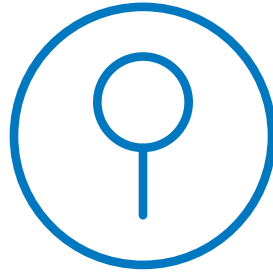


Bilan des activités 2017-2018



Programmation d'inspection professionnelle 2018-2019

28 mars 2018

Afin de contribuer à la mission de protection du public et conformément au Règlement le concernant, le comité d'inspection professionnelle surveille l'exercice de la profession par les membres de l'Ordre suivant le programme annuel de vérification qu'il a déterminé et qui a été préalablement approuvé par le conseil d'administration.

L'inspection professionnelle en bref

Le programme de surveillance générale de la profession adopté chaque année par le conseil d'administration de l'Ordre détermine le nombre de membres qui feront l'objet d'une inspection professionnelle ainsi que les paramètres guidant le choix des membres retenus.

Comme ce processus est obligatoire pour l'ensemble des membres en vertu du Code des professions, il n'est donc pas possible pour un CRHA ou un CRIA de s'y soustraire. Selon ce programme, un comité d'inspection professionnelle (CIP), épaulé par des inspecteurs, procède à la vérification des dossiers et de la pratique des membres de l'Ordre et émet des constats de non-conformité, au besoin.

L'évaluation de la pratique des membres de l'Ordre est basée sur le Guide des compétences des CRHA et CRIA. Cette évaluation permet à l'inspecteur d'accompagner le membre et de formuler des recommandations visant à améliorer sa pratique professionnelle.

Voici un survol des principales étapes du processus actuel d'inspection professionnelle :

- 1.** Le membre sélectionné, de façon aléatoire, reçoit un avis de sélection par courriel comprenant des liens vers les pages explicatives du processus d'inspection professionnelle présentes sur le site de l'Ordre;
- 2.** Un premier contact est alors établi par téléphone avec l'agente. Celle-ci explique le détail des étapes à venir pour mener à bien le processus et détermine le rendez-vous d'inspection professionnelle en fonction des disponibilités du membre et de l'inspecteur attribué à son dossier;
- 3.** Le membre reçoit ensuite un courriel comportant un lien vers un ou plusieurs questionnaires d'autoévaluation à remplir en ligne ainsi qu'un avis de convocation indiquant la date et le lieu de la visite d'inspection;
- 4.** Un inspecteur de l'Ordre visite le membre sélectionné selon la plage horaire fixée par le membre et l'agente. Cette visite est de trois heures;
- 5.** L'inspecteur rédige, à la suite de cette visite, un rapport qu'il remet au CIP qui l'étudiera;
- 6.** Le membre sélectionné reçoit une lettre de suivi personnalisé, le cas échéant, où sont présentés les constats de non-conformité et les recommandations à appliquer dans le délai prescrit, ainsi que des suggestions du CIP avec, en pièce jointe, le rapport d'inspection professionnelle.

Bilan du programme d'inspection 2017-2018

Le programme annuel d'inspection professionnelle 2017-2018 prévoyait 325 visites d'inspection. Ce sont finalement 333 visites qui ont eu lieu entre le 1er avril 2017 et le 31 mars 2018 dans les régions suivantes : Bas-Saint-Laurent, Capitale-Nationale, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Mauricie, Estrie, Montréal, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, Laurentides, Centre-du-Québec et Montérégie.

Le CIP a tenu huit réunions. Les principaux constats de non-conformité relevés par le comité d'inspection professionnelle ont porté sur :

- L'affichage des règlements
- Le contenu des dossiers
- La confidentialité des dossiers employés
- Le secret de nature confidentielle
- La confidentialité des dossiers du membre

Les principales recommandations concernent les compétences suivantes inscrites au Guide des compétences des CRHA et CRIA :

- Rôle professionnel
- Dotation
- Santé et sécurité

Programme d'inspection professionnelle 2018-2019

Par ailleurs, le comité d'inspection professionnelle a pu observer chez certains membres qui exercent seuls, un besoin d'aide, de conseil et de soutien. Dans ces situations, il a été recommandé aux membres de participer à des groupes de discussion, à des groupes informels de pratique ou de recevoir du coaching ou du mentorat.

Trois nouveaux inspecteurs à temps partiel se sont joints à l'équipe au courant de l'année. L'équipe d'inspection professionnelle compte donc sept membres : un inspecteur principal à temps plein, une agente à temps plein et cinq inspecteurs à temps partiel. Ces derniers sont localisés dans différentes régions du Québec, allant de l'Outaouais à Québec. Ils relèvent tous de la directrice, Développement professionnel et qualité de la pratique.

En 2018-2019, le comité d'inspection professionnelle s'appliquera à mettre en oeuvre les principes qui ont été déterminés quant à la vision de l'inspection professionnelle :

- L'inspection professionnelle se fait dans un but d'amélioration de la pratique et non dans un but de trouver des failles et de réprimander les membres.
- Les inspecteurs adoptent une posture d'accompagnement professionnel avec les membres qu'ils rencontrent.
- L'inspection professionnelle est un processus inscrit dans un continuum de la qualité de la pratique des membres et par conséquent :
 - Les extraits de ce processus servent aussi d'intrants pour la détermination des besoins de développement des compétences des membres.
 - Les impacts des inspections sont mesurés et suivis dans le temps.

Activités prévues pour l'atteinte de l'objectif 2020

Le programme d'inspection professionnelle 2018-2019 prévoit 550 visites d'inspection professionnelle. La sélection des membres sera effectuée de manière aléatoire en ciblant ceux qui n'ont pas encore été soumis au processus. Tous les membres de l'Ordre, peu importe leur profil, sont donc susceptibles d'être inspectés. La répartition des visites sera déterminée en fonction du pourcentage de membres dans chacune des régions du Québec.

Malgré les critères énoncés, le comité d'inspection professionnelle pourra en tout temps décider de procéder à une visite d'inspection professionnelle, s'il le juge nécessaire.

Il est proposé de procéder à l'inspection de 10 % des membres par année d'ici 2020. Pour être en mesure d'atteindre cet objectif, l'équipe d'inspection professionnelle travaille depuis 2017-2018 à mettre en place les conditions favorables. Pour la prochaine année, l'accent sera mis sur les actions suivantes :

- Finaliser le développement de la grille de sélection des modes d'intervention d'inspection professionnelle en fonction des risques et commencer son application au plus tard en juillet 2018.
- Poursuivre les inspections à distance pour les membres moins à risques et viser une cible de 50 inspections.
- Développer les outils d'inspection par autoévaluation et tester l'approche d'ici le 31 mars 2019.
- Discuter davantage de développement professionnel, au-delà de la vérification du dossier de formation continue (lien avec la stratégie de développement professionnel et de la qualité de la pratique).
- Discuter systématiquement, à chacune des inspections, de la question du harcèlement psychologique, et ce, sur le plan de la prévention, de l'enquête et de la mise en oeuvre des recommandations.

Nous croyons qu'en mettant en place toutes ces actions, la qualité de la pratique des membres sera soutenue par de l'accompagnement et un suivi rigoureux des résultats. Cela permettra certainement d'accroître la notoriété du titre auprès des dirigeants et des membres de la communauté d'affaires. Nous pourrions ainsi faire valoir la valeur ajoutée du titre auprès des membres et des membres potentiels en offrant des produits et services adaptés à leurs besoins et à leurs réalités d'affaires.