



La communication au Collège le professionnalisme à son meilleur

*Marie-Eve Bélanger
et Lorraine LeGrand Westfall*

M. Laroute considère que la conduite de la D^{re} Renault était inacceptable. Pour lui donner une bonne leçon, il dépose une plainte contre elle au Collège des médecins du Québec. Il y explique notamment que la D^{re} Renault et le D^r BM Wagner n'ont fait preuve d'aucune compassion et lui ont fait perdre son permis de conduire.

La D^{re} Renault rentre chez elle le 24 décembre au soir après une journée chargée et trouve sur sa table de la cuisine une enveloppe provenant du Collège des médecins. Les premiers mots de la lettre sont si-dérants : « Veuillez excuser cette démarche que m'impose la réception d'une demande d'enquête qu'adressait au Collège le patient mentionné en titre (...). Auriez-vous l'obligeance de me faire parvenir votre version personnelle des faits... ? » Quoi ! Une plainte au Collège ! Je ne peux pas croire que ce patient a fait cela ! Je n'ai pas le temps de gérer ça. De toute façon, je n'ai rien à me reprocher. Je fais de mon mieux, avec les moyens qu'on me donne. Je ne répondrai pas maintenant, mais peut-être plus tard si j'ai le temps.

A PRÈS QUELQUES JOURS, elle décide de prendre le dictaphone et de livrer d'un seul coup sa version des faits pour se libérer. Elle y mentionne entre autres que « M. Laroute est un patient alcoolique et extrêmement difficile. Ce patient, qui n'est aucunement "compliant", est un menteur de la pire espèce. Je ne peux pas croire que le Collège va perdre son temps à faire une enquête sur cette plainte ridicule. J'ai bien agi. Je n'ai rien à me reprocher. Vous devriez mettre votre temps sur des problèmes réels et non sur ce macho de chauffeur de camion ». Quelles peuvent être les conséquences d'une telle réaction viscérale du médecin sur sa pratique médicale ?

M^{re} Marie-Eve Bélanger est associée au sein du groupe de litige du cabinet McCarthy Tétrault. Elle se spécialise dans les litiges civils et disciplinaires. Elle représente activement les membres de l'Association canadienne de protection médicale (ACPM) lors de situations médico-légales de toutes sortes. Elle possède également une expérience en matière de diffamation et de protection de la vie privée. La D^{re} Lorraine LeGrand Westfall, chirurgienne, est directrice des Affaires régionales à l'ACPM.

Doit-on répondre à une demande formulée par le syndic du Collège des médecins ?

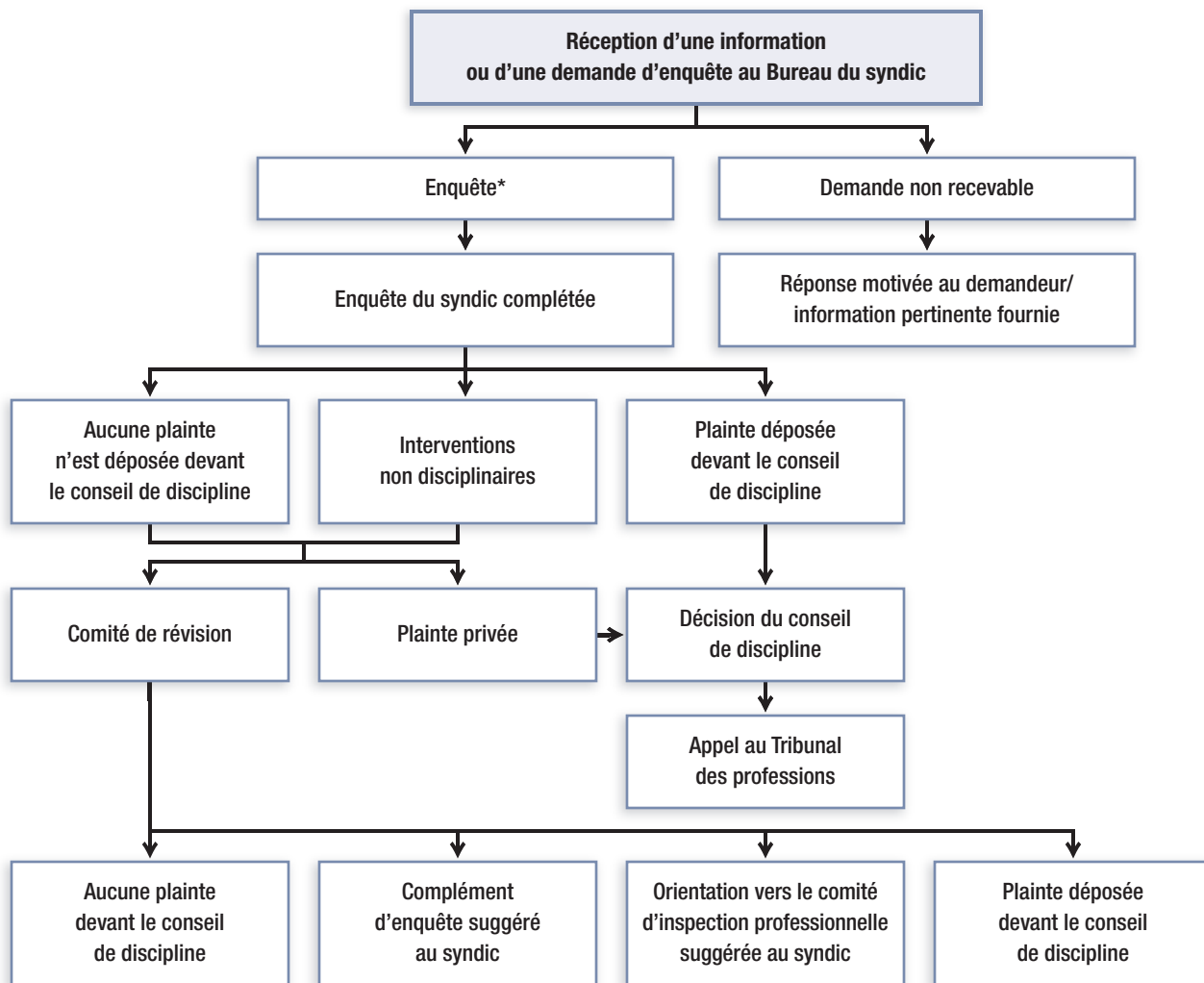
Le syndic du Collège des médecins est un médecin nommé par le conseil d'administration du Collège. Il est assisté de plusieurs syndics adjoints. Son rôle est de faire enquête à la suite de la réception d'une plainte déposée au Collège à l'encontre d'un médecin ou d'une information sur un médecin qui dénoterait une infraction au Code de déontologie.

Par exemple, dans le cas de M. Laroute, le syndic fera enquête sur la conduite de la D^{re} Renault qui fait l'objet de la plainte. Même si M. Laroute n'a pas déposé de plainte contre le D^r BM Wagner, le syndic peut aussi entreprendre une enquête sur la conduite de ce dernier s'il croit qu'il a pu commettre une infraction au Code de déontologie. Ici, les commentaires du D^r BM Wagner sur la conduite du médecin que M. Laroute a consulté pour la signature de son formulaire de la SAAQ pourraient justifier une enquête du syndic.

Le syndic peut faire enquête sur toute question de nature déontologique et n'est pas limité par le contenu

Figure

Gestion des plaintes au Collège des médecins



*Lorsque la situation s'y prête, une intervention ponctuelle du Bureau du syndic auprès du médecin et à la satisfaction du demandeur fait en sorte qu'aucune enquête formelle n'est tenue.

Source : Collège des médecins du Québec. Enquêtes et processus disciplinaires. Montréal. Le Collège. Site Internet : www.cmq.org/fr/Medias/Profil/Commun/AProposOrdre/ProcessusDisciplinaire.aspx (Date de consultation : mars 2012). Reproduction autorisée.

de la plainte. Par exemple, il peut enquêter sur un traitement administré à un patient, sur la tenue de dossier, sur le départ d'un médecin d'une clinique, sur la publicité faite par un médecin, etc.

Même si votre conduite est conforme aux règles de l'art, vous n'êtes jamais à l'abri d'une enquête du Col -

lège des médecins. Vous pouvez faire l'objet d'une enquête sur un sujet autre que celui qui est visé par la demande d'enquête déposée contre vous. Vous pouvez également faire l'objet d'une enquête même si aucune demande d'enquête formelle n'a été déposée contre vous. Évidemment, plus vous respectez votre *Code de*

Vous avez l'obligation de collaborer avec le syndic du Collège des médecins et devez répondre à toutes ses demandes de manière complète et avec diligence.

Repère

déontologie, notamment quant à la tenue de dossiers, et plus vous travaillez de manière professionnelle, moins vous avez de chances que cela vous arrive.

Une plainte déposée au Collège des médecins peut suivre l'un des cheminements qui appert à l'organigramme (*figure*)¹.

Même si vous considérez la demande d'enquête farfelue ou ridicule, comme celle de M. Laroute, si le syndic veut connaître votre version des faits ou vous convoque à une rencontre, vous devez prendre le tout au sérieux et faire preuve de professionnalisme.

Le syndic jouit d'imposants pouvoirs, que lui confère la loi, lorsqu'il enquête sur un médecin à la suite de la réception d'une information ou d'une plainte le visant. Il peut, dans le cadre de son enquête, demander au médecin de fournir sa version des faits par écrit ou peut vouloir le rencontrer. Il peut aussi lui demander tout renseignement ou tout document nécessaire à son enquête².

À l'instar de tous les professionnels du Québec, vous avez l'obligation de répondre aux demandes formulées par le syndic et même de collaborer avec lui³. Vous ne pouvez donc refuser de répondre à une demande formulée par le syndic du Collège⁴, même si vous n'êtes pas d'accord avec les motifs à l'origine de l'enquête⁵. Vous ne pouvez non plus invoquer le secret professionnel pour vous y soustraire⁶.

En outre, vous ne devez pas entraver de quelque façon que ce soit le déroulement d'une enquête du syndic⁷. Il vous est donc défendu de tromper le syndic par de fausses déclarations ou des réticences⁴.

Le fait d'être débordé de travail, d'avoir mal compris les demandes du syndic, de ne pas avoir lu la lettre du syndic dans son intégralité, de ne pas savoir qu'on a l'obligation légale de répondre au syndic ou même de souffrir de problèmes de santé ne constitue généralement pas une justification suffisante au défaut de collaborer avec le syndic de manière diligente⁵.

À la différence du droit criminel, vous n'avez pas le droit de garder le silence. Vous devez répondre au syndic, même si la réponse est susceptible de vous incriminer. Cela signifie que tout ce que vous direz au syn-

Tableau

Que faire en cas d'avis de plainte déposée au Collège des médecins ?

- ☉ Appeler l'ACPM pour parler à un médecin-conseil afin d'obtenir des conseils et de l'aide.
- ☉ Reconnaître que de nombreux médecins trouvent cette situation difficile.
- ☉ Établir l'origine et le sujet de la plainte.
- ☉ Déterminer les attentes du Collège et vérifier si une date limite a été indiquée pour l'obtention d'une réponse.
- ☉ Ne jamais modifier le dossier d'un patient après avoir reçu l'avis.
- ☉ Répondre au Collège de manière professionnelle et respectueuse et reconnaître l'état du patient.
- ☉ Traiter toutes les questions soulevées dans la demande, tout en demeurant succinct et direct.

Source : Association canadienne de protection médicale. *Que faire dans le cas d'une plainte déposée au Collège ?* Ottawa : L'Association. Septembre 2010. Site Internet : www.cmpa-acpm.ca/cmpapd04/docs/resource_files/perspective/2010/03/pdf/com_p1003_13-f.pdf (Date de consultation : mars 2012). Reproduction autorisée.

dic pourrait être utilisé contre vous s'il y avait un processus disciplinaire.

Par contre, vous pouvez demander conseil à l'Association canadienne de protection médicale et, dans certaines circonstances, être assisté d'un avocat. Vous pouvez obtenir des conseils légaux pour répondre au syndic ou avant de le rencontrer.

Par conséquent, une demande formulée dans le cadre d'une enquête effectuée par le syndic du Collège doit être prise au sérieux. Il est important d'investir le temps et l'énergie nécessaires pour y répondre intelligemment et avec diligence. Une approche méthodique pourrait réduire vos risques médicolégaux à la suite du dépôt d'une plainte contre vous (*tableau*)⁸.

Comment devrait-on répondre à une demande formulée par le syndic du Collège des médecins ?

Tel que nous l'avons mentionné précédemment (*tableau*), une approche méthodique est suggérée. Le premier réflexe après réception d'une demande formulée dans le cadre d'une enquête effectuée par le syndic du Collège des médecins devrait être de communiquer avec

Une demande formulée dans le cadre d'une enquête du syndic du Collège des médecins doit être prise au sérieux.

Repère

l'Association canadienne de protection médicale. Vous pouvez la joindre en composant le 1 800 267-6522 ou en consultant son site Internet au www.cmpa-acpm.ca. Vous ne devriez pas vous priver d'une aide précieuse lorsque vous devez transmettre votre version des faits par écrit au syndic du Collège ou lorsque vous devez le rencontrer dans le cadre de son enquête⁹.

Si vous recevez une demande du syndic du Collège des médecins, vous ne devriez pas communiquer avec le patient qui fait l'objet de la plainte pour en discuter. Avant de rédiger votre version des faits, vous devriez toujours consulter le dossier médical du patient qui fait l'objet de l'enquête du syndic. Surtout, abstenez-vous de modifier le dossier. Le syndic y a, en règle générale, déjà eu accès avant de vous demander votre version des faits ou de vous convoquer à une rencontre. S'il découvre que vous y avez ultérieurement apporté des modifications, il pourrait – pour cette raison uniquement – déposer une plainte contre vous devant le conseil de discipline du Collège.

Vous ne devriez pas classer votre correspondance avec le Collège dans le dossier médical du patient.

Dans votre version des faits, vous devez répondre aux questions que pose le syndic dans sa lettre ou qui sont soulevées dans la demande d'enquête jointe à sa lettre. Il est important de répondre à toutes les questions. Il faut cependant se garder d'aborder des points qui ne font pas partie de la lettre du syndic ou de la demande d'enquête.

Votre version des faits doit être factuelle et exacte. À cette fin, elle ne devrait comprendre que les informations contenues au dossier médical et les faits dont vous vous souvenez. Elle ne devrait contenir aucune hypothèse ni faire aucune référence à de vagues souvenirs.

La rédaction de votre version devrait, en règle générale, se limiter à énoncer les faits. Vous devriez éviter de qualifier votre conduite de quelque manière que ce soit, positivement ou négativement, ou d'émettre une opinion sur votre conduite, sur la plainte ou sur la conduite d'autres médecins.

Le ton utilisé dans votre version doit être neutre et empreint de courtoisie et de respect. Vous devriez éviter d'utiliser des mots ou des expressions qui dénotent un mécontentement, une frustration ou tout autre sentiment négatif, que ce soit en lien avec l'enquête, le syndic, le patient, la plainte, les autres médecins qui sont intervenus auprès du patient concerné par l'enquête ou tout autre aspect du dossier pris dans son ensemble.

Vous pouvez exprimer de l'empathie pour le patient, si cela est approprié dans les circonstances. En résumé, votre version des faits écrite doit être concise, factuelle, exacte, complète et neutre.

Après avoir révisé votre version des faits, que vous aurez écrite à tête reposée, vous devriez faire parvenir votre lettre au syndic du Collège sans tarder. Le syndic s'attend effectivement à recevoir une réponse à ses demandes dans un délai raisonnable⁹.

Si vous ne répondez pas au syndic de manière diligente, il pourrait conclure à un refus de collaborer et prendre des mesures qui auront des conséquences pour vous.

Quelles sont les conséquences possibles d'une enquête du syndic du Collège ?

Le défaut de répondre au syndic ou de collaborer avec lui de manière diligente peut engendrer des conséquences désastreuses. En effet, votre manque de collaboration avec le syndic constitue une infraction déontologique. Si vous omettez de vous conformer à une demande formulée par le syndic ou tardez à lui répondre, il peut déposer une plainte disciplinaire contre vous devant le conseil de discipline du Collège, même si cette omission ou ce retard n'est pas fait de mauvaise foi.

Si vous avez collaboré avec le syndic, il rendra des conclusions au terme de son enquête. La qualité de la réponse que vous lui aurez fourni, que ce soit dans votre version des faits écrite ou lors d'une rencontre, influera nécessairement sur les conclusions.

Le syndic peut généralement conclure son enquête selon les différents scénarios qui sont mis en évidence dans l'organigramme sur la gestion des plaintes du Collège des médecins du Québec (*figure*).

Premièrement, le syndic peut simplement décider de fermer le dossier. Il rend alors, par écrit, une décision motivée qu'il transmet au plaignant (si une demande d'enquête a été déposée) et qu'il verse dans votre dossier professionnel auprès du Collège. La majorité des demandes d'enquête déposées au Collège se règlent de cette façon (*figure*).

Selon le dossier, ou si votre réponse était inadéquate, le syndic peut inclure dans ses conclusions écrites des remarques et recommandations sur votre conduite. Ces commentaires peuvent avoir des répercussions sur vous. Par exemple, le plaignant pourrait se sentir justifié d'intenter un recours contre vous devant les tribunaux

civils après réception de commentaires négatifs sur votre conduite de la part du syndic du Collège. Ces commentaires peuvent également se retrouver ultérieurement dans les certificats de conduite professionnelle qu'émet le Collège.

Deuxièmement, si le syndic considère que les actes qui vous sont reprochés ne justifient pas le dépôt d'une plainte devant le conseil de discipline, mais estime que des interventions « non disciplinaires » sont indiquées, le syndic jouit d'un spectre d'interventions assez large. Même s'il ne peut imposer de sanctions, il peut décider, à titre d'exemple, de transférer votre dossier à la Direction de l'amélioration de l'exercice du Collège qui évaluera votre pratique, soit en vous obligeant à vous soumettre à une entrevue orale structurée, soit en chargeant le Comité d'inspection professionnelle d'aller inspecter votre pratique. Le syndic peut également vous demander de vous soumettre volontairement à un stage de perfectionnement ou de limiter volontairement votre pratique. Il peut aussi choisir de vous orienter vers le *Programme d'aide aux médecins du Québec* en raison de certains problèmes de santé physique ou psychologique. Il peut, en outre, vous enjoindre d'inscrire votre nom sur la liste restrictive de prescription de médicaments.

Le syndic justifiera le recours à ces différentes interventions « non disciplinaires » par le fait qu'elles visent à prévenir la répétition des actes qui vous sont reprochés et donc à remplir la mission première du Collège qui est de protéger le public. Évidemment, de telles mesures auront des répercussions sur votre pratique.

Dans ces deux scénarios, le syndic ne dépose pas de plainte disciplinaire contre le médecin devant le conseil de discipline. Le plaignant peut toutefois demander à ce que cette décision du syndic soit révisée par le Comité de révision du Collège des médecins. Il doit le faire dans les trente jours suivant la décision rendue par le syndic. Si une demande de révision est faite, le Comité de révision révisera le travail du syndic. S'il considère que le travail a été fait correctement, la demande sera rejetée. Sinon, un syndic ad hoc sera nommé pour procéder à une nouvelle enquête.

Troisièmement, le syndic peut déposer une plainte disciplinaire devant le conseil de discipline du Collège, un tribunal administratif où siègent un avocat, qui préside le conseil, et deux médecins, qui ne sont pas nécessairement de la même spécialité que celui qui est visé par la plainte disciplinaire.

Les audiences devant le conseil de discipline sont en principe publiques, ce qui signifie que n'importe qui peut y assister, même les journalistes. À la suite d'une audition pour établir la culpabilité du médecin et, si celle-ci est reconnue, d'une autre audition sur la sanction, le conseil de discipline du Collège peut imposer une variété de sanctions, allant de la simple réprimande à l'amende, en passant par la limitation du droit de pratique et la radiation temporaire ou permanente. La gravité de la sanction dépendra des faits au dossier et des antécédents disciplinaires du médecin.

CONSIDÉRANT LES POUVOIRS très larges du syndic et votre obligation de collaborer à son enquête⁹, il faut donner suite à ses demandes avec sérieux, de manière diligente et avec le plus grand professionnalisme.

L'omission de répondre à une demande formulée par le syndic ou un trop grand délai à y répondre peut mener au dépôt d'une plainte devant le conseil de discipline du Collège.

Une réponse inadéquate au syndic peut avoir des répercussions importantes sur votre pratique. Une enquête du syndic peut engendrer d'autres procédures, notamment devant le conseil de discipline ou par l'entremise du comité d'inspection professionnelle, qui sont longues, requièrent à la fois temps et énergie et peuvent avoir des conséquences sur votre pratique, comme une sanction disciplinaire, l'obligation de réussir une entrevue orale structurée ou de vous soumettre à un stage de formation, avec ou sans limitation de pratique.

Vous devriez donc tenter de répondre de la meilleure manière possible aux demandes formulées par le syndic afin de maximiser l'effet positif de votre contribution sur l'enquête. À cette fin, vous ne devriez pas hésiter à demander de l'aide, puisqu'il vaut mieux prévenir que guérir. ☞

Une enquête du syndic du Collège des médecins peut avoir des répercussions importantes sur votre pratique.

Repère



Conférences en ligne les plus récentes

Nodules thyroïdiens

- D^{re} Sophie Delorme, spécialiste en endocrinologie et métabolisme – interniste, Hôpital Maisonneuve-Rosemont, à Montréal
- 1 heure de crédits de formation de catégorie 1

Les éruptions cutanées chez l'enfant

- D^{re} Lyne Frenette, spécialiste en immunologie clinique et allergies et pédiatre au CHUQ – CHUL, à Québec
- 2 heures de crédits de formation de catégorie 1

Allergies aux antibiotiques

- D^r Jean-Philippe Drolet, spécialiste en immunologie clinique et allergies et pédiatre au CHUQ – CHUL, à Québec
- 1 heure de crédits de formation de catégorie 1

Les infections à *Clostridium difficile*

- D^{re} Mirabelle Kelly, spécialiste en microbiologie médicale et infectiologie, Hôpital Jean-Talon, à Montréal
- 1 heure de crédits de formation de catégorie 1

Les problèmes lors du suivi des enfants de 0 à 3 ans

- D^{re} Lyne Frenette, pédiatre, Clinique pédiatrique Sainte-Foy, à Québec
- 2 heures de crédits de formation de catégorie 1

L'interprétation des anomalies de la formule sanguine

- D^{re} Julie Rousseau, hématologue, interniste et spécialiste en oncologie médicale, Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
- 1 heure de crédits de formation de catégorie 1

www.fmoq.org

Summary

Communications with the syndic of the Collège des médecins: professionalism required. When a physician receives a request from the syndic of the Collège des médecins investigating a matter or a complaint regarding his professional conduct, he can be assisted by counsel. The physician has an obligation to assist the syndic in his inquiry, and provide a response to his requests as soon as possible. This response must be related to the facts in the patient's medical record, and should not include any assumptions or opinions. It must also remain neutral and courteous. Failure to respond to the syndic or delay to do so may result in a complaint to the Disciplinary Council of the Collège des médecins. An inaccurate or inadequate response may also have a negative impact on the physician's practice because of the broad powers of intervention conferred to the syndic by the law. Therefore, any request made by the syndic of the Collège des médecins should be taken seriously.

Date de réception : le 26 octobre 2011

Date d'acceptation : le 3 janvier 2012

M^{re} Marie-Eve Bélanger et la D^{re} Lorraine LeGrand Westfall n'ont signalé aucun intérêt conflictuel.

Bibliographie

1. Collège des médecins du Québec. *Enquêtes et processus disciplinaires*. Montréal : Le Collège. Site Internet : www.cmq.org/fr/Medias/Profil/Commun/AProposOrdre/ProcessusDisciplinaire.aspx (Date de consultation : mars 2012).
2. Québec. *Code des professions*. LRQ, c. C-26, art. 122, à jour au 1^{er} mars 2012. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2012.
3. Québec. *Code de déontologie des médecins*. RRQ, c. M.-9, r. 17, art. 116, à jour au 1^{er} mars 2012. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2012.
4. Québec. *Code des professions*. LRQ, c. C-26, art. 114, à jour au 1^{er} mars 2012. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2012.
5. Imreh A. L'obligation de répondre au syndic de son ordre professionnel. *Développements récents en déontologie, droit professionnel et disciplinaire*. Cowansville : Éditions Yvon Blais; 2005; 228 : p. 109. Site Internet : www.caij.qc.ca/doctrine/developpements_recents/228/737/index.html (Date de consultation : octobre 2011).
6. Québec. *Code des professions*. LRQ, c. C-26, art. 192, à jour au 1^{er} mars 2012. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2012.
7. Québec. *Code de déontologie des médecins*. RRQ, c. M.-9, r. 17, art. 118, à jour au 1^{er} mars 2012. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2012.
8. Association canadienne de protection médicale. *Que faire dans le cas d'une plainte déposée au Collège?* Ottawa : L'Association; 2010. Site Internet : www.cmpa-acpm.ca/cmpapd04/docs/resource_files/perspective/2010/03/pdf/com_p1003_13-f.pdf (Date de consultation : mars 2012).
9. Québec. *Code de déontologie des médecins*. RRQ, c. M.-9, r. 17, à jour au 1^{er} mars 2012. Québec : Éditeur officiel du Québec; 2012.