

Déclaration de services aux citoyens

Office des professions du Québec



Courage

Collaboration

Cohérence

Engagement

Qui sommes-nous ?

Organisme gouvernemental, l'Office des professions du Québec tire son existence du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26). Cette loi lui confie la mission de veiller à ce que chacun des 46 ordres professionnels protège le public. En effet, les ordres sont responsables de l'application des mécanismes de protection du public, raison d'être du système professionnel, et de s'assurer de la compétence et de l'intégrité de leurs membres.

Par sa Déclaration de services aux citoyens, l'Office s'engage à renseigner le public sur tout aspect touchant le système professionnel, ses institutions et ses mécanismes de protection du public. Il s'engage également à diriger le public vers les recours convenant à la situation rapportée et à lui indiquer les démarches à faire pour obtenir des réponses pertinentes à ses questions.

À cet égard, toute personne peut exercer un recours contre un professionnel si elle croit que celui-ci a fait preuve d'incompétence, de négligence, d'un manque d'intégrité à son égard ou qu'il a manqué à ses obligations professionnelles et déontologiques. Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires d'un professionnel. Il est alors question du mécanisme de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires.

Pour ce faire, des instances spécifiques sont instituées au sein de chaque ordre professionnel et le *Code des professions* leur

confie la responsabilité de traiter les demandes des citoyens et les recours mis à leur disposition. Les citoyens peuvent donc s'adresser d'abord au syndic chargé des demandes d'enquête et qui peut, selon les cas, recevoir les demandes de conciliation et d'arbitrage des comptes d'honoraires. Ensuite, les citoyens peuvent s'adresser au comité de révision ou au conseil de discipline. En dernier ressort, pour faire appel d'une décision du conseil de discipline, le citoyen, tout comme le professionnel concerné, peut s'adresser au Tribunal des professions composé de juges de la Cour du Québec. La décision est alors définitive.

Précisons que l'Office des professions du Québec n'apparaît pas dans la chaîne des recours mis à la disposition des citoyens par la loi. L'Office n'est donc pas habilité à faire enquête, à commenter des cas individuels ou à réviser les décisions rendues par les différentes autorités compétentes en la matière.



*Par sa déclaration de services aux citoyens,
l'Office s'engage à renseigner le public sur tout
aspect touchant le système professionnel*



Notre mission

L'Office a pour fonction de veiller à ce que chaque ordre professionnel assure la protection du public. À cette fin, l'Office :

- vérifie le fonctionnement des divers mécanismes de protection du public mis en place au sein de chaque ordre et veille à leur application efficace;
- s'assure que les ordres détiennent et utilisent les moyens nécessaires à l'exécution de leur mandat de protection du public, dont notamment les mesures réglementaires prévues par la loi;
- voit à ce que le public soit informé adéquatement de ses droits et des recours qui sont mis à sa disposition par les ordres conformément à la loi;
- veille à l'adaptation périodique de l'encadrement juridique du système professionnel et conseille le gouvernement sur les orientations permettant son amélioration continue;
- nomme les administrateurs qui représentent le public au sein des conseils d'administration de chacun des ordres.



Nos services

Même si l'Office n'apparaît pas dans la chaîne des recours prévus par la loi, il arrive que des personnes s'adressent à l'Office pour lui faire part de leurs commentaires ou pour exprimer leur mécontentement et parfois, aussi, pour demander son intervention à propos des recours qu'ils ont exercés ou à l'égard d'une décision qui les concerne.

L'Office reçoit et traite ces demandes d'intervention en respectant le cadre que lui impose son mandat en cette matière. Ainsi, il veille à :

- fournir à ces personnes les renseignements nécessaires afin qu'elles aient une bonne compréhension de leur situation et à canaliser leurs actions vers les mécanismes du système professionnel;
- favoriser une communication utile entre le citoyen et l'instance de l'ordre concerné.

Dans ce contexte, l'Office n'intervient pas quant au fond d'une affaire particulière, mais il agit plutôt comme facilitateur, dans le but de permettre aux personnes qui s'adressent à lui d'exercer de manière efficace les recours mis à leur disposition par les ordres professionnels.

Dans les cas où une intervention de l'Office est indiquée, celle-ci consiste généralement à communiquer avec l'ordre concerné pour le sensibiliser au besoin d'information d'un citoyen, notamment dans le cas où un syndic décide de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline de l'ordre ou pour rappeler

les délais qui sont prévus au *Code des professions*¹ relatifs au traitement d'une demande d'enquête ou à l'obtention de l'avis du comité de révision.

L'Office informe alors le citoyen de son intervention en l'invitant à lui signaler la persistance des difficultés éprouvées ou à l'informer de la conclusion satisfaisante de ses démarches, selon le cas.

D'une manière plus générale, à partir des informations et signalements reçus, l'Office peut adresser à un ordre des commentaires ou des suggestions sur ses façons de faire en vue d'améliorer les services qu'il offre aux citoyens. Il peut aussi lui proposer la conduite à tenir ou requérir des mesures correctrices à apporter pour assurer de manière optimale la protection du public, de même que l'intégrité, la crédibilité et l'efficacité des mécanismes prévus à cette fin.

De plus, l'Office reçoit et traite les commentaires et les suggestions se rapportant à la qualité de ses propres services. Ils peuvent être adressés au Bureau de la présidence, qui leur portera toute l'attention nécessaire.

1. Il s'agit des articles 123, 123.1, 123.4 et 123.5 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26).



Nos engagements

L'Office a la responsabilité de renseigner le grand public sur le système professionnel, de lui assurer des voies d'expression et d'accueillir ses commentaires. C'est ainsi que, de concert avec ses partenaires, l'Office cherche à développer la confiance du public envers le système professionnel.

Pour ce faire, l'Office s'engage à :

- 1 offrir un accueil **courtois** et une écoute **attentive**;
- 2 traiter avec **soin, diligence** et **transparence** les demandes qui lui sont acheminées;
- 3 accuser réception, dans les **cinq jours ouvrables**, de toute demande d'intervention formulée par écrit et y apporter réponse dans les **90 jours**.
Dans l'éventualité où il ne pourrait répondre dans les délais prévus, l'Office en informera par écrit le citoyen.

4 donner des renseignements **pertinents, complets, pratiques** et dans un langage clair sur des sujets, comme :

- les mécanismes de **protection du public** prévus par le *Code des professions*;
- les **droits** et les **recours** des citoyens;
- l'exercice des **55 professions** réglementées par le *Code des professions* regroupées au sein des **46 ordres professionnels** reconnus par la loi;
- tout autre sujet touchant le système professionnel.

5 favoriser les **échanges constructifs** entre les **citoyens** et les **ordres professionnels**.

Commissaire à l'admission aux professions

La mission du commissaire

Le poste de commissaire est institué au sein de l'Office des professions par le *Code des professions* depuis 2009. Sa mission est de s'assurer de l'accès équitable et efficace aux professions, quel que soit le parcours ou le profil des personnes qui veulent exercer au Québec.

Son mandat de surveillance, de veille et d'interventions spécialisées porte sur l'admission à toute profession dont l'exercice est contrôlé par un ordre professionnel. L'admission comprend notamment la délivrance de tout type de permis ou autorisation d'exercer. Ce mandat vise un ensemble de processus et d'activités, dont l'évaluation et la reconnaissance des compétences professionnelles, ainsi que l'ensemble des acteurs et parties prenantes à l'admission : ordres professionnels, établissements d'enseignement, ministères et organismes gouvernementaux, organisations ou personnes des secteurs public et privé.

Le rôle du commissaire n'est pas de procéder lui-même à l'admission ni de rendre des décisions sur la reconnaissance des compétences, la délivrance d'un permis ou l'admission à un ordre professionnel. Le commissaire exerce les fonctions et activités suivantes – toujours en lien avec l'admission à une profession :

- Examen de plaintes – il s'agit d'un recours gratuit pour les personnes candidates à une profession ou intéressées à obtenir un permis ou à devenir membre d'un ordre;

- Vérification du fonctionnement des processus et activités;
- Suivi concernant la formation d'appoint et les stages (prescrits par un ordre pour la reconnaissance des compétences);
- Études, recherches et avis sur toute question liée.

Pour la réalisation de ce mandat, la loi confère au commissaire des pouvoirs d'enquête étendus. De plus, bien que rattaché administrativement à l'Office des professions, le commissaire exerce ses fonctions de manière indépendante de celui-ci.

Le commissaire peut déléguer certains de ses pouvoirs et fonctions aux analystes de son équipe. Ces personnes sont alors investies de la même mission. Cette équipe est appuyée par une agente de secrétariat, qui reçoit les plaintes et autres demandes formulées par le public au commissaire.

Les engagements et l'approche du commissaire

Le commissaire s'inscrit dans les engagements de l'Office, avec les adaptations nécessaires. Le commissaire s'engage à exercer ses fonctions et ses pouvoirs dans le respect des compétences, des pouvoirs et des responsabilités de chacune des institutions, des organisations et des individus concernés.

Comme l'Office, l'équipe du commissaire s'engage à offrir un accueil courtois et une écoute attentive, ainsi qu'à traiter toute demande avec soin, diligence et transparence.

Le recours en plainte au commissaire est un service aux citoyens – au sens de service au public –, peu importe leur citoyenneté et leur domicile (au Québec ou ailleurs). Impartial et indépendant, le commissaire agit à la manière d'un *ombudsman*, en formulant des recommandations aux acteurs appropriés ou en intervenant auprès de la partie visée par la plainte pour aider à trouver une solution.

Sa vision est celle d'un agent de changement, qui questionne les pratiques établies et qui explore et propose de nouvelles avenues. En plus de s'assurer que les droits des personnes candidates sont respectés, il pose un regard critique sur le processus et l'activité en cause, sur la base des principes et bonnes pratiques dans le domaine, dont l'équité, l'objectivité, la transparence et l'efficacité.

Ses recommandations ou ses interventions visent à :

- apporter des solutions à des problèmes ou atténuer les difficultés vécues par les candidats et candidates;
- rétablir et maintenir la confiance de ces individus et, plus largement, de la société envers les institutions et organisations concernées ainsi que leurs processus.

Le commissaire est soumis par la loi à des obligations d'information aux personnes qui formulent des plaintes, de même qu'au public en général. Il a également fixé d'autres délais de traitement pour les plaintes, dans sa procédure d'examen des plaintes.

- **Accusé de réception :**
dans les 5 jours suivant la réception de la plainte;
- **En cas de rejet ou de refus d'examen de la plainte par le commissaire :**
communication par écrit des motifs au plaignant dans les 30 jours suivant la décision du rejet ou du refus;
- **Avis de progression de l'examen de la plainte :**
première communication écrite dans les 90 jours suivant la réception de la plainte et, par la suite, tous les 30 jours;
- **Conclusions du commissaire sur la plainte :**
communication écrite (lettre ou rapport) au plaignant et aux parties visées par la plainte, incluant, le cas échéant, ses recommandations.

Dans ses rapports avec les plaignants et les autres parties aux dossiers qu'il traite, le commissaire s'engage à :

- manifester de la considération, notamment par le respect, l'empathie et l'ouverture;
- faire preuve de rigueur, notamment par l'objectivité et l'impartialité;
- communiquer d'une façon claire et simple, notamment quant aux explications sur la démarche, les conclusions et les recommandations.

Toute plainte concernant le travail ou l'attitude du personnel du bureau du commissaire devrait être adressée personnellement au commissaire.

Toute plainte concernant le travail ou l'attitude du titulaire du poste de commissaire devrait être adressée simultanément à la présidence de l'Office des professions du Québec et au Protecteur du citoyen.

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), l'Office :

- donnera suite à la demande d'accès à ses documents dans les 20 jours.

De plus, l'Office des professions s'assurera de garantir le caractère confidentiel des démarches et des renseignements qui lui sont confiés dans le respect de la loi.

Pour joindre

L'Office des professions du Québec

Téléphone : 418 643-6912, sans frais : 1 800 643-6912

Courriel : courrier@opq.gouv.qc.ca

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Ils sont situés au :

800, place D'Youville, 10^e étage, Québec (Québec) G1R 5Z3



www.opq.gouv.qc.ca

Le Commissaire à l'admission aux professions

Téléphone : 514 864-9744, sans frais : 1 800 643-6912

Courriel : commissaire@opq.gouv.qc.ca

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Ils sont situés au :

500, boul. René-Lévesque Ouest, 6^e étage, C. P. 40, Montréal (Québec) H2Z 1W7

www.opq.gouv.qc.ca/commissaire