

Aide-mémoire concernant la déontologie, les normes d'exercice et les questions juridiques à l'intention des conseillers et psychothérapeutes

D^r Glenn Sheppard

Réglementation professionnelle : Des conseils d'experts

Steinecke Maciura LeBlanc est un cabinet juridique canadien qui pratique dans le domaine de la réglementation professionnelle depuis vingt ans et qui est expert en droit administratif, le droit qui gouverne les activités des agences de réglementation. Ils publient régulièrement un bulletin de nouvelles nommé ***Grey Areas***, au sein duquel ils adressent une vaste gamme de sujets d'intérêt pour les régulateurs et les professionnels réglementés. Comme les conseillers et les psychothérapeutes sont maintenant réglementés dans certaines provinces canadiennes, et que d'autres risquent de leur emboîter le pas, j'ai choisi de reproduire, avec leur permission, leur bulletin 217 de juin 2017. Dans ce numéro, certains membres du cabinet rapportent les leçons apprises au cours de vingt ans de réglementation professionnelle. Vous pouvez vous abonner à leur bulletin de nouvelles en visitant leur site web au www.smlaw.com/resources/newletters.

Vingt choses que nous avons apprises en vingt ans

par Julie Maciura et Richard Steinecke
Juin 2017 — N^o 217

Comme nous célébrons le vingtième anniversaire de réglementation professionnelle de notre firme, nous avons repensé aux leçons apprises au fil des ans. Bien sûr, il y en a plusieurs, mais voici les vingt leçons les plus importantes.

1. ***On ne peut jamais trop insister sur l'intérêt public.*** Les autorités de réglementation n'existent que pour servir l'intérêt public. Certains membres du public présument que les organismes de réglementation protègent leurs membres. La profession elle-même, qui élit la majorité des membres de son Conseil d'administration, a parfois tendance à être confuse au sujet de ce concept fondamental. Il est sage de constamment se rappeler sa mission.
2. ***L'intérêt public va au-delà de la sécurité du public.*** Bien que la santé physique et émotionnelle des patients soit importante, un comportement contraire à l'éthique ou malhonnête peut également causer beaucoup de tort. D'une certaine façon, les actes intentionnels sont plus destructeurs que des erreurs honnêtes.
3. ***L'intérêt public d'un régulateur professionnel peut différer de l'intérêt public de quelqu'un d'autre.*** Les régulateurs n'ont pas à résoudre les problèmes du monde entier. Ils ne doivent pas non plus se substituer au gouvernement pour prendre des décisions de politique sociale à propos d'enjeux comme l'aide médicale à mourir ou le cannabis, deux exemples récents.

4. ***Cela étant dit, les régulateurs devraient faire partie de la solution.*** Ceci est bien illustré par le rôle que certains régulateurs ont joué pour augmenter la mobilité ouvrière. Les régulateurs ont une perspective et une expertise unique à apporter sur plusieurs enjeux, tels que la migration ouvrière à travers le pays, ainsi qu'à l'international.

5. ***Soyez ouverts d'esprit.*** Même les « vérités » fondamentales peuvent être appelées à changer. Par exemple, la croyance selon laquelle le public ne devrait pas être informé des résultats de plaintes significatives quand aucune « preuve » d'acte répréhensible n'a été trouvée fait maintenant partie des « vieilles croyances ». Le public d'aujourd'hui s'attend à avoir accès aux informations pertinentes lorsque vient le temps de choisir son praticien.

6. ***Soyez transparent.*** Les régulateurs affichent de plus en plus leurs critères et leur processus de prise de décision en ligne. Bien que cela permette parfois à certaines personnes d'ajuster leurs soumissions en fonction du régulateur (par exemple, en évitant de fournir les documents originaux lors de l'inscription et en fournissant des sources d'information alternatives qui révèlent moins d'information), dans l'ensemble cela aide à rendre le processus plus efficace lorsque l'information pertinente est fournie dès le départ.

7. ***La législation est lente.*** Les régulateurs sont constamment aux prises avec des dispositions désuètes dans les statuts et même dans les règlements. Ils créent très souvent des solutions de rechange, notamment en publiant des normes et des lignes directrices. Les problèmes surviennent lorsque ceci n'est pas possible, par exemple lorsque les dispositions légales de confidentialité sont incompatibles avec les attentes sociales actuelles quant à l'accès à l'information.

8. ***Les décisions de la cour ne sont pas immuables.*** S'accrocher dur comme fer à de vieilles décisions qui ne reflètent plus les croyances populaires et judiciaires est une recette assurée pour la déception. Il est difficile de croire qu'à une époque, l'arrêt de principe sur la divulgation dans les audiences disciplinaires affirmait explicitement que les déclarations de témoins n'avaient pas besoin d'être fournies aux praticiens.

9. ***Les régulateurs ne peuvent y arriver seuls.*** De nos jours, la plupart des professions pratiquent en équipe, ou dans des contextes de partage de responsabilités. Réglementer uniquement les individus sans tenir compte des personnes avec qui les praticiens travaillent, ou de l'environnement de pratique en soi n'est pas efficace. Les régulateurs ainsi que les praticiens doivent apprendre à collaborer pour bien remplir leur mandat.

10. ***Il est difficile d'être « trop juste » envers le praticien.*** Partager les préoccupations du régulateur au préalable et offrir une chance de commenter la situation ne fait pas qu'éviter une révision judiciaire, mais également entraîner une meilleure prise de décision. Être juste exige parfois de répéter le processus de soumission lorsque de nouvelles informations ou de nouvelles préoccupations se présentent.

11. ***Il y a toujours des exceptions.*** Parfois, le risque de faire du mal à des tiers partis ou des clients innocents exige que les régulateurs retiennent certaines informations, du moins pour un certain temps (par exemple, les coordonnées d'un informateur vulnérable), ou qu'ils s'opposent à

des ordonnances de production (par exemple, les dossiers de counseling d'un plaignant). Suivre les procédures établies à la lettre sans se questionner sur leur but peut parfois être inapproprié.

12. **Les plaignants doivent aussi être considérés.** Puisque le gagne-pain du praticien est en jeu, il est nécessaire d'être juste à son égard. Toutefois, ceci ne doit jamais être fait aux dépens du plaignant, surtout dans des cas où les allégations d'inconduite ont trait à sa vulnérabilité (par exemple, dans des cas d'agression sexuelle).

13. **Les sciences sociales nous aident.** Nous sommes tous au courant de la fragilité de la mémoire en raison des études sur le sujet. De même, les sciences sociales nous ont enseigné d'importantes leçons sur la nature et l'impact de l'agression sexuelle, qui ont fondamentalement transformé la façon dont les régulateurs traitent ces enjeux. Plus récemment, un intérêt accru pour les biais cognitifs nous a fourni des informations inestimables sur la façon dont les régulateurs peuvent aider les praticiens à prendre de meilleures décisions. Bien entendu, le risque de s'appuyer sur des pseudosciences doit être considéré avec précaution.

14. **La majorité des praticiens sont éthiques et compétents.** Dans notre expérience, la grande majorité des praticiens s'enorgueillissent de leur professionnalisme, s'occupent diligemment de leurs clients et travaillent bien avec leurs collègues. Pour demeurer pertinents et efficaces, les régulateurs doivent concevoir leurs programmes avec cette réalité en tête (voir réglementation proactive plus bas).

15. **Quelques praticiens sont malhonnêtes.** Heureusement, ils sont plutôt rares. Toutefois, les ruses des praticiens malfaiteurs peuvent être élaborées, créatives et persistantes. Malheureusement, c'est pour cette raison que les régulateurs doivent se méfier des premières réponses de certains praticiens à des plaintes ou à des préoccupations.

Parfois, il y a une bonne raison pour laquelle une explication n'a pas de sens.

16. **La réglementation proactive est importante.** Se concentrer uniquement sur les plaintes (la réglementation réactive) envoie un message aux praticiens que « faire le strict minimum est suffisant ». Lorsqu'un régulateur administre des programmes continus de perfectionnement professionnel, d'inspection et de contrôle de qualité, le message qu'il envoie est « l'excellence est importante ».

17. **La collaboration professionnelle est importante.** Si un régulateur n'a pas l'appui de la profession, ses membres ne voudront pas coopérer avec les enquêteurs, rapporter les mauvais gestes de leurs pairs, agir comme témoins experts ou siéger à des comités. Un régulateur ne peut être efficace sans un soutien généralisé des praticiens. Bien entendu, un régulateur doit toujours prendre soin d'éviter d'être coopté par la profession qu'il est censé gouverner.

18. **Les régulateurs ont tendance à attirer des personnes brillantes et dévouées.** La plupart des personnes qui œuvrent comme employés, membres de conseils d'administration ou de comités de régulateurs sont des leaders communautaires et professionnels exceptionnels. Dans notre expérience, ils ont tendance à avoir un excellent historique de service public dans divers organismes, et ils veulent faire une différence positive.

19. ***Une personne dysfonctionnelle peut dérouter un organisme en entier.*** Bien que ce soit rare, nous avons déjà vu un individu avec un agenda personnel déterminé, ou une personnalité obstinée, accaparer tout le temps et l'énergie d'un organisme, faisant en sorte que presque rien ne puisse être accompli. Lorsque c'est le cas, de bonnes personnes risquent de quitter l'organisme plutôt que de se livrer à des conflits perpétuels, et la réputation du régulateur est entachée pour les années à venir.

20. ***L'autoréglementation professionnelle est en voie de disparition.*** Ce modèle de réglementation a été remplacé à plusieurs endroits au monde. Même au Canada, le modèle a été adapté pour offrir plus de redditions de comptes, et est sérieusement reconsidéré à plusieurs endroits. Les régulateurs doivent constamment se montrer dignes de la tâche qui les attend. Cela n'a pas toujours été le cas.

C'est un privilège de travailler dans ce domaine. On travaille dans un esprit de vérité et de justice, avec des gens exceptionnels et pour accomplir de grandes choses. Il n'y a pas meilleur domaine de pratique! Nous remercions tous ceux et celles que nous avons eu le plaisir de côtoyer au cours des vingt dernières années.