

Surveillance de la reconnaissance des compétences : quoi de neuf ? La situation au Québec

Présentation par M^e André Gariépy
au Congrès canadien de la réglementation
(RCANOR), Ottawa, Ontario
9 novembre 2012

Commissaire aux plaintes en matière de
reconnaissance des compétences professionnelles

Office
des professions
Québec



Plan de la présentation

- Fonctions
- Phase de démarrage
- Examen des plaintes (volet 1)
- Vérification (volet 2)
- Formation d'appoint et stage (volet 3)
- Organisation du travail
- Annexe : Le système professionnel du Québec

Fonctions

1. Recevoir et examiner les plaintes individuelles concernant la reconnaissance des compétences effectuée par les ordres professionnels
2. Vérifier les mécanismes de reconnaissance des compétences (approche systémique plutôt qu'au cas par cas)
3. Suivre l'évolution des mesures favorisant la collaboration entre les systèmes d'éducation et professionnel quant à la formation manquante et les stages

3

Office
des professionnels
Québec

Phase de démarrage



4

Office
des professionnels
Québec

Démarrage des activités 2010-2012

- Recrutement et formation du personnel
- Élaboration des procédures, méthodes et politiques
 - Examen de plaintes
 - Vérification
 - Suivi de la collaboration
 - Veille
- Plan de communication

5

Ordre
des professionnels
du Québec

Examen des plaintes (volet 1)

Recevoir et examiner les
plaintes individuelles
concernant la reconnaissance
des compétences effectuée
par les ordres professionnels



6

Ordre
des professionnels
du Québec

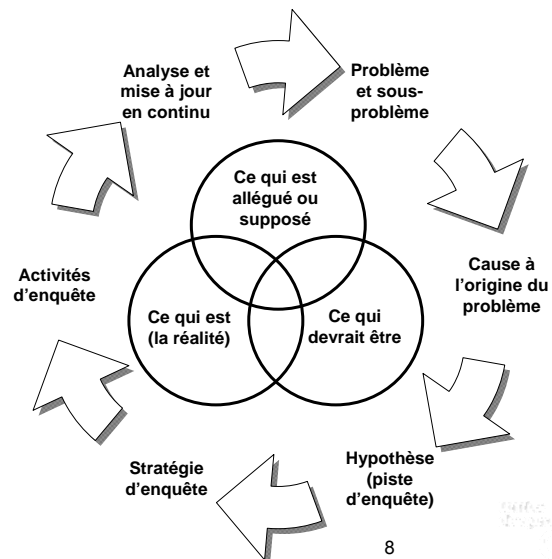
Philosophie

- Pas un mécanisme d'appel
- Approche d'un *ombudsman*
- Un agent de changement, un changement systémique
- Axé sur la recherche de solutions à des problèmes plutôt qu'à trouver des coupables

7

Centre
de
recherche
Citénotre

Méthodologie d'enquête



8

Centre
de
recherche
Citénotre

Principes guidant l'analyse critique

- Égalité
- Équité
- Objectivité
- Transparence
- Ouverture
- Cohérence
- Efficacité
- Responsabilité
- Caractère raisonnable
- Amélioration continue

9

Ordre
des professionnels
Québec

Examen de plaintes 2010-2012

- Chiffres (juillet 2010 à août 2012)
 - Nombre de plaintes examinées : 40
 - Nombre d'ordre professionnels visés : 22
 - Dossiers fermés : 35

10

Ordre
des professionnels
Québec

Examen de plaintes 2010-2012 (suite)

- Premier regard sur les problèmes
 - Méthodologie
 - Communication (information et attitude)
 - Organisation et efficacité (gros comme petit)
 - Intervention et imputabilité de tierces parties
 - Accessibilité de la formation d'appoint
 - Interprétation des lois et règlements
 - Philosophie de la reconnaissance des compétences

11

Centre
de médiation
Québec

Examen de plaintes 2010-2012 (suite)

- Premier regard sur les plaignants
 - Réticence à se plaindre (impact appréhendé)
 - Incompréhension des processus
 - Difficulté dans la communication
 - Dynamique de bouche-à-oreille pour connaître et exercer leurs recours
 - Quelques cas de comportement difficile

12

Centre
de médiation
Québec

Examen de plaintes 2010-2012 (suite)

- Premier regard sur les ordres visés
 - Une certaine crainte quant au processus
 - Une bonne attitude en général
 - Quelques rares cas de réticences et de réflexe de défense

13

Ordre
des professionnels
du Québec

Vérification (volet 2)

Vérifier les mécanismes de
reconnaissance des
compétences



14

Ordre
des professionnels
du Québec

Types de vérification

- Vérifications systématiques
 - Collecte de données sur le traitement des demandes de reconnaissance
 - Annuellement auprès de tous les ordres
 - Questionnaire sur les mécanismes
 - Sur un ou plusieurs sujets
 - Collecte cyclique auprès de tous les ordres
 - Diffusion d'un portrait des mécanismes

15

Centre
de
recherche
CIRAD

Types de vérification (suite)

- Vérifications particulières
 - Un ou plusieurs ordres, un sujet ou l'ensemble du mécanisme de reconnaissance
 - Sous forme d'enquête, à la manière d'une plainte
 - Déclencheurs
 - Problèmes observés au cours d'une plainte
 - Problèmes révélés par la vérification systématique
 - Travaux des autres commissaires
 - Veille informationnelle

16

Centre
de
recherche
CIRAD

Principes guidant l'analyse critique

- Égalité
- Équité
- Objectivité
- Transparence
- Ouverture
- Cohérence
- Efficacité
- Responsabilité
- Caractère raisonnable
- Amélioration continue

17

Ordre
des professionnels
du Québec

Formation d'appoint et stage (volet 3)

Suivre l'évolution des mesures favorisant la collaboration entre les systèmes d'éducation et professionnel quant à la formation manquante et les stages



18

Ordre
des professionnels
du Québec

Approche

- Prendre connaissance des mesures prises par l'Office des professions et de ses partenaires
- Développer et communiquer la connaissance du Commissaire des enjeux et problèmes
 - Renseignements provenant de l'examen de plainte et de la vérification
 - Enquête complémentaire
- Porter un regard critique indépendant
 - Formuler des recommandations au besoin

19

Office
des professions
Québec

Organisation du travail



20

Office
des professions
Québec

Équipe

- 1 Commissaire
- 3 Analystes en reconnaissance des compétences professionnelles
- 1 Préposée aux renseignements

21

Centre
de reconnaissance
des compétences
Québec

Outils de travail

- Information sur les ordres
 - Fiche descriptive et schéma standardisés des processus de reconnaissance de chaque ordre
- Veille informationnelle et expertise interne
 - Enjeux et méthodes hors du Québec
 - Expertise interne en soutien de la fonction de surveillance et de conseil en amélioration continue des mécanismes au Québec

22

Centre
de reconnaissance
des compétences
Québec

Partenariats

- Expertise et de recherche universitaires
 - Études sur le marché du travail et sur l'intégration socioprofessionnelle des immigrants
- Collaboration et coordination entre les commissaires des provinces canadiennes (Ontario, Manitoba, Nouvelle-Écosse)

23



Coordonnées

André Gariépy, avocat, Adm.A.
Commissaire aux plaintes en matière
de reconnaissance des compétences
professionnelles

Téléphone : +1 (514) 864-9744

Courriel: andre.gariepy@opq.gouv.qc.ca

Site Web : www.opq.gouv.qc.ca/commissaire

24



Annexe

Le système professionnel du Québec

- La protection du public est un mandat de l'État
- Un système harmonisé pour toutes les professions
- L'intérêt public et la sensibilité envers les consommateurs
- Un modèle de base pour les institutions, les processus et le traitement des plaintes du public
 - Par les Ordres professionnels
 - *Code des professions*, entré en vigueur en 1974
 - Législation particulière complémentaire lorsque pertinent
 - Réglementation et processus similaires pour le public
 - Maintenant 51 professions
- Orientations générales et surveillance par l'État
 - Principalement par l'Office des professions

25



25

Annexe

Le système professionnel du Québec (suite)

- Degré d'autonomie et d'autogestion
 - Par les Ordres professionnels
 - Rôle des professionnels: des experts qui gèrent une organisation à caractère public avec un mandat spécialisé
 - Les ordres professionnels peuvent agir de leur propre chef pour entamer des changements réglementaires sur des questions importantes de protection du public.
 - Pour obtenir les approbations, ils doivent toutefois engager un dialogue avec les autorités gouvernementales quant à la pertinence et les modalités

26



26

Annexe

Le système professionnel du Québec (suite)

- Collaboration entre les ordres professionnels
 - Par le Conseil interprofessionnel du Québec
- Imputabilité et transparence
 - Approche de «*Check and balance*»
 - Organisme public de surveillance
 - Office des professions du Québec
 - Pouvoir d'enquête au besoin
 - Les règlements qui touchent des questions importantes sont examinés puis approuvés par les autorités gouvernementales et rendus publics
 - Rapport annuel sur les activités
 - Contenu détaillé prévu dans un règlement commun
 - Rapport déposé à l'Assemblée nationale du Québec

27



27

Annexe

Le système professionnel du Québec (suite)

- Imputabilité et transparence (suite)
 - Participation de représentants du public
 - Conseil d'administration de l'Office des professions
 - Conseil d'administration et comité exécutif des Ordres professionnels
 - Comité de révision des décisions du Syndic (enquête disciplinaire)
 - Conseil de discipline (par la présence d'un avocat qui préside)
 - Assujettis à la Loi d'accès à l'information
 - Pour l'information relative au mandat de protection du public

28



28

Annexe

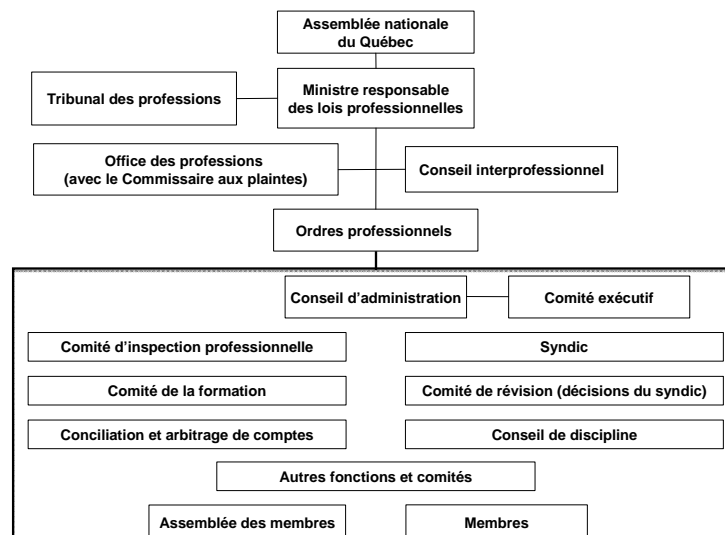
Le système professionnel du Québec (suite)

- Informations sur le système professionnel
 - Office des professions du Québec
(français seulement)
www.opq.gouv.qc.ca
 - Conseil interprofessionnel du Québec
(français, anglais, espagnol)
www.professions-quebec.org

29



Le système professionnel du Québec



30



Coordonnées

André Gariépy, avocat, Adm.A.
Commissaire aux plaintes en matière
de reconnaissance des compétences
professionnelles

Téléphone : +1 (514) 864-9744

Courriel: andre.gariepy@opq.gouv.qc.ca

Site Web : www.opq.gouv.qc.ca/commissaire