

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



Office
des professions

Québec 

Déclaration de services aux citoyens

QUI SOMMES-NOUS ?

Organisme gouvernemental, l'Office des professions du Québec tire son existence du *Code des professions* (L.R.Q., 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 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.

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*¹⁶ 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, 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 en cette matière, et lui proposer la conduite à tenir ou les mesures à prendre pour assurer de manière optimale la protection du public 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.

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 :

- offrir un accueil courtois et une écoute attentive;
- traiter avec soin, diligence et transparence les demandes qui lui sont acheminées;
- 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.
- 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 51 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;
- favoriser les échanges constructifs entre les citoyens et les ordres professionnels.

¹⁶ Il s'agit des articles 123, 123.1, 123.4 et 123.5 du *Code des professions* (L.R.Q., C-26)

Commissaire aux plaintes concernant les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles

L'Assemblée nationale votait, en décembre 2009, une loi afin de créer, au sein de l'Office, un poste de commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles.

Le commissaire est chargé :

- d'examiner les plaintes provenant de toute personne qui se sent lésée par un ordre professionnel dans le traitement d'une demande de reconnaissance des compétences en vue d'obtenir un permis pour exercer une profession;
- de vérifier le fonctionnement des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles institués au sein des ordres;
- de suivre l'évolution des mesures de collaboration entre les ordres professionnels et les établissements d'enseignement en vue de répondre efficacement aux besoins de formation complémentaire nécessaire à l'obtention d'un permis d'exercice.

Pour ce qui est du traitement des plaintes, le rôle du commissaire n'est pas d'évaluer lui-même les compétences professionnelles des personnes qui désirent obtenir un permis d'exercice. Il ne peut donc pas délivrer de permis au nom de l'ordre. Il s'assure toutefois que le dossier d'une personne a été traité, entre autres, de façon équitable, objective, transparente et efficace. Il peut également formuler les recommandations qu'il juge utiles dans un dossier. L'ordre professionnel doit informer le commissaire, par écrit, des suites qu'il entend donner à une recommandation.

Étant donné la nature du mandat, l'Office doit prendre les mesures visant à préserver en tout temps l'indépendance du commissaire dans l'exercice de ses fonctions. Le commissaire s'est aussi vu accorder des pouvoirs d'enquête étendus.

Le commissaire est soumis par la loi à des obligations d'information au profit des personnes qui formulent des plaintes de même que du public en général. On trouve un énoncé de ces

obligations dans la description du processus de traitement des plaintes ainsi que des autres fonctions du commissaire sur le site Web de l'Office.

Le commissaire s'inscrit dans les engagements de l'Office, avec les adaptations nécessaires. Dans ses rapports avec les plaignants et les autres parties aux dossiers qu'il traite, le commissaire s'engage également 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.

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* (L.R.Q., c. A-21), 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**

<http://www.opq.gouv.qc.ca>

Téléphone :

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

Télécopieur :

418 643-0973

Courriel :

courrier@opq.gouv.qc.ca

Les bureaux de l'Office 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

**Pour joindre
le Commissaire aux plaintes
concernant les mécanismes de
reconnaissance des compétences
professionnelles**

Téléphone :

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

Télécopieur :

514 864-9758

Courriel :

commissaire@opq.gouv.qc.ca