



## INSPECTION PROFESSIONNELLE

# Oh non ! Pas une visite d'inspection !

**Patricia Rancourt c.o., inspectrice, OCCOQ, en collaboration avec l'équipe des inspecteurs de l'OCCOQ**

6 Telle est la phrase qui surgit fréquemment dans la tête de nos collègues c.o. qui reçoivent un avis d'inspection. Comment expliquer cette réaction ? Plusieurs hypothèses se posent : le manque de temps, la crainte du jugement d'autrui, la peur que la pratique ne soit pas conforme, la perception négative de l'inspection ou la méconnaissance du processus, la peur d'être pris en défaut. Bref, les raisons sont multiples. Bien que la mission et les obligations de l'Ordre à l'égard la protection du public et de la surveillance de la pratique soient connues et diffusées, peu nombreux sont les membres qui se réjouissent à l'idée de recevoir quelqu'un qui vient inspecter leur pratique et « mettre le nez dans leurs affaires » ! Toutefois, les exigences de l'Office des professions du Québec sont formelles pour les 46 ordres professionnels de la province<sup>1</sup>. Il est question d'obligations et de responsabilités incontournables. Par conséquent, il va de soi que les professionnels membres d'un ordre sont tenus d'être inspectés un jour ou l'autre pendant leur carrière. Mais, bien souvent, cette certitude n'empêche pas les c.o. d'avoir une réaction à connotation négative par rapport à cette exigence.

Rassurez-vous ! La plupart des membres ayant eu une visite d'inspection dans le cadre du programme général de surveillance de la pratique expriment être satisfaits du déroulement de leur rencontre, rassurés et mieux outillés pour poursuivre leur mission respective auprès de leur clientèle. Comment expliquer alors l'écart entre l'anticipation négative d'une inspection et la satisfaction éprouvée par plusieurs à la suite de la démarche ? La méconnaissance des étapes du processus d'inspection, du contexte, du déroulement de la visite et de son contenu y sont probablement pour quelque chose. Voici de précieuses informations qui pourraient vous être utiles dans votre préparation à une inspection, qui, souhaitons-le, vous amènera à poser un regard positif et constructif sur votre démarche. Comme vous le savez, tôt ou tard, votre tour viendra !

## Une réforme des inspections ? Vraiment ?

Dans un premier temps, notez que, en vertu de l'article 12 du Règlement sur le comité d'inspection professionnelle de l'OCCOQ (CIP), ledit comité doit, chaque année, définir un programme de surveillance et le faire adopter par le conseil

d'administration. Le CIP a résolu, à sa réunion régulière du 13 mars 2018, d'amorcer l'actualisation de l'ensemble du processus d'inspection professionnelle, et ce, sur une période de trois ans. Cela avait d'ailleurs été annoncé au congrès de l'OCCOQ à Saint-Hyacinthe en juin dernier sous l'appellation de la « réforme des inspections ». Ce nouveau virage prend assise dans la volonté de l'Ordre de travailler avec ses membres dans une perspective de prévention, d'éducation et d'accompagnement.

La trajectoire des inspections a été révisée en s'appuyant sur le paradigme du maintien professionnel et des tiers de carrière<sup>2</sup>. Ainsi, les inspections ont été repensées selon les défis et enjeux respectifs des membres, conformément à leur nombre d'années de pratique. Les questionnaires et les visites ont été modifiés en conséquence, selon le caractère distinctif de chaque catégorie :

- les « membres juniors », avec 0 à 3 ans de pratique ;
- les « membres intermédiaires », avec 3 à 15 ans de pratique ;
- les « membres séniors », avec 15 ans ou plus de pratique.

En cette première année de réforme, il a été résolu de procéder aux visites d'inspection en fonction de critères différents des années précédentes. Les critères ciblés sont, par exemple : exercer depuis trois ans ou moins (membres juniors), exercer depuis plus de 10 ans et ne pas avoir été inspecté (membres intermédiaires et séniors), être en pratique privée depuis plus de cinq ans et ne pas avoir fait l'objet d'une inspection au cours des cinq dernières années, etc. Pour le détail des objectifs et des critères du programme annuel de surveillance générale de la pratique, veuillez consulter la section « Inspection professionnelle » du site Web de l'OCCOQ<sup>3</sup>.

Notez que, malgré le fait que ces critères sont prédéterminés en fonction du programme de surveillance, le CIP peut, en tout temps, décider de procéder à une visite d'inspection auprès des membres s'il le juge nécessaire.

## Quelles sont les étapes de l'inspection ? Et de quoi parle-t-on au cours de la visite ?

La première étape de la démarche d'inspection consiste à être sélectionné pour remplir le questionnaire d'autoévaluation selon les critères prioritaires de l'année en cours. Après la période du

renouvellement de l'adhésion à l'Ordre, soit en mars, un courriel est acheminé aux membres sélectionnés qui disposent de quatre semaines pour remplir le questionnaire. Le temps nécessaire pour réaliser cette tâche varie d'une personne à l'autre en fonction de plusieurs facteurs : capacité de synthèse, habileté à s'exprimer à l'écrit, niveau de pratique réflexive, maîtrise des aspects déontologiques, stress éprouvé, disponibilité à compléter la tâche pendant les heures de travail ou à l'extérieur, etc. Malgré ces multiples facteurs, une certitude s'impose : le questionnaire représente le reflet de la pratique des membres, et son contenu prend racine dans le profil des six compétences générales des conseillers d'orientation.

Une fois le travail terminé, le membre dépose le tout dans Espace compétence. Les inspecteurs prennent ici le relais en procédant rigoureusement, selon une grille d'évaluation, à l'analyse de tous les questionnaires remplis. Cette évaluation est ensuite soumise au CIP, qui confirme la liste des membres qui seront rencontrés au cours d'une visite d'inspection. Ces membres recevront par courriel un avis de convocation à une visite d'inspection.

À la suite de la réception de cet avis, chaque membre sera contacté par un inspecteur dans les mois qui suivent afin de déterminer la date, l'heure et le lieu de la rencontre, qui dure habituellement trois heures. Une fois l'entente établie, le membre reçoit ensuite un courriel de confirmation comportant les détails et les documents nécessaires à la préparation de la visite.

Au cours de cette visite, la discussion repose entre autres sur le profil des six compétences générales des conseillers d'orientation, tel que présenté dans le questionnaire d'autoévaluation. De plus, les éléments discutés ont trait au code de déontologie ainsi qu'aux autres règlements, notamment le Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice. Par conséquent, la tenue du cabinet (insonorisation, confidentialité, etc.), la gestion de la pratique (développement des compétences, jugement éthique, etc.), les outils d'évaluation (psychométrie, questionnaires maison, etc.) et les dossiers (tenue de dossiers, consentement libre et éclairé, honoraires, etc.) font l'objet de l'inspection dans le but ultime de s'assurer de leur conformité selon la réglementation.

Tout au long de la visite, l'inspecteur formule des rétroactions au membre et, le cas échéant, présente des correctifs et des suggestions d'améliorations à apporter dans la pratique. Afin de consigner le tout, un rapport est rédigé par l'inspecteur et acheminé au CIP.

En dernier lieu, le CIP procède à une recommandation sous la forme d'un « rapport de visite » en se basant sur les documents fournis par le membre (questionnaire d'autoévaluation, CV, description de tâches, etc.), les activités de formation ainsi que les informations et observations rapportées par l'inspecteur au cours de la visite. Ce « rapport de visite », indiquant la recommandation finale, sera acheminé au membre au moyen d'Espace compétence.

## Qui sont les inspecteurs?

L'équipe actuelle est composée de cinq membres de l'Ordre qui poursuivent également leur pratique. Parmi leurs mandats respectifs, ils sont eux aussi confrontés aux différents enjeux du domaine de l'orientation. Grâce à des formations continues et à la supervision dont ils bénéficient, les inspecteurs possèdent une connaissance approfondie des lois, des normes et des règlements qui encadrent la pratique de l'orientation au Québec.

Forts de cette expertise, ils s'appliquent, entre autres, à :

- sensibiliser et éduquer le membre à ses devoirs et obligations;
- vérifier le respect de la déontologie et de l'éthique professionnelle;
- analyser et encourager le développement, le maintien et la mise à jour des compétences;
- comprendre le contexte de pratique et suggérer des pistes d'amélioration;
- discuter de l'utilisation d'outils psychométriques dans le respect des normes;
- s'assurer de la conformité de la tenue des dossiers;
- accompagner le membre dans sa pratique réflexive et la gestion de sa pratique.

Dans un climat d'ouverture et de collaboration, les inspecteurs s'assurent de demeurer professionnels et respectueux du membre et de son contexte de pratique. Dans le cadre du programme de surveillance générale de la pratique des c.o., la visite d'inspection<sup>4</sup> est un temps précieux de réflexion et constitue avant tout une activité constructive et formative pour les conseillers d'orientation.

L'attribution des inspections est réalisée en fonction des régions administratives auxquelles est rattaché chacun des inspecteurs. Toutefois, un conflit d'horaire ou d'intérêts peut faire en sorte qu'une inspection soit relayée à un autre inspecteur. Voici les membres de l'équipe ainsi que leur territoire respectif :

**Suzanne Boulerice**, conseillère d'orientation, consultante clinique et organisationnelle, en pratique privée en counseling de carrière et en développement organisationnel depuis 22 ans. Parallèlement, elle a œuvré pendant 37 ans dans les milieux communautaire, parapublic et public à titre de conseillère clinique, de conseillère aux établissements et de gestionnaire. Elle est reconnue pour ses capacités mobilisatrices dans des contextes de transition et de transformation des services et des pratiques, pour son expertise clinique et administrative de gestion ainsi que pour le développement organisationnel.

**Daniel Poulin**, conseiller d'orientation depuis une vingtaine d'années, spécialisé auprès d'une clientèle éloignée du marché du travail et consultant pour les élèves handicapés ou les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA). Il est reconnu pour son empathie, son esprit de collaboration et son intégrité. Il couvre les territoires de Montréal, de Laval, de l'Outaouais, des Laurentides et de l'Abitibi.

**René Breault**, conseiller d'orientation et psychothérapeute retraité du réseau collégial. Consultant et travailleur autonome depuis 14 ans, il offre de l'aide aux employés et à leur famille ainsi qu'en gestion de carrière. De tempérament réfléchi, il est reconnu pour sa capacité d'analyse et de synthèse de même que pour son approche ouverte et conviviale. Doyen de l'équipe, il couvre les territoires suivants : Capitale-Nationale, Côte-Nord et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

**Mireille Moisan**, conseillère d'orientation en milieu scolaire depuis 15 ans et chargée de projets pour l'occoq depuis près de 10 ans. Elle est reconnue pour son ouverture, son authenticité et son engagement profond envers la profession. Elle couvre les régions de la Mauricie, de Lanaudière, de la Montérégie, du Centre-du-Québec et de l'Estrie.

**Patricia Rancourt**, conseillère d'orientation en milieu scolaire et en pratique privée depuis près de 15 ans et chargée de cours à l'université. Elle est reconnue pour sa créativité, son dynamisme et sa rigueur. Elle couvre le territoire des régions de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches, du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord et de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine. L'appartenance à un ordre professionnel implique des responsabilités importantes, mais aussi son lot de privilèges et, souhaitons-le, une grande fierté. Tout comme les membres, l'équipe d'inspecteurs s'applique à réaliser son mandat avec diligence, rigueur, bienveillance, et ce, habitée par une passion certaine pour la profession de conseiller d'orientation. Conscients que l'annonce d'une visite d'inspection ne laisse généralement personne insensible, nous espérons que cet article aura pu clarifier les étapes de la démarche, démystifier son contenu et communiquer une vision plus positive, et surtout formative, de la démarche d'inspection qui, comme vous le savez, s'avère indispensable et inévitable.

1 [www.opq.gouv.qc.ca/Rapports](http://www.opq.gouv.qc.ca/Rapports).

2 <https://leblog.hrtoday.ch/les-tiers-de-carriere-professionnelle-pourquoi-cette-logique>.

3 [www.orientation.qc.ca](http://www.orientation.qc.ca).

4 À distinguer de la « visite d'inspection particulière », qui porte sur les compétences du membre.



**FIER ASSUREUR  
DES MEMBRES DE L'ORDRE  
DEPUIS PLUS DE 10 ANS**

.....

N'hésitez pas à nous contacter pour toute question sur votre programme d'assurance responsabilité professionnelle.

**1 800 644-0607** [lacapitale.com/occoq](http://lacapitale.com/occoq)

  
**La Capitale**  
Assurances générales  
Cabinet en assurance de dommages



**Patricia Rancourt,**  
c.o., inspectrice



**René Breault,**  
c.o., psychothérapeute  
et inspecteur

## INSPECTION PROFESSIONNELLE

# Ouf! J'ai survécu à l'inspection!

**Survivre à une inspection... Peut-on vraiment utiliser cette expression qui, au sens commun, renvoie à l'idée de faire face à une expérience éprouvante dans laquelle on a failli y laisser sa peau? L'expression est sans contredit chargée en émotions tout comme l'aventure de l'inspection professionnelle peut l'être pour certains!**

**Et dans un tel contexte le stress occupe souvent une grande place. D'ailleurs, selon les travaux de recherche du Centre d'études sur le stress humain (CESH), les quatre déclencheurs du stress sont le manque de contrôle (C), l'imprévisibilité (I), la nouveauté (N) et l'égo menacé (É). Pour ceux qui sont familiers avec le concept, on parle ici du C.I.N.É.**

([www.stresshumain.ca/le-stress/comprendre-son-stress/source-du-stress](http://www.stresshumain.ca/le-stress/comprendre-son-stress/source-du-stress))

Assurément, ces déclencheurs peuvent s'inviter dans une démarche d'inspection : sentiment d'avoir peu de contrôle sur la situation (date de la visite, manque de temps, etc.), méconnaissance du processus, première expérience d'inspection, sentiment de compétence mis à l'épreuve, inquiétude quant à l'issue de la démarche, etc. Toutefois, sachez que la plupart des membres qui ont « survécu à l'inspection » ont efficacement géré cette situation de stress et ont su tirer profit de l'expérience.

Comme précisé dans l'article « Oh non! Pas une inspection! » (magazine *l'orientation*, vol. 9, n° 2, août 2019), la démarche d'inspection s'inscrit dans le cadre rigoureux du programme de surveillance de la pratique ([www.orientation.qc.ca/files/Programme-de-surveillance\\_OCCOQ\\_2019-2020.pdf](http://www.orientation.qc.ca/files/Programme-de-surveillance_OCCOQ_2019-2020.pdf)) visant à protéger le public et comporte un aspect réglementaire incontournable. Cependant, ce programme est également déployé auprès des membres de l'OCCOQ dans une perspective de prévention, d'éducation et d'accompagnement. Ainsi, la visite d'inspection s'avère une excellente occasion d'échange professionnel, d'amélioration de la pratique et de développement des compétences, le tout dans une perspective d'approche réflexive et de formation continue.

## Un stress nécessaire pour aider à corriger le tir

Il va sans dire que la préparation à la démarche d'inspection exige temps et énergie. Soyez assuré que cet investissement est palpable par les inspecteurs et se reflète dans les observations qu'ils acheminent au CIP. Toutefois, au moment de la réception du rapport de visite à la suite de l'inspection, la très grande majorité des conseillers d'orientation doit faire preuve de persévérance pour conclure sa démarche. En effet, la plupart des c.o. ont à apporter des correctifs à leur pratique à la suite du passage de l'inspecteur. Pour certains, la tâche est simple et rapide, alors que pour d'autres elle exige d'investir (encore!) temps et énergie pour réguler leur pratique professionnelle. Voici quelques exemples de « corrections de tir » formulés dans le cadre des inspections :

- Réaliser une évaluation et une planification annuelles des services;
- S'assurer d'une réponse adéquate aux besoins des clientèles vulnérables (activités réservées aux c.o. : *Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*);
- Mettre à jour ses connaissances en éthique et déontologie;



- Prévoir du temps de formation continue et de développement des compétences;
- Mettre à jour ses informations ainsi que son portfolio de formation dans Espace compétence;
- Corriger la tenue de dossiers : intégrer un sommaire des interventions, parapher et dater tout document conservé dans le dossier, s'assurer de la présence du formulaire de consentement ou d'une note à cet effet, rédiger une note de fermeture de dossier, intégrer des hypothèses professionnelles ou motifs d'interventions retenues ou jugement professionnel, éviter les jugements de valeur et le vocabulaire subjectif, indiquer des éléments du fonctionnement psychologique ou des ressources personnelles ou des conditions du milieu du client;
- Assurer la confidentialité des rencontres;
- Corriger l'insonorisation du cabinet;
- S'abstenir de partager des informations confidentielles sans l'accord du client;
- Rendre accessible, à la vue du client, le Code de déontologie.

## Ce qui m'attend après

À la suite de la rencontre avec l'inspecteur, le CIP formule une recommandation selon la situation du membre, qui en est informé par la réception du rapport de visite, comme mentionné précédemment. Cette recommandation repose entre autres sur le questionnaire d'autoévaluation, les informations contenues dans Espace compétence, le portfolio de formation et les observations de l'inspecteur qui aura pris le temps, au moment de la rencontre, d'en faire part au membre et de l'informer des correctifs à apporter à sa pratique le cas échéant. Dans toutes les démarches d'inspection, c'est le CIP qui a le pouvoir de recommander les mesures à prendre et de s'assurer de leur application. Voici quelques-unes des recommandations qui peuvent être formulées :

- Les conditions d'exercice répondent aux règles édictées par l'OCOCQ, qui encourage le membre à poursuivre sa pratique professionnelle réflexive;
- Des correctifs relatifs à certains éléments de la pratique professionnelle, tels que précisés dans le rapport de visite, devront être apportés, et le membre s'engage auprès de l'inspecteur à les appliquer;
- Une visite complémentaire est nécessaire avant de pouvoir se prononcer sur la pratique du membre;
- Des documents ou dossiers de clients doivent être acheminés au CIP afin de vérifier les correctifs que le membre doit apporter à sa tenue de dossiers;
- Des correctifs relatifs à la pratique du membre doivent être apportés, et une visite de suivi sera effectuée afin de vérifier leur application;
- Des lacunes importantes dans la pratique du membre ont été constatées, et une inspection particulière portant sur la compétence sera effectuée.

Détail important à prendre en considération : il peut y avoir un délai, parfois même de quelques mois, entre la visite d'inspection et la réception du rapport de visite présentant les recommandations. Le CIP se réunit à huit reprises durant l'année et, au cours de ces rencontres, les membres du comité traitent différents dossiers selon un ordre de priorité. Contrairement à ce que certains s'imaginent, le délai entre la rencontre d'inspection et la réception du rapport n'est pas nécessairement représentatif du nombre de correctifs à apporter ou des lacunes dans votre pratique.

*Il va sans dire que la préparation à la démarche d'inspection exige temps et énergie. Soyez assuré que cet investissement est palpable par les inspecteurs et se reflète dans les observations qu'ils acheminent au CIP.*

## Les recommandations les plus courantes

Certaines recommandations reviennent plus fréquemment. Pour connaître lesquelles, voici un premier indice : la plupart des c.o. se disent satisfaits du processus d'inspection et affirment se sentir mieux outillés pour la suite de leurs interventions et la réalisation de leur travail respectif. Autre indice : c'est rarement la tâche préférée des c.o., mais elle est ô combien essentielle et régie par le Code de déontologie. Vous avez deviné? Deux recommandations sont majoritairement formulées aux membres inspectés :

- Des correctifs relatifs à certains éléments de la pratique professionnelle, tels que précisés dans le rapport de visite, devront être apportés, et le membre s'engage auprès de l'inspecteur à les appliquer;

- Des documents ou dossiers de clients doivent être acheminés au CIP afin de vérifier les correctifs que le membre doit apporter à sa tenue de dossiers.

Deux constats s'imposent. Tout d'abord, malgré le fait que des correctifs soient à apporter à leur pratique, les membres inspectés agissent généralement conformément au Code de déontologie et respectent les politiques et règlements adoptés par l'OCCOQ, selon la majorité des dossiers évalués par le comité. Deuxièmement, la tenue de dossiers est un aspect de la pratique qui est à bonifier chez une partie des membres. Bien que ce volet du travail du conseiller d'orientation soit réglementé, il demeure un défi pour certains. La rencontre d'inspection devient alors un moyen de mieux comprendre les exigences sur ce plan, de saisir leur pertinence et d'explorer des stratégies et des outils à mettre en place pour régulariser la situation.

*[...] malgré le fait que des correctifs soient à apporter à leur pratique, les membres inspectés agissent généralement conformément au Code de déontologie et respectent les politiques et règlements adoptés par l'OCCOQ, selon la majorité des dossiers évalués par le comité.*

### **Le stress de l'inspection, une occasion de développement professionnel**

D'entrée de jeu, il a été énoncé qu'une majorité de membres ayant vécu une visite d'inspection dans le cadre du programme général de surveillance expriment être satisfaits du déroulement de leur rencontre, rassurés et mieux outillés pour poursuivre leur mission respective auprès de leur clientèle.

Voici, à titre d'exemples, quelques commentaires reçus par l'équipe d'inspecteurs :

- J'ai une meilleure connaissance des outils créés par l'Ordre et je sais comment les utiliser;
- J'ai une assurance renouvelée à l'égard de ma pratique professionnelle;
- Je connais maintenant de façon plus approfondie les règlements qui régissent la pratique et je comprends leur pertinence;
- J'ai enfin une meilleure compréhension de certains aspects de ma pratique, notamment en ce qui concerne les activités réservées aux c.o. (*Loi modifiant le Code des professions et d'autres*

*dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines);*

- Je me sens moins isolé et j'ai le sentiment d'avoir un Ordre sur lequel je peux m'appuyer;
- Je comprends mieux les rouages de l'OCCOQ.

Malgré son caractère formel, la démarche d'inspection constitue un échange professionnel qui permet, d'une part, de s'assurer de la conformité de la pratique du membre à l'égard de la réglementation et offre, d'autre part, à ce dernier l'occasion d'obtenir des précisions quant à ses façons de faire, de clarifier des enjeux éthiques et déontologiques, de discuter du contexte de travail, de préciser son rôle, etc.

En bref, l'inspection est une bonne occasion pour améliorer sa pratique et actualiser ses compétences. Être membre d'un ordre professionnel, c'est à la fois un privilège et une responsabilité. «L'intervention des c.o. touche directement l'identité des personnes, leur santé psychologique et leurs possibilités de choix personnels et professionnels» ([www.orientation.qc.ca/informations-pour-les-conseillers-d-orientation/obligation](http://www.orientation.qc.ca/informations-pour-les-conseillers-d-orientation/obligation)). Il est donc essentiel d'assurer aux clients un service intègre et compétent. En souhaitant que cet article vous permette de mieux gérer le stress lié à l'aventure que représente l'inspection professionnelle et en espérant que les déclencheurs du C.I.N.É. ne soient pas envahissants dans votre démarche, l'équipe des inspecteurs vous salue! ■