26>

En savoir plus sur le processus disciplinaire (suite)

La représentation par un avocat

Une audition disciplinaire se déroulant essentiellement comme un procès, il n'est pas obligatoire de se faire représenter par un avocat, mais cela est fortement recommandé.

Accès public aux auditions

Les audiences du conseil de discipline sont publiques et il est possible d'y assister en personne. Le rôle d'audiences (c.-à-d. l'agenda) est disponible sur le site Web de l'Ordre dans la section « Protection du public > Rôles d'audiences et décisions ».

La composition du conseil de discipline

Le conseil de discipline compte au moins trois membres, soit le président (un avocat nommé par le gouvernement) et deux pharmaciens.

Les recours du pharmacien à la suite de la décision du conseil de discipline

Le pharmacien peut en appeler de la décision du conseil de discipline auprès du Tribunal des professions, qui confirmera, modifiera ou infirmera la décision rendue par le conseil de discipline de l'Ordre. Il pourrait également décider d'une sanction différente.

Qu'est-ce que la radiation provisoire immédiate ?

Si le syndic estime qu'il est urgent d'agir pour la protection du public, par exemple dans le cas d'un pharmacien qui fait un usage immodéré de substances psychotropes, il peut déposer une plainte pour demander une radiation ou une limitation d'exercice immédiate et provisoire du pharmacien. Si le conseil de discipline rend une décision favorable à cette demande, le pharmacien sera radié ou son exercice sera limité le temps que l'enquête se poursuive ou que la plainte soit entendue par le conseil de discipline.

D'autres questions ?

Si vous êtes visé par une enquête et que vous avez des interrogations à ce sujet, communiquez avec le syndic responsable du dossier.

Pour consulter les décisions disciplinaires

Les décisions rendues par le conseil de discipline de l'Ordre des pharmaciens du Québec (depuis le 1^{er} juin 2001) peuvent être consultées gratuitement en tout temps sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique :
<https://www.canlii.org/fr/qc/qccdojq>



ORDRE DES **PHARMACIENS** DU QUÉBEC
Présent pour vous



Dépôt légal, 2^e trimestre 2021
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives du Canada

Tous droits réservés

ISBN 978-2-922438-92-5

ISBN (PDF) 978-2-922438-93-2

La reproduction partielle de ce document est autorisée à condition d'en mentionner la source.

Ce document est disponible en ligne : www.opq.org