

2026-2030

PLAN STRATÉGIQUE

Office des professions du Québec

Cohérence

Courage

Engagement

Synergie

Cette publication a été réalisée par l'Office des professions du Québec.
Une version accessible de ce document est disponible en ligne.

800, place D'Youville, 10^e étage

Québec (Québec) G1R 5Z3

Téléphone : 418 643-6912

Sans frais : 1 800 643-6912

Télécopieur : 418 643-0973

Courriel : courrier@opq.gouv.qc.ca

Site Web : www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-organismes/office-professions

Photographies et illustrations : Abohe Stock, Shutterstock

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2026

MESSAGE DU MINISTRE

Madame Mélanie Hillinger

Présidente de l'Office des professions du Québec
Québec

Madame la Présidente,

J'ai pris connaissance du Plan stratégique 2026-2030 de l'Office des professions du Québec avec grand intérêt. Ce document présente la mission, la vision et les valeurs qui animent les membres du personnel. Il définit par ailleurs la feuille de route de l'Office pour les quatre prochaines années.

Ce plan stratégique ancre l'engagement de l'Office à jouer un rôle central dans l'amélioration continue du système professionnel, dans le but de mieux répondre aux besoins de la population québécoise. À cette fin de protection du public, l'Office poursuivra sa collaboration soutenue avec les ordres professionnels et ses partenaires dans une perspective d'excellence professionnelle.

Je tiens à remercier les équipes de l'Office qui, par leur mobilisation, leur compétence et leur efficacité, s'impliquent au quotidien pour atteindre les objectifs que l'Office s'est fixés.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail

Jean Boulet

Québec, le 4 mars 2026



MESSAGE DE LA DIRIGEANTE

Monsieur Jean Boulet

Ministre du Travail

Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec fierté que je vous présente le Plan stratégique 2026-2030 de l'Office des professions du Québec. Ce plan marque une étape importante dans l'évolution de notre organisation et traduit notre volonté ferme de contribuer activement à la protection du public, mission fondamentale du système professionnel québécois.

À travers ces engagements, l'Office entend mieux soutenir les ordres professionnels dans la réalisation de leur mandat de protection du public, en leur offrant des orientations claires, un accompagnement stratégique et des outils adaptés pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain. Nous souhaitons également promouvoir le système professionnel auprès de la population, afin que chaque citoyenne et chaque citoyen comprennent le rôle essentiel que le système professionnel joue dans la confiance envers les professionnels et la qualité des services offerts au Québec.

Enfin, ce plan accorde une attention particulière à l'expérience de travail de notre personnel, moteur de notre performance et garant de notre capacité à remplir efficacement notre mission. Nous mettons tout en œuvre pour offrir un milieu de travail stimulant, inclusif et porteur de sens, où l'engagement et le bien-être de chacune et chacun contribuent à notre réussite collective.

À titre de présidente de l'Office, je me ferai un devoir de concourir à la modernisation du système professionnel, afin qu'il demeure pertinent, agile et capable de répondre aux enjeux complexes auxquels notre société fait face. Ce plan stratégique constitue à la fois une feuille de route et une intention animée par les valeurs de cohérence, de courage, d'engagement et de synergie qui sont au cœur de notre action.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

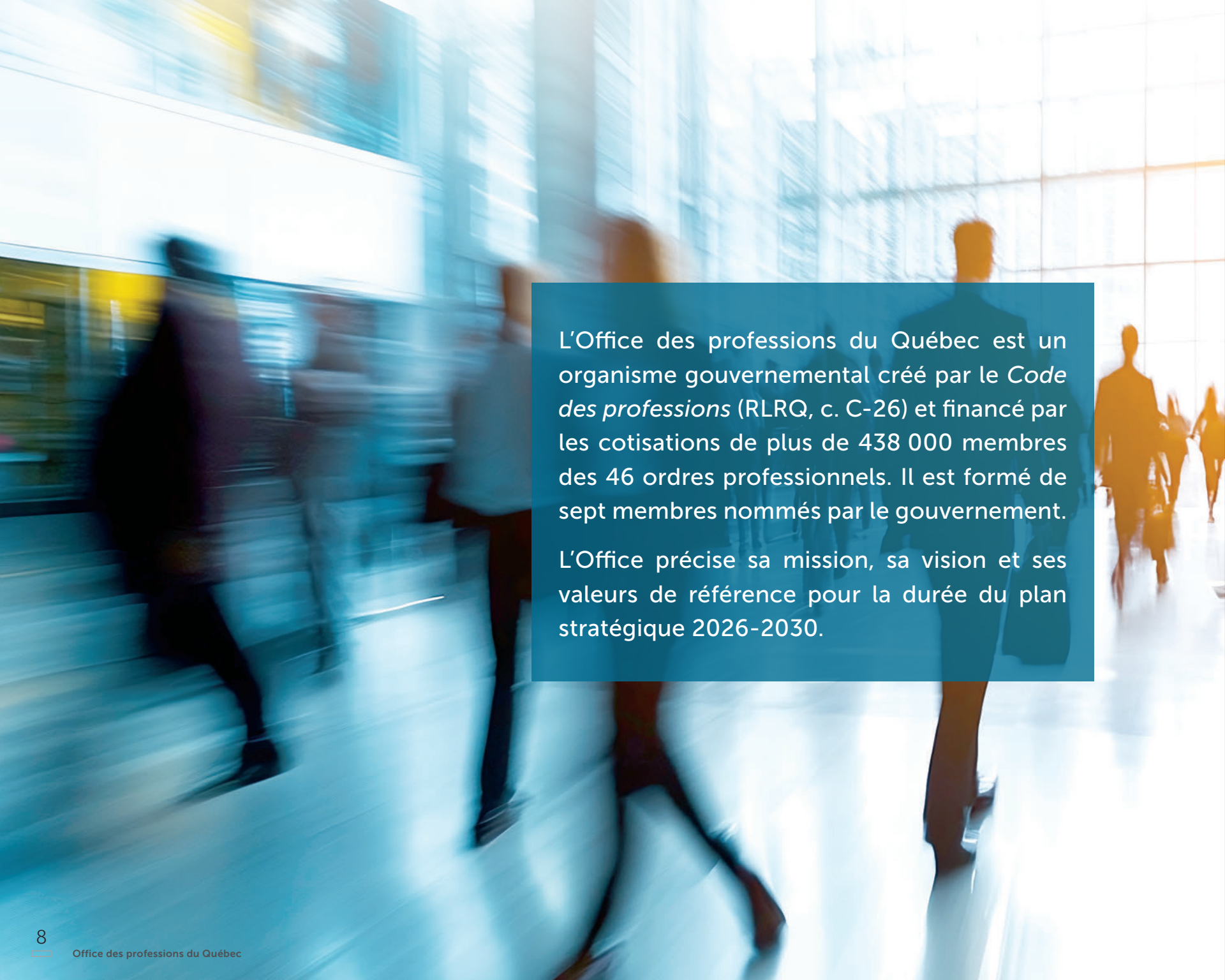
Mélanie Hillinger

Québec, le 9 février 2026



TABLE DES MATIÈRES

L'ORGANISATION EN BREF	9	Enjeu 2 Orientation 2	21
Mission	9	Objectif 2.1	22
Vision	9	Objectif 2.2	23
Valeurs	10	Enjeu 3 Orientation 3	24
Chiffres clés	11	Objectif 3.1	25
		Objectif 3.2	26
		Objectif 3.3	27
ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT	12	TABLEAU SYNOPTIQUE	28
Contexte externe	13	ANNEXE I	30
Contexte interne	14	Commissaire à l'admission aux professions	30
CHOIX STRATÉGIQUES	15	ANNEXE II	31
Enjeu 1 Orientation 1	16	Bureau des présidents des conseils de discipline	31
Objectif 1.1	17		
Objectif 1.2	18		
Objectif 1.3	20		



L'Office des professions du Québec est un organisme gouvernemental créé par le *Code des professions* (RLRQ, c. C-26) et financé par les cotisations de plus de 438 000 membres des 46 ordres professionnels. Il est formé de sept membres nommés par le gouvernement.

L'Office précise sa mission, sa vision et ses valeurs de référence pour la durée du plan stratégique 2026-2030.



L'ORGANISATION EN BREF



Mission

L'Office des professions du Québec (ci-après « Office ») a une double mission, celle de veiller à ce que les ordres professionnels assurent la protection du public et celle de conseiller l'État sur l'évolution du système professionnel. Pour y parvenir, l'Office exerce les fonctions clés de surveillance et d'encadrement réglementaire des ordres professionnels pour s'assurer de la compétence et de l'intégrité des professionnels, et ainsi augmenter la confiance du public envers le système professionnel et ses institutions. L'Office voit également à ce que les intérêts du public soient bien représentés au sein des conseils d'administration, en y nommant des administrateurs. Riche de son expertise unique et fort d'une collaboration soutenue avec ses partenaires, l'Office est le seul organisme à même d'exercer un rôle conseil auprès du gouvernement pour le guider dans la modernisation des professions et dans leur adaptation aux grands changements sociétaux.

Vision

La vision de l'Office consiste à renforcer son rôle d'acteur central dans l'amélioration continue du système professionnel. Situé à la croisée des besoins des acteurs de ce système et de ceux du public, il dispose d'une vue d'ensemble à la fois complète et précise. Cette perspective lui confère le rôle d'organisme référent pour faire progresser le système professionnel au service d'une protection accrue du public.

VALEURS

L'Office fait pleinement siennes les cinq valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise que sont l'intégrité, la loyauté, le respect, la compétence et l'impartialité. Il se prévaut de quatre valeurs complémentaires qui régissent sa posture, ses choix et ses décisions au quotidien, à savoir :

■ Cohérence

La cohérence est garante de la crédibilité de l'Office, de la logique de ses actions et de la fiabilité de sa gouvernance. Elle assure la stabilité de la collaboration avec ses partenaires, l'adhésion de son personnel et la confiance du public. Elle est le fruit d'une analyse objective, rigoureuse et transversale de tous les éléments d'un dossier et des dossiers entre eux, afin de prendre des décisions éclairées visant à protéger le public. Elle permet en outre de veiller à l'adéquation entre les objectifs de l'Office et la disponibilité de ses ressources. Cette valeur anime toutes les orientations prises par l'Office.

■ Courage

Dans un environnement incertain ou complexe, l'Office doit prendre des décisions qui ne font pas toujours l'unanimité auprès de ses partenaires, mais qui servent son objectif premier de protéger le public. Agir avec courage souligne sa proactivité face au changement, sa persévérance pour améliorer à long terme le système professionnel et sa responsabilité sociale. Le courage balise la voie qu'emprunte l'Office pour accomplir sa mission, celle de l'effort, de la transparence et de la détermination.

■ Engagement

L'engagement est le moteur de la mobilisation du personnel au sein de l'Office et de l'Office envers ses partenaires. Il reflète le partage d'une vision commune matérialisé par une implication active et pérenne de toute l'équipe pour assurer une meilleure protection du public. Il permet l'efficacité, la générosité et le dépassement de soi au service d'une cause plus grande. Il positionne l'Office comme une organisation agile, ambitieuse, résolument tournée vers l'avenir.

■ Synergie

En tant que clé de voûte du système professionnel, l'Office concentre la force de l'intelligence collective, en mettant en commun les compétences, les ressources, les savoirs et les actions des ordres professionnels et des acteurs clés du système professionnel. Il privilégie une mobilisation concertée avec ses partenaires afin que le résultat obtenu soit supérieur à la somme des contributions individuelles. En tant que catalyseur, il érige la synergie en mode de collaboration systématique, dont les bénéfices rejaillissent largement à l'externe sur les partenaires et la population, et à l'interne sur le personnel. L'Office coopère avec son environnement dans une dynamique de respect mutuel et d'écoute constructive pour trouver des solutions plus justes, plus inclusives, plus innovantes pour protéger le public.

CHIFFRES CLÉS (2024-2025)

46 Nombre d'ordres professionnels qui encadrent 55 professions

438 236 Nombre de personnes inscrites au tableau des 46 ordres professionnels

77 Nombre de demandes d'information du public

L'Office a veillé à communiquer des informations pertinentes, actuelles et personnalisées aux citoyens et aux professionnels qui lui en ont fait la demande par le biais de son site Internet. Les réponses adressées précisent le rôle et les responsabilités des acteurs du système professionnel et les recours que le public peut exercer.

86

Membres du personnel (emplois supérieurs, cadres, avocats, notaires, professionnels et fonctionnaires)

L'effectif comprend 24 employés du Bureau des présidents des conseils de discipline des ordres professionnels et 7 employés du Commissaire à l'admission aux professions. Il est réparti entre les bureaux de Québec et ceux de Montréal.

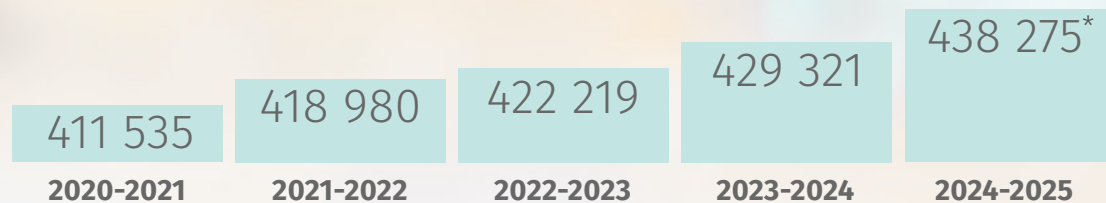
159 Nombre d'administrateurs nommés par l'Office

L'Office nomme entre deux et quatre représentants du public au conseil d'administration de chaque ordre professionnel, dont les compétences sont complémentaires à celles des administrateurs élus. Leur mission consiste à veiller à ce que la protection des intérêts du public soit au cœur des travaux de l'ordre.

ANALYSE DE L'ENVIRONNEMENT

Le système professionnel a beaucoup évolué depuis sa création en 1973. Il doit continuer d'anticiper les changements sociétaux et de s'y adapter pour accomplir au mieux sa mission de protection du public. Les professionnels agissent dans des secteurs clés en constante évolution tels que la santé, les relations humaines, le droit, le génie, l'aménagement, les sciences, l'administration et les affaires. Les 46 ordres professionnels qui encadrent et réglementent 55 professions ont une responsabilité cruciale en matière de protection du public, partagée avec l'Office. En cinq ans, le nombre de personnes inscrites au tableau d'un ordre professionnel a augmenté de 9,4 %, passant de 411 535 à 438 275.

Nombre de personnes inscrites au tableau des 46 ordres professionnels



* Donnée du 31 mars 2025, selon les informations recueillies par l'Office le 30 septembre 2025.

Contexte externe

Alors que le Québec connaît une accélération marquée des transformations sociales, technologiques et démographiques, l'Office joue un rôle clé dans l'évolution du système professionnel. En guidant les ordres professionnels et en les outillant pour qu'ils s'adaptent aux défis contemporains, l'Office assure la protection du public.

■ Société en transformation

La société québécoise vit une période de profonde mutation. Le vieillissement de la population, qui augmente la demande en soins de santé et en services sociaux, ou la rareté de la main-d'œuvre, qui fait de l'immigration le principal moteur de croissance démographique, modifient la société en substance. Cette diversification culturelle enrichit la société, mais exige des mécanismes efficaces et justes d'intégration des professionnels formés à l'étranger. En outre, l'émergence de nouvelles disciplines, la tendance à l'interdisciplinarité et à la multidisciplinarité de certaines pratiques professionnelles, ou encore la complexification des cadres réglementaires obligent les ordres professionnels à proposer une réponse pertinente et diligente.

À ces nouvelles réalités s'ajoute la révolution technologique qui bouleverse les pratiques professionnelles et les attentes des citoyens. L'essor du numérique et de l'intelligence artificielle impose une adaptation rapide des organisations, une formation continue et un encadrement rigoureux des nouvelles pratiques.

Pour préserver sa compétitivité et sa cohésion sociale, le Québec doit faire évoluer ses institutions, notamment son système professionnel, afin d'offrir des services accessibles, sécuritaires et adaptés aux réalités contemporaines.

■ Évolution du cadre législatif et réglementaire du système professionnel

Au-delà des transformations sociétales, l'environnement externe de l'Office est également marqué par l'évolution rapide des contextes juridique, technologique, économique et organisationnel dans lesquels exercent les professionnels. Ces changements accentuent la nécessité d'une modernisation continue du système professionnel, notamment par l'actualisation du *Code des professions*, de certaines lois particulières et de nombreux règlements qui en découlent.

Le cadre actuel doit ainsi constamment être ajusté afin de demeurer agile, cohérent et adapté aux réalités contemporaines qui peuvent remettre en question certains cloisonnements historiques entre les professions. Une réglementation restrictive pourrait limiter l'efficacité des interventions professionnelles, nuire à une utilisation optimale des ressources disponibles et affecter l'accès aux services.

De surcroît, la modernisation du cadre normatif du système professionnel s'inscrit dans une réflexion plus large sur la gouvernance du système professionnel dans son ensemble. Alors que les attentes de la population à l'égard des institutions publiques sont de plus en plus élevées en matière de cohérence, de transparence et de responsabilité, l'évolution des mécanismes de gouvernance apparaît essentielle pour soutenir l'efficacité et la crédibilité du système. L'actualisation des rôles, des processus décisionnels et des pratiques de gouvernance à l'échelle du système vise à assurer une meilleure harmonisation entre les acteurs, à renforcer la capacité collective à répondre aux enjeux émergents et à maintenir un haut niveau d'intégrité. En favorisant une gouvernance moderne, agile et orientée vers la protection du public, cette évolution contribue à consolider durablement le lien de confiance du public envers le système professionnel québécois.

Contexte interne

■ Équipe hautement sollicitée

L'environnement interne de l'Office se caractérise par une équipe de taille restreinte, composée de professionnels hautement spécialisés, appelée à soutenir une mission d'envergure et à forte portée stratégique pour la protection du public. Cette réalité organisationnelle impose des exigences élevées en matière de priorisation, de rapidité d'intervention et d'adaptation aux évolutions constantes du système professionnel. Dans un contexte de rareté de l'expertise et de pertes possibles de connaissances liées à la mobilité ou au départ de ressources clés, le renforcement de la résilience organisationnelle constitue un enjeu central.

■ Développement des compétences du personnel

Le maintien et le développement des compétences du personnel, notamment par une veille continue des meilleures pratiques dans les domaines d'expertise de l'Office, s'avèrent essentiels pour préserver la qualité des analyses, des avis et des interventions. Par ailleurs, le développement d'une plus grande polyvalence au sein de l'équipe, de même que la révision continue des façons de faire, contribuent à accroître l'agilité organisationnelle et la capacité de répondre avec célérité et cohérence aux besoins émergents.

■ Adaptation des processus de travail

Dans ce contexte, l'adaptation des processus de travail, le partage structuré des connaissances et l'optimisation continue des processus apparaissent comme des leviers incontournables pour soutenir la performance de l'Office et assurer la pérennité de sa contribution au système professionnel québécois. L'évolution des pratiques de travail, notamment par une organisation plus collaborative, flexible et transversale, permet de mieux absorber les variations de charge, de réduire les dépendances à des expertises individuelles et de renforcer la capacité de réponse de l'équipe.

Le partage et la capitalisation des connaissances favorisent quant à eux la continuité des activités, la transmission de l'expertise et l'intégration plus rapide des nouvelles ressources, tout en limitant les risques liés à la perte de savoir institutionnel.

Enfin, l'optimisation des processus, soutenue par des outils adaptés et une culture d'amélioration continue, contribue à accroître l'efficacité, la qualité des interventions et la capacité de l'Office à répondre avec agilité aux attentes croissantes du système professionnel et de la société.

CHOIX STRATÉGIQUES

Pour réaliser sa mission, l'Office a fait le choix stratégique de prioriser trois enjeux qui visent respectivement les ordres professionnels, le public et l'équipe de l'Office. Les orientations qui en découlent concourent à donner les moyens nécessaires à l'Office, d'une part, pour que les intérêts du public soient protégés au mieux lorsqu'il recourt aux services d'un professionnel, d'autre part, pour que l'Office assume son rôle conseil auprès de l'État en matière d'amélioration continue du système professionnel au bénéfice de la population québécoise.

les ordres professionnels

le public

l'équipe

MAXIMISER LA CAPACITÉ DES ORDRES PROFESSIONNELS À PROTÉGER LE PUBLIC

L'Office doit soutenir les 46 ordres dans leur gouvernance, leur performance et leur agilité réglementaire afin qu'ils puissent remplir leur mandat le plus efficacement possible. Pour ce faire, l'Office doit leur fournir des outils adaptés, optimiser les processus de traitement réglementaire et mettre en place des mesures préventives pour anticiper les risques. L'objectif ultime est de maintenir la cohérence du système professionnel et la confiance du public envers celui-ci, ainsi que d'assurer une protection proactive et durable de la population québécoise.

Orientation 1

Guider les ordres professionnels dans l'accomplissement de leur mission

L'Office agit comme partenaire stratégique, en étroite collaboration avec le Conseil inter-professionnel du Québec, auprès des 46 ordres professionnels afin de les soutenir dans leur mandat de protection du public.

Cette orientation vise à leur offrir un accompagnement structuré et des outils adaptés pour renforcer leur capacité d'action, en tenant compte des réalités propres à chaque ordre. L'Office déploie des ressources adaptées pour accompagner les ordres dans les différents champs d'encadrement des pratiques professionnelles, développe des processus pour simplifier l'adoption des règlements ou établit des balises de contrôle pour une meilleure gestion organisationnelle des ordres.

Également, pour bonifier sa veille stratégique constante, l'Office développe du matériel d'analyse destiné aux ordres pour renforcer leur autonomie et assurer la confiance du public. Dans le cadre d'une approche préventive, les ordres, soutenus par l'Office, pourront déployer des actions ou mettre en place des mesures qui leur permettront d'anticiper les risques, de prévenir les difficultés et ainsi de réduire leur exposition à des situations de vulnérabilité. L'Office contribue ainsi à la performance, à la cohérence réglementaire et à l'agilité des ordres professionnels dans leurs modes de gouvernance au service ultime de la protection du public.

Objectif 1.1

Déployer des outils afin de soutenir la mission des ordres professionnels

- **Indicateur de performance 1 : taux de satisfaction des ordres professionnels à l'égard des outils déployés par l'Office**

L'Office veille à ce que chaque ordre professionnel assure la protection du public. Il voit à ce que les professions régies par ces ordres s'exercent et se développent en offrant au public des garanties de compétence et d'intégrité. Pour ce faire, l'Office élabore du matériel structurant visant à renforcer la capacité des ordres à agir avec efficacité, transparence et cohérence dans un environnement en constante évolution.

Les outils développés par l'Office, qui prendront différentes formes – ateliers, webinaires, publications -, fourniront aux ordres des ressources sur les bonnes pratiques en matière de gouvernance, de gestion et d'administration. Ils les accompagneront aussi dans l'appréhension des grands changements socioéconomiques qui les concernent et notamment l'évolution des pratiques, la place grandissante de l'intelligence artificielle, la cybersécurité ou encore la mobilité de la main-d'œuvre.

- **Cibles¹**

Un sondage annuel permettra d'évaluer le taux de satisfaction des ordres à l'égard des outils que l'Office aura conçus et diffusés. Une augmentation de 5 % au cours des deux premiers exercices avec une stabilisation à 80 % à partir de 2028-2029 est visée.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
1. Taux de satisfaction des ordres professionnels à l'égard des outils déployés par l'Office	70 %	75 %	80 %	80 %

¹ La satisfaction des ordres et des partenaires n'ayant pas fait l'objet d'une mesure formelle, une cible initiale de 70 % est établie. Elle tient compte des outils déployés au cours de la première année du présent plan stratégique. Les rétroactions recueillies permettront d'optimiser ces outils afin d'accroître leur pertinence et de mieux répondre aux besoins des parties prenantes.

Objectif 1.2

Optimiser les processus de traitement règlementaire en favorisant une coopération soutenue avec les ordres professionnels

- **Indicateur de performance 2 : Pourcentage de dossiers traités en moins de douze mois par l'Office**

L'adoption de règlements, dont la vocation est d'encadrer les professionnels pour protéger le public, constitue l'un des principaux moyens dont disposent les ordres pour s'assurer de la qualité de la pratique professionnelle. Selon que le règlement concerne l'organisation de l'ordre, la déontologie, la formation continue, l'inspection professionnelle ou les stages et cours de perfectionnement, pour ne citer que ces champs d'intervention, le processus d'approbation fixé par la loi requiert un nombre plus ou moins important d'étapes; certains processus exigeant une consultation publique. Dans tous les cas, la collaboration de l'Office avec l'ordre professionnel doit s'enclencher dès que naît l'idée d'un règlement ou d'une modification de règlement au sein de l'ordre. Ainsi, la qualité et l'efficacité règlementaires sont assurées au service de la protection du public. Les deux parties sont en outre gagnantes sur tous les plans – temps, pertinence, motivation, coût –, car cette approche proactive veillera à améliorer la fluidité des échanges, à clarifier les étapes d'approbation et à assurer une meilleure prévisibilité des délais.

L'allègement règlementaire présente l'avantage considérable d'accélérer la réactivité du système professionnel pour répondre plus rapidement et plus adéquatement aux défis contemporains qui se présentent aux ordres, aux professionnels ou à la population. Comme évoqué précédemment, la société évolue vite, qu'il s'agisse de la démographie, des technologies ou des répercussions des décisions politiques. Des ajustements en temps opportun doivent donc être opérés par le système professionnel pour qu'il continue à assurer la protection du public dans cet environnement évolutif.

Coopérer de façon soutenue avec les ordres pour adapter les mécanismes règlementaires à la réalité du moment permet de renforcer la relation de partenariat avec l'Office. Aussi, cette coopération stimule la créativité en proposant un cadre collaboratif plus propice à l'expérimentation qui se renforce au fil de son développement, se nourrissant de ses propres expériences.

Optimiser ces processus et systématiser la coopération entre les ordres et l'Office supposent une simplification administrative et une complémentarité des efforts et des expertises. Ces règles simplifiées, fruits d'un consensus des deux parties, seront rigoureusement appliquées de part et d'autre pour en garantir les résultats positifs en termes de délais de traitement, de satisfaction des collaborateurs et de productivité. Des échanges réguliers et constructifs entre l'Office et les ordres viendront continuellement faire évoluer ces façons de faire.

■ Cibles

Le délai raisonnable de traitement d'un dossier concernant un règlement ou une modification d'un règlement est estimé à douze mois, considérant les délais incompressibles liés aux différentes étapes d'analyse et de validation. L'indicateur est défini par le temps écoulé entre la réception par l'Office du dossier complet de l'ordre et la décision rendue par les membres de l'Office au sujet dudit dossier.

Au cours des dernières années, près de 55 % des demandes ont été traitées en moins de douze mois. La mise en place des différentes mesures d'optimisation en 2026-2027 permettra d'atteindre un taux de 60 % dès la première année du présent plan. Une progression de 5 % par an du nombre de dossiers traités en moins de douze mois est visée, pour atteindre 75 % d'ici 2030.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
2. Pourcentage de dossiers traités en moins de douze mois par l'Office	60 %	65 %	70 %	75 %

Objectif 1.3

Mettre en œuvre des mesures de veille préventive

■ Indicateur de performance 3 : taux de satisfaction des ordres à l'égard des mesures de veille préventive établies par l'Office

Cet objectif vise à renforcer la confiance du public envers le système professionnel en procédant à une veille proactive des activités des ordres professionnels.

Le *Code des professions* confie à l'Office le mandat de veiller à ce que chaque ordre professionnel assure la protection du public, notamment par l'analyse de ses mécanismes internes, par la détection de risques et par la recommandation de mesures préventives ou correctives. Exercer une veille stratégique consiste à prévenir plutôt qu'à guérir. Elle s'avère cruciale, car lorsqu'elle est menée de façon continue, structurée et rigoureuse, elle permet d'assurer efficacement la protection du public.

La veille préventive consiste essentiellement, d'une part, à contrôler la conformité réglementaire, c'est-à-dire à vérifier que les ordres appliquent les mesures réglementaires prévues par la loi pour protéger le public; d'autre part, à évaluer la performance des ordres par l'analyse approfondie et scrupuleuse des rapports annuels.

Pour soutenir les ordres dans la réalisation de leur mission, l'Office produira des balises, indicateurs et autres ratios pour qu'ils puissent s'évaluer en continu et apprécier leur performance à la lumière de critères pertinents et objectifs. Ainsi, le déploiement de divers outils de mesure ou de balisage permettra aux ordres de dégager certaines tendances pour moduler leurs actions ou rectifier le tir pour éviter toute situation à risque de compromettre la protection du public.

■ Cibles²

L'Office mesurera la satisfaction des ordres quant aux stratégies de veille préventive déployées et mises à leur disposition par l'Office, afin d'anticiper tout risque en termes de protection du public. Le taux de satisfaction initial établi à 70 % doit atteindre 80 % au terme des quatre années de ce plan.

Ce faisant, l'Office améliorera son soutien à la mission des ordres, passant d'un processus de surveillance au développement d'une veille préventive pour anticiper les risques avant qu'ils ne se matérialisent et accompagner le système professionnel dans sa modernisation.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
3. Taux de satisfaction des ordres à l'égard des mesures de veille préventive établies par l'Office	70 %	75 %	80 %	80 %

² La satisfaction des ordres et des partenaires n'ayant pas fait l'objet d'une mesure formelle, une cible initiale de 70 % est établie. Elle tient compte des outils déployés au cours de la première année du présent plan stratégique. Les rétroactions recueillies permettront d'optimiser ces outils afin d'accroître leur pertinence et de mieux répondre aux besoins des parties prenantes.

ENJEU

2

RENFORCER LA CONFIANCE DU PUBLIC ENVERS LE SYSTÈME PROFESSIONNEL

L'Office doit promouvoir la compréhension et la crédibilité du système professionnel afin de renforcer son rôle de garant de la protection du public. L'Office doit chercher à rendre le système plus transparent et accessible en favorisant une communication proactive et efficace. En consolidant la confiance du public et la légitimité du cadre professionnel, l'Office contribue à la sécurité et à la qualité des services offerts. À terme, cet enjeu soutient une relation positive entre le public et le système professionnel.

Orientation 2

Promouvoir le système professionnel en sa qualité de garant de la protection du public

Le système professionnel québécois repose sur une mission fondamentale : assurer la protection du public. Cette responsabilité s'exerce par l'encadrement rigoureux des professions dont l'exercice comporte des risques pour la santé, la sécurité ou les biens des personnes. Promouvoir ce système, c'est mettre en lumière son rôle essentiel dans la société et renforcer la confiance du public.

Le rôle de l'Office est central dans cette démarche. L'Office agit comme régulateur et surveillant du système professionnel. Il s'assure que les ordres remplissent leur mission de protection du public et qu'ils disposent des outils nécessaires pour ce faire. L'Office intervient également pour harmoniser les pratiques, proposer des réformes législatives et soutenir la modernisation des mécanismes de gouvernance. Par ses actions, il garantit que le système demeure cohérent, efficace et adapté aux besoins de la population québécoise.

Promouvoir le système professionnel, c'est inviter les citoyens à comprendre ses rouages pour qu'ils puissent exercer leurs droits et recours, notamment en déposant des plaintes lorsqu'ils estiment que la qualité des services est compromise. Par cette interaction, le système demeure vivant, pertinent et centré sur sa mission première : protéger le public.

Objectif 2.1

Clarifier le rôle et les responsabilités des acteurs clés du système professionnel auprès du public et des partenaires

■ Indicateur de performance 4 : nombre d'outils développés et diffusés par l'Office

Le système professionnel québécois repose sur plusieurs acteurs dont les rôles doivent être clairement compris par le public. Les ordres professionnels ont pour mission première de protéger le public en encadrant la pratique de leurs membres. Ils établissent des normes de compétence, surveillent la qualité des services et appliquent des mécanismes disciplinaires en cas de manquement. Les professionnels, quant à eux, sont responsables de respecter ces normes et d'agir avec compétence et intégrité.

L'Office entend communiquer au public, de façon claire et concise, son rôle et celui des principaux acteurs du système professionnel. Ces informations, diffusées sur les plateformes les plus populaires et à différents moments de l'année, toucheront un grand nombre de citoyennes et citoyens. Cette clarification vise à renforcer la confiance du public envers le système professionnel.

■ Cibles

Chaque année, l'Office développera un minimum de cinq nouveaux outils communicationnels présentant les rôles et responsabilités des acteurs clés du système professionnel, de sorte que vingt outils auront été créés et diffusés d'ici 2030. Également, la mise à jour des outils produits lors des exercices précédents sera assurée en continu.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
4. Nombre d'outils développés et diffusés par l'Office	5	10	15	20

Objectif 2.2

Améliorer l'information destinée à guider le public dans l'exercice de ses droits et recours

■ **Indicateur de performance 5 : taux de satisfaction du public quant à l'information fournie par l'Office**

Pour que le public puisse exercer ses droits et recours, il est essentiel qu'il ait accès à du matériel d'information dynamique, clair et adapté à ses besoins, en complément des informations disponibles dans les pages Internet de l'Office consacrées à ce sujet.

Ces outils peuvent prendre différentes formes en fonction de la cible identifiée, notamment des fiches pratiques, des capsules vidéo ou des foires aux questions interactives. Ils doivent expliquer les démarches à effectuer pour obtenir des renseignements sur les obligations des professionnels, déposer une plainte ou demander une enquête. L'accessibilité est primordiale : langage compréhensible, formats inclusifs et disponibilité sur plusieurs plateformes.

L'Office doit diffuser efficacement ces outils auprès du public et des partenaires. Cela implique l'élaboration d'un plan de communication précisant le contenu des messages, les plateformes et supports choisis. Une communication proactive et habilement planifiée garantit que chaque partenaire de l'Office devient un maillon compétent et que chaque citoyen connaît ses droits et sait comment les exercer.

En parallèle, l'Office doit développer une ligne de conduite exemplaire dans ses relations avec le public qui communique avec lui à la recherche d'informations sur les équivalences de diplômes, sur les droits d'exercice, sur la mobilité, sur le processus de dépôt d'une plainte pour ne citer que quelques exemples parmi les plus fréquents. Transmettre une information précise, diligente et adéquate à l'utilisateur s'avère indispensable pour alimenter sa confiance dans le système professionnel. Pour ce faire, il convient de mesurer systématiquement l'appréciation par le public de la réponse que l'Office lui a fournie, et ce, dans une démarche d'amélioration continue.

En développant et diffusant ces ressources, et en instaurant une démarche qualité, l'Office renforce la cohérence du système professionnel et encourage l'autonomie des citoyens, car il valorise la transparence de ses nombreux mécanismes, tous destinés à protéger le public.

■ **Cibles³**

L'Office vise un taux de satisfaction du public recevant de l'information de l'Office à la suite d'une demande écrite ou téléphonique qui soit égal à 70 % lors du premier exercice, pour atteindre 80 % en 2029-2030. Le moyen utilisé sera l'administration d'un bref questionnaire d'appréciation de l'adéquation et de la diligence de la réponse transmise par l'Office à tout demandeur.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
5. Taux de satisfaction du public quant à l'information fournie par l'Office	70 %	75 %	80 %	80 %

³ La satisfaction des ordres et des partenaires n'ayant pas fait l'objet d'une mesure formelle, une cible initiale de 70 % est établie. Elle tient compte des outils déployés au cours de la première année du présent plan stratégique. Les rétroactions recueillies permettront d'optimiser ces outils afin d'accroître leur pertinence et de mieux répondre aux besoins des parties prenantes.

ENJEU 3

CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FAVORISANT L'ENGAGEMENT ET LA PERFORMANCE

Les employés recherchent de plus en plus un environnement flexible axé sur l'épanouissement, leur permettant de concilier vie professionnelle et vie personnelle. Ils s'attendent par ailleurs à de la reconnaissance, à des occasions de développement et à une communication transparente qui donne du sens à leur travail.

Dans ce contexte, l'Office doit développer des pratiques qui encouragent l'engagement, le bien-être et la performance des équipes. L'Office contribue ainsi à la rétention et à l'attraction des ressources. Ces mesures soutiennent la résilience et la capacité du personnel à s'adapter aux changements et à mieux répondre aux défis qui se présentent.

Orientation 3

Favoriser une expérience de travail positive

L'Office cherche à développer un environnement de travail qui soit propice au bien-être, à l'engagement et à l'efficacité. Cette orientation qui vise à favoriser une expérience de travail positive est essentielle au succès des deux premières. Ses ressources humaines constituent ses ressources fondamentales. Les profils diversifiés et complémentaires garantissent une approche transversale des dossiers traités par l'Office, qui touchent plus de 438 000 professionnels au Québec. Elles disposent des compétences et expériences pour gérer la complexité des enjeux propres à chaque profession. Les équipes sont mues individuellement et collectivement par la volonté de protéger le public. Fortes d'une rigueur intellectuelle exemplaire, elles assurent l'Office de pouvoir agir en respect de ses valeurs et d'accomplir sa mission avec compétence.

La compétence se traduit en performance notamment lorsqu'elle s'appuie sur des procédures claires et des outils adaptés. Le désir de performance, qui doit être continuellement nourri, naît d'un engagement sincère, qui lui-même prend racine dans un environnement propice à l'épanouissement professionnel et personnel. Les trois dimensions – compétence, performance, engagement – sont étroitement liées et interdépendantes. C'est avec l'ambition de fournir le terreau favorable au développement de ces trois composantes essentielles d'une expérience de travail positive que l'Office a défini cette dernière orientation. Notons qu'un plan de transformation organisationnelle est en cours de réalisation depuis l'automne 2025. Il résulte d'ateliers de réflexion organisés avec les équipes ayant pour objectif d'identifier les enjeux et de proposer des solutions pour que l'Office soit plus performant. Ce plan prévoit la mise en œuvre d'actions complémentaires à celles de la présente planification stratégique.

L'Office s'efforce de fidéliser ses collaborateurs en veillant à alimenter le sentiment d'appartenance par des mesures concrètes et attendues. Destinées à stimuler l'engagement, à favoriser le dépassement de soi et à encourager la cohésion, elles sont d'autant plus pertinentes qu'elles prennent place dans un contexte où les ressources disponibles ne sont pas illimitées et où la rétention du personnel est cruciale pour la pérennité de l'Office. Trois objectifs sont visés pour améliorer l'expérience de travail, à savoir le développement des compétences, l'optimisation des façons de faire et la satisfaction globale des employés.

Objectif 3.1

Assurer l'évolution des compétences des équipes

■ **Indicateur de performance 6 : taux de satisfaction des employés quant aux activités de développement offertes**

Le développement des compétences des équipes constitue un levier essentiel pour soutenir la performance organisationnelle. Il produit des effets à longue portée, bien au-delà des compétences individuelles. La mise en place d'activités d'apprentissage ou de perfectionnement telles que des formations spécialisées, des formations par les pairs, des ateliers collaboratifs ou des programmes de parrainage permet non seulement d'actualiser les connaissances, mais aussi de renforcer l'adhésion à la mission et aux valeurs de l'organisation. En investissant dans le développement professionnel, l'Office s'assure que ses employés disposent des connaissances et des compétences pour répondre efficacement aux défis actuels et futurs. Il crée une chaîne de valeur durable, où chaque compétence acquise contribue à la transformation globale. Cette approche favorise également la résilience face aux changements et le maintien

d'un haut niveau de qualité dans les services rendus. Elle contribue par ailleurs à la rétention des talents, car les employés se sentent valorisés et impliqués dans leur progression. C'est l'un des moyens nécessaires pour faire vivre une expérience de travail positive aux équipes.

L'efficacité de ces initiatives alignées sur les objectifs stratégiques de l'organisation sera systématiquement évaluée afin d'ajuster l'offre aux besoins recensés. De plus, la variété des formats – présentiel, virtuel, autoformation – permet de s'adapter aux contraintes et aux préférences des employés.

■ **Cibles**

Lors du sondage sur l'expérience employé dans la fonction publique québécoise mené par le Secrétariat du Conseil du trésor en mars 2025, l'indice de satisfaction du personnel en matière d'opportunités de développement professionnel au sein de l'Office a démontré que tous les besoins ne semblent pas satisfaits. Dès la première année du présent plan stratégique, des activités de perfectionnement seront proposées pour répondre à cette lacune identifiée et le taux de satisfaction sera alors mesuré afin de mieux répondre aux besoins du personnel. Un premier taux de satisfaction de 70 % est visé.

Pour les trois années suivantes, à l'issue de chaque activité de perfectionnement, un sondage sera adressé aux participants. Il permettra d'évaluer leur satisfaction quant à l'activité vécue et d'identifier leurs besoins pour que l'Office leur propose des activités qui répondent au mieux à leurs attentes. Le taux de satisfaction escompté au terme de ces quatre années est de 80 %, soit un taux de progression de 10 %.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
6. Taux de satisfaction des employés quant aux activités de développement offertes	70 %	75 %	80 %	80 %

Objectif 3.2

Améliorer les processus internes

■ **Indicateur de performance 7 : taux de satisfaction des employés quant aux processus optimisés**

En repensant les méthodes, les outils et les pratiques, la fluidité des opérations est optimisée et l'efficacité des équipes augmentée. Investir dans la simplification des procédures et l'automatisation des tâches répétitives, c'est libérer du temps pour des activités à valeur ajoutée, ce qui accroît la satisfaction et la motivation des employés. Dans cette perspective de créer un environnement plus efficace et moins contraignant, l'Office a le privilège de pouvoir s'appuyer sur les travaux d'un comité des adjointes récemment constitué, sur un plan de transformation organisationnelle en cours et sur des solutions technologiques adaptées.

Au-delà de l'efficacité opérationnelle, l'optimisation des processus internes contribue directement à la qualité de l'expérience employé et au bien-être au travail. Des processus clairs, cohérents et évolutifs, fruits d'une mise en commun des besoins et des attentes des équipes, renforcent la collaboration et l'expression du plein potentiel de chacun. Ils permettent concrètement d'éliminer les zones de friction tout en clarifiant les responsabilités. Ainsi, l'organisation crée un cercle vertueux, car des processus simplifiés et mieux adaptés génèrent plus d'engagement, ce qui favorise la performance et la rétention des talents.

L'amélioration continue devient ainsi un levier stratégique favorisant l'épanouissement professionnel du personnel.

■ **Cibles**

Chaque processus optimisé fera l'objet d'un sondage de satisfaction auprès des équipes concernées. L'optimisation est continue, c'est-à-dire qu'un même processus peut être amélioré plusieurs fois pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins des équipes. En partant d'un taux de satisfaction de 70 %, la cible à atteindre à l'issue de ce plan stratégique est de 80 %.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
7. Taux de satisfaction des employés quant aux processus optimisés	70 %	75 %	80 %	80 %

Objectif 3.3

Développer un milieu de travail encourageant le bien-être et l'engagement

■ Indicateur de performance 8 : indice de satisfaction du personnel

Cet objectif vise à pérenniser et à enrichir le cadre de travail axé sur le bien-être et la mobilisation en évaluant régulièrement la satisfaction des équipes.

Cette appréciation est mesurée annuellement par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) dans le cadre de la Stratégie de gestion des ressources humaines de la fonction publique 2023-2028 pour suivre l'évolution de l'expérience employé du personnel assujéti à la Loi sur la fonction publique. Le SCT communique les résultats aux ministères et organismes sous forme de rapport sommaire dénominalisé.

À partir de 2028, l'Office prendra le relais du SCT, en assumant la responsabilité de mener les sondages annuels par l'entremise d'un questionnaire identique à celui du SCT et en présentant les résultats selon la même méthode de calcul que celle appliquée par le SCT.

Au fil des questions posées, trois dimensions clés sont analysées dans le sondage : la mobilisation; l'environnement et la santé et le mieux-être, et les énoncés baromètres. Ces derniers représentent les mesures de référence de la satisfaction du personnel et résumant son niveau général de bien-être et d'engagement.

Les questions cernent les leviers d'amélioration de la satisfaction du personnel. La plupart de ces leviers seront abordés directement ou par ricochet dans les

deux premiers objectifs de cette orientation, comme, entre autres, le développement professionnel, l'amélioration de la collaboration ou l'utilisation efficace des outils technologiques. D'autres leviers feront l'objet de mesures ciblées dans le plan de transformation organisationnelle, comme, entre autres, le développement des personnes, les initiatives de reconnaissance par les pairs et/ou les dirigeants, la clarification des règles et des responsabilités ou l'optimisation des processus. Le comité santé sécurité de l'Office de même que la nouvelle Politique de gestion intégrée des risques permettront d'assurer un environnement de travail sécuritaire et sain en termes d'espaces ou de conditions.

Soulignons que les résultats du sondage de 2025 révélaient plusieurs leviers de performance stratégiques au sein de l'Office comme l'acceptation de la différence, l'autonomie ou la conciliation travail-famille pour ne citer qu'eux.

Depuis la parution de ces résultats, les nombreuses mesures organisationnelles déployées par l'Office pour renforcer la collaboration, la reconnaissance et le sentiment d'appartenance témoignent d'un élan collectif fort pour favoriser un climat de travail sain et stimulant. L'Office est sur la voie de la transformation, dont les accomplissements pourront être mesurés à la lumière de la satisfaction exprimée par le personnel.

■ Cibles

En mars 2025, l'indice global résultant du sondage mené par le SCT était de 7/10 pour l'Office. Des améliorations doivent être apportées afin que l'indice affiche une progression régulière au cours des quatre années du présent plan pour atteindre 8/10 en 2029-2030.

Indicateur	Cibles			
	2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
8. Indice de satisfaction du personnel	7/10	7,5/10	8/10	8/10

TABLEAU SYNOPTIQUE

Mission

Veiller à ce que les ordres professionnels assurent la protection du public et conseiller l'État sur l'évolution du système professionnel

Vision

Renforcer son rôle d'acteur central dans l'amélioration continue du système professionnel

Valeurs

- Cohérence
- Courage
- Engagement
- Synergie

ENJEU 1

MAXIMISER LA CAPACITÉ DES ORDRES PROFESSIONNELS À PROTÉGER LE PUBLIC

Orientation 1

Guider les ordres professionnels dans l'accomplissement de leur mission

Objectifs	Indicateurs	Cibles			
		2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
1.1 Déployer des outils afin de soutenir la mission des ordres professionnels	1. Taux de satisfaction des ordres à l'égard des outils déployés par l'Office	70 %	75 %	80 %	80 %
1.2 Optimiser les processus de traitement réglementaire en favorisant une coopération soutenue avec les ordres professionnels	2. Pourcentage de dossiers traités en moins de douze mois par l'Office	60 %	65 %	70 %	75 %
1.3 Mettre en œuvre des mesures de veille préventive	3. Taux de satisfaction des ordres à l'égard des mesures de veille préventive établies par l'Office	70 %	75 %	80 %	80 %

ENJEU 2

RENFORCER LA CONFIANCE DU PUBLIC ENVERS LE SYSTÈME PROFESSIONNEL

Orientation 2

Promouvoir le système professionnel en sa qualité de garant de la protection du public

Objectifs	Indicateurs	Cibles			
		2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
2.1 Clarifier le rôle et les responsabilités des acteurs clés du système professionnel auprès du public et des partenaires	4. Nombre d'outils développés et diffusés par l'Office	5	10	15	20
2.2 Améliorer l'information destinée à guider le public dans l'exercice de ses droits et recours	5. Taux de satisfaction du public quant à l'information fournie par l'Office	70 %	75 %	80 %	80 %

ENJEU 3

CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FAVORISANT L'ENGAGEMENT ET LA PERFORMANCE

Orientation 3

Favoriser une expérience de travail positive

Objectifs	Indicateurs	Cibles			
		2026-2027	2027-2028	2028-2029	2029-2030
3.1 Assurer l'évolution des compétences des équipes	6. Taux de satisfaction des employés quant aux activités de développement offertes	70 %	75 %	80 %	80 %
3.2 Améliorer les processus internes	7. Taux de satisfaction des employés quant aux processus optimisés	70 %	75 %	80 %	80 %
3.3 Développer un milieu de travail encourageant le bien-être et l'engagement	8. Indice de satisfaction du personnel	7/10	7,5/10	8/10	8/10

ANNEXE I

Commissaire à l'admission aux professions

Le *Code des professions* (RLRQ, c. C-26) a été modifié en 2009 pour y prévoir un poste de commissaire indépendant, rattaché administrativement à l'Office des professions du Québec. Il est chargé de différentes activités de surveillance concernant l'admission aux professions.

■ Mandat du commissaire

Le *Code des professions* énonce le mandat du commissaire comme suit :

« 16.10. Le commissaire est chargé :

1° de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession;

2° de vérifier le fonctionnement de tout processus ou activité relatif à l'admission à une profession;

3° de suivre l'évolution des activités du Pôle de coordination pour l'accès à la formation et, le cas échéant, de lui faire les recommandations qu'il juge appropriées concernant, notamment, les délais de l'offre de formations.

[...]

Le mandat du commissaire combine avantageusement le regard sur des cas individuels à celui sur des enjeux révélés dans d'autres contextes ou de nature systémique. »

■ Cadre administratif et reddition de comptes

Le commissaire est soumis à la législation, aux règles et aux directives en matière d'imputabilité et de reddition de comptes de l'administration publique. La loi instituant le poste de commissaire a toutefois prévu certains aménagements : en premier lieu, la loi accorde au commissaire une indépendance dans l'exercice de ses fonctions. Il bénéficie d'une autorité administrative à l'égard du personnel sous sa responsabilité. Notons que les membres de l'Office ont le devoir, par la loi, de « prendre les mesures visant à préserver en tout temps l'indépendance du commissaire dans l'exercice de ses fonctions » (article 16.20 du *Code des professions*).

Cette condition de l'exercice des fonctions du commissaire est d'autant plus importante que celui-ci est appelé à porter son regard critique sur des aspects de l'admission aux professions à l'égard desquels l'Office exerce un pouvoir décisionnel et réglementaire, de même que de formuler des orientations et d'émettre des lignes directrices.

ANNEXE II

Bureau des présidents des conseils de discipline

Depuis sa création le 13 juillet 2015, le Bureau des présidents des conseils de discipline (BPCD) a modifié significativement le fonctionnement du système de justice disciplinaire. Les présidents des conseils de discipline exercent leurs fonctions à temps plein sous l'autorité du président en chef. Ils desservent l'ensemble des conseils de discipline des ordres professionnels. Le *Code des professions* prévoit que le BPCD est composé d'au plus 20 présidents. En date du 31 mars 2025, le Bureau est composé de 14 présidents, y compris le président en chef. En tant que tribunal administratif, le BPCD relève du ministre de la Justice. Ainsi, le président en chef fait rapport de ses activités et résultats au ministre.

■ Mission

La mission du BPCD est de favoriser la célérité du processus décisionnel et d'assurer une qualité et une cohérence des décisions rendues par les conseils de discipline dans l'objectif ultime du système de justice disciplinaire : la protection du public. Le BPCD exerce son mandat en partenariat avec les ordres professionnels. Ses responsabilités sont liées à la gestion et à l'audition des plaintes disciplinaires.

Gestion des plaintes disciplinaires

Les plaintes disciplinaires sont reçues en premier lieu par les secrétaires des ordres professionnels.

Le greffe d'un conseil de discipline se situe d'ailleurs au sein de l'ordre professionnel concerné. Les secrétaires de tous les ordres professionnels transmettent les plaintes au BPCD pour centraliser leur traitement et en favoriser la célérité. Le président en chef coordonne et répartit le travail entre les présidents.

Audition des plaintes disciplinaires

Un conseil de discipline est constitué pour entendre toute plainte formulée contre un professionnel pour une infraction au *Code des professions*, à la loi constituant l'ordre professionnel dont il est membre ou à un règlement propre à son ordre professionnel (dont le code de déontologie). Un conseil de discipline est formé d'un président et de deux membres. Le conseil d'administration de l'ordre professionnel désigne les membres qui siégeront au conseil de discipline. Le président est désigné par le président en chef du BPCD. Les présidents du BPCD, y compris le président en chef, sont appelés à siéger à tous les conseils de discipline de tous les ordres professionnels. Ils président les auditions et rendent les décisions de concert avec les deux autres membres du conseil de discipline avec qui ils siègent.

■ Valeurs

Le Bureau des présidents des conseils de discipline privilégie les valeurs suivantes : une justice de qualité et efficiente, l'indépendance et l'impartialité, la compétence et le respect.



Pour joindre l'Office des professions du Québec

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

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

Courriel : courrier@opq.gouv.qc.ca

