

Québec, le 24 avril 2013

Monsieur Jean-Paul Dutrisac
Président
Office des professions du Québec
800, place D'Youville, 10^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3

Objet : Projet de Code de déontologie des administrateurs agréés

Monsieur le Président,

Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de loi et de règlement présentés à l'Assemblée nationale ou publiés à la Gazette officielle. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de sa loi constitutive, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.

J'ai ainsi pris connaissance du projet de Code de déontologie des administrateurs agréés (le *Code*), publié le 13 mars 2013. Je prends acte de la volonté de moderniser le Code et de renforcer les devoirs et obligations des administrateurs agréés afin de garantir une meilleure protection du public.

Mon analyse ne me permet toutefois pas de conclure que les changements apportés atteignent tous les objectifs souhaités. J'aimerais donc vous faire part de mes commentaires sur trois de ses volets :

- 1 l'article 19, regroupant dorénavant les obligations d'information actuellement prévues aux articles 14 et 58 du Code;
- 2 la notion de délai raisonnable prévue aux articles 45 et 47 du projet de règlement;
- 3 l'omission des règles prévues par l'article 53 du Code actuel dans le projet de règlement.

* * * * *

1 L'article 19, regroupant dorénavant les obligations d'information actuellement prévues aux articles 14 et 58 du Code

L'article 14 de l'actuel Code prévoit l'obligation pour l'administrateur agréé d'informer dès que possible son client du coût de son intervention.

« 14. L'administrateur agréé doit, dès que possible, **informer son client du coût**, de l'ampleur et des modalités de son intervention. Il doit obtenir son accord à ce sujet et s'assurer que le client comprend les objectifs, l'ampleur des services impliqués de même que la base de facturation. »

Dans le même ordre d'idée, l'article 58 du Code actuel oblige l'administrateur à s'assurer que son client est avisé à l'avance du coût approximatif de ses services.

« 58. L'administrateur agréé **doit s'assurer que le client est avisé à l'avance du coût approximatif de ses services**, du mode de rémunération, des modalités de paiement et de l'ampleur des travaux. »

Or, l'article 19 du projet de règlement, qui regrouperait dorénavant les obligations d'information actuellement prévues aux articles 14 et 58, ne mentionne que les autres exigences déjà prévues en la matière :

« 19. L'administrateur agréé doit informer son client sur :

- 1° les objectifs des services professionnels requis;
- 2° la nature et de la portée des services requis;
- 3° l'ampleur et les modalités d'exécution de ses services;
- 4° les interventions possibles d'autres professionnels ou autres intervenants;
- 5° les modes et fréquences de reddition de compte;
- 6° la base de facturation et les modalités de paiement.

Il doit prendre des moyens raisonnables pour s'assurer de la compréhension et de l'accord de son client sur ces points. »

Bien que l'Ordre nous ait informés qu'il considère que l'information quant au coût est incluse dans ces autres exigences, particulièrement au 6^e paragraphe, je ne peux souscrire à cette interprétation. En effet, la base de facturation (taux horaire, montant forfaitaire...) ou les modalités de paiement ne permettent pas à elles seules d'établir ou d'estimer le coût des services.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :

R-1 Que l'article 19 du projet de règlement intègre expressément, au 6^e alinéa, l'obligation d'informer le client sur le coût approximatif des services.

2 La notion de délai raisonnable prévue aux articles 45 et 47 du projet de règlement

Les actuels articles 48 et 51 du Code prévoient que l'administrateur doit donner suite dans les 30 jours à une demande d'accès ou de rectification de son dossier par le client.

Les nouvelles dispositions (articles 45 et 47 du projet de règlement) ne comportent pas le délai de 30 jours, mais plutôt une notion de « délai raisonnable ». L'Ordre explique que l'objectif de cette modification est d'éviter que les administrateurs utilisent systématiquement le délai maximum. À mon avis, ce changement risque de les induire en erreur et d'aboutir à un résultat inverse.

En effet, en l'absence de référence au délai de 30 jours prévu par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et puisque la notion de « délai raisonnable » prête à interprétation, certains administrateurs pourraient croire à un assouplissement de la norme. Afin d'atteindre son but, l'Ordre pourrait combiner les deux éléments pour proposer une disposition telle que « l'administrateur doit, le plus rapidement possible à l'intérieur d'un délai de 30 jours, donner suite à... ».

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :

R-2 **Que** les articles 45 et 47 du projet de règlement imposent le délai de 30 jours, tel que prévu par les articles 48 et 51 du Code actuel.

3 L'omission des règles prévues par l'article l'article 53 du Code actuel dans le projet de règlement

Nous avons questionné l'Ordre concernant l'omission dans le projet de règlement des règles prévues à l'article 53 du Code actuel. Les renseignements obtenus de l'Ordre me portent à croire qu'il a été omis par erreur.

En conséquence, le Protecteur du citoyen recommande :

R-3 **Que** le projet de règlement reprenne le texte de l'article 53 du Code actuel qui se lit comme suit :

« **53.** À la demande écrite du client, le membre doit transmettre copie, sans frais pour le client, des renseignements corrigés ou une attestation que des renseignements ont été supprimés ou, selon le cas, que des commentaires écrits ont été versés au dossier à toute personne de qui le membre a reçu les renseignements ayant fait l'objet de la correction, de la suppression ou de commentaires ainsi qu'à toute personne à qui les renseignements ont été communiqués. »

Tout en soulignant de nouveau la volonté que je perçois de moderniser le *Code de déontologie des administrateurs agréés*, je soumets que les recommandations formulées contribueront à cet effort de modernisation et au renforcement des devoirs et obligations des administrateurs agréés, pour une protection accrue du public.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La protectrice du citoyen,

[original signé]

Raymonde Saint-Germain

c. c. M. Bertrand St-Arnaud, ministre de la Justice et ministre responsable de l'application des lois professionnelles
M^{me} Nathalie G. Drouin, sous-ministre de la Justice
M^{me} Anik Laplante, secrétaire de la Commission des institutions