

# Rapport annuel 2008 | 09

Ordre des conseillers en ressources humaines et  
en relations industrielles agréés du Québec

**CRHA**

Ordre des conseillers  
en ressources  
humaines agréés

# Table des matières

Présentation .....	3
Rapport du président du conseil d'administration .....	6
Article 5 – Rapport des activités du conseil d'administration .....	12
Article 6 – Rapport des activités du comité exécutif .....	16
Article 7 – Rapport des activités du comité de la formation .....	17
Article 8 – Rapport des activités relatives à la reconnaissance de l'équivalence aux fins de la délivrance d'un permis .....	18
Article 8 – Rapport des activités relatives à la reconnaissance de l'équivalence aux fins de la délivrance d'un certificat de spécialiste .....	20
Article 9 – Rapport des activités relatives à la délivrance des permis temporaires, restrictifs temporaires et spéciaux .....	21
Article 10 – Rapport des activités relatives à la délivrance des permis .....	22
Article 11 – Rapport des activités relatives à la garantie contre la responsabilité professionnelle .....	23
Article 12 – Rapport des activités relatives au fonds d'indemnisation .....	23
Article 13 – Rapport des activités relatives à l'inspection professionnelle .....	24
Article 14 – Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire .....	27
Article 15 – Rapport des activités du syndic .....	37
Article 16 – Rapport des activités relatives à la conciliation et l'arbitrage des comptes .....	37
Article 17 – Rapport des activités du comité de révision .....	38
Article 18 – Rapport des activités du conseil de discipline .....	39
Article 19 – Rapport des activités relatives à l'usurpation de titre réservé .....	40
Article 20 – Rapport des activités de tout autre comité touchant la protection du public .....	41
Article 21 – Renseignements généraux .....	42
États financiers .....	45

# Présentation

Monsieur Yvon Vallières  
Président de l'Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
1045, rue des Parlementaires  
1<sup>er</sup> étage, bureau 130  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Veillez recevoir, en votre qualité de président de l'Assemblée nationale, le rapport annuel de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

Ce document couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre considération distinguée.

Kathleen Weil  
Ministre de la Justice

# Présentation

Maître Kathleen Weil  
Ministre de la Justice  
Ministère de la Justice du Québec  
Édifce Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église  
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

Veillez recevoir, en votre qualité de ministre responsable de l'application des lois professionnelles, le rapport annuel de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

Ce document couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009.

Nous vous prions d'agréer, Madame la Ministre, l'expression de notre plus haute considération.

Alain Desgagné, CRHA  
Président du conseil d'administration

# Présentation

Maître Jean-Paul Dutrisac  
Président  
Office des professions du Québec  
800, Place D'Youville, 10<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5Z3

Monsieur le Président,

Veillez recevoir, en votre qualité de président de l'Office des professions du Québec, le rapport annuel de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec.

Ce document couvre la période comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, nos salutations distinguées.

Alain Desgagné, CRHA  
Président du conseil d'administration

# Rapport du président du conseil d'administration

Essentiellement, l'exercice financier 2008-2009 s'est déroulé sous le signe de la continuité pour l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. Pendant cette période, nous sommes entrés dans le dernier droit, si l'on peut dire, de notre plan stratégique établi pour les trois dernières années.

De multiples activités et événements axés principalement sur la professionnalisation des membres de l'Ordre ont marqué cet exercice. Nous avons ainsi poursuivi la réalisation du plan stratégique de l'Ordre, qui met l'accent sur l'importance stratégique de la profession et du titre des professionnels qui l'exercent. Le plan tactique de l'Ordre comportait d'ailleurs plusieurs actions à cet égard, notamment notre campagne de promotion qui visait à faire valoir le titre professionnel de nos membres dans la communauté d'affaires... Sur le plan de la professionnalisation, les états généraux de la profession, qui se sont déroulés pendant l'exercice précédent, ont connu leur aboutissement.

## Les états généraux de la profession : les suites

Les états généraux de la profession ont certainement marqué le point culminant des activités de professionnalisation inscrites dans notre plan stratégique. Le but des états généraux était de définir clairement la profession dans son aspect unique, de préciser sa contribution à la performance organisationnelle et de spécifier sa diversité. Un débat sur les titres professionnels a notamment eu lieu pendant ce forum.

Il est ressorti de cette vaste consultation que le nom de l'Ordre et les titres professionnels sont souvent peu ou mal connus du public et du monde des affaires. Il est apparu également que les membres tireraient un grand avantage sur le plan de la reconnaissance et de la notoriété si un seul titre était véhiculé dans le public. L'Ordre a donc décidé, le 3 avril 2008, de faire la promotion active du titre CRHA dans sa publicité et d'utiliser désormais, dans ses communications externes, l'appellation Ordre des conseillers en ressources humaines agréés. En raison de cette décision, il a fallu déterminer la nouvelle image visuelle de l'Ordre, donc modifier le logo en fonction de la nouvelle appellation. Des décisions qui ne manqueront pas d'avoir un impact important sur l'avenir de la profession...

## 2008-2009 : une année sous le signe de la continuité

Voici maintenant un bilan des activités de l'année et qui démontre que l'Ordre n'a rien négligé pour maintenir son développement.

## Le *membership* : toujours en progression

Nous nous rapprochons inexorablement des 10 000 membres et affiliés, toutes catégories confondues.

# Rapport du président du conseil d'administration

Au 31 mars 2009, le *membership* était composé de 7532 CRHA et CRIA et de 2064 affiliés, pour un total de 9596 membres et affiliés. Le taux de renouvellement d'adhésion, dont l'objectif était fixé à 95 %, s'est élevé à plus de 96,23 %, ce qui est très satisfaisant, voire exceptionnel étant donné que l'adhésion à l'Ordre n'est pas obligatoire. Mais nous n'en sommes pas surpris, puisque la quasi-totalité (94 %) des membres de l'Ordre se disent globalement satisfaits de l'Ordre.

D'autre part, depuis l'an dernier, nous consacrons beaucoup d'efforts au recrutement des étudiants en gestion des ressources humaines et en relations industrielles. Adhésion gratuite et services considérablement améliorés font partie de la nouvelle stratégie d'action. Et nous intensifions nos efforts de recrutement. Ainsi, en septembre 2008 et en février 2009, nous avons rencontré environ 125 étudiants des universités de Sherbrooke et Laval afin de leur faire découvrir la profession. Résultat, après avoir plus que doublé pendant le dernier exercice, l'affiliation étudiante a continué de progresser cette année pour s'établir à 1374 comparativement à 1313 en 2008. Constat intéressant : 62 % des affiliés étudiants deviennent membres dans les dix-huit mois suivant l'obtention de leur diplôme, alors que seulement 25 % des nouveaux diplômés non affiliés font de même.

Par ailleurs, depuis quelques années, un certain nombre de candidats doivent passer l'Examen national des connaissances. L'Ordre leur propose gratuitement divers moyens d'augmenter leurs chances de réussite à l'examen, tel un atelier préparatoire et une trousse de préparation en ligne à l'examen à laquelle 367 candidats se sont abonnés. Nouveauté cette année, les candidats peuvent

maintenant suivre un camp d'entraînement à l'examen à Montréal ou à Québec; une centaine de personnes y ont participé au mois d'août 2008. Pendant l'année, 309 personnes au total ont passé l'examen avec un taux de réussite de 68 % comparativement à 64,5 % pour l'ensemble du Canada. L'Ordre a rendu hommage à ces nouveaux CRHA et CRIA qui sont devenus membres après avoir réussi l'Examen national des connaissances dans le cadre de son congrès annuel.

## Relations publiques : la notoriété des titres professionnels gagne du terrain

La campagne de publicité, conçue tout spécialement pour mettre les membres de l'Ordre en valeur, a cependant été écourtée en raison de la décision de promouvoir uniquement le titre CRHA. Les publicités télévisées, orientées sur la promotion du CRHA et du CRIA, ont été diffusées sur RDI ainsi que sur RDS, lors de certains événements majeurs. Des bandeaux ont également été affichés dans *Les Affaires.com* durant huit semaines.

L'Ordre continue aussi de publier régulièrement des billets sur l'emploi dans le quotidien *La Presse* et dans le journal *Les Affaires* ainsi que des communiqués de presse qui suscitent inmanquablement l'intérêt des journalistes. Ainsi, notre communiqué sur les vacances nous a valu, outre une manchette dans le journal *The Gazette*, une émission complète à la station de radio Rock Détente, des diffusions à Radio-Canada Ottawa et à LCN ainsi que deux émissions au 98,5 FM. Notre communiqué sur le travail pendant les vacances a pour sa part été cité dans un important article, en deuxième page du cahier A de *La Presse* du 18 juillet. Cette nouvelle, la troisième la plus lue dans *Cyberpresse* le 18 juillet, a été reprise dans *La Tribune*, *Le Nouvelliste*,

# Rapport du président du conseil d'administration

*Le Droit et Métro Montréal.* Des entrevues à ce propos ont été accordées par le président-directeur général à GO FM et à CBC de même qu'à l'émission *Maisonneuve en direct* sur les ondes de Radio-Canada. Une visibilité de plus en plus intéressante!

L'Ordre a aussi attiré l'attention des médias et du monde des affaires en organisant pour la quatrième fois le Défi Meilleurs Employeurs, en partenariat avec le magazine *Affaires Plus* et Watson Wyatt. Pas moins de soixante-quatre entreprises – un record – ont participé à ce concours dont les résultats ont été comme d'habitude présentés pendant la soirée de gala du congrès, en septembre 2008.

Outre sa collaboration continue avec plusieurs organismes québécois, l'Ordre entretient également des relations soutenues avec le Conseil canadien des associations en ressources humaines et la World Federation of Personnel Management Associations, en vue notamment du congrès mondial qu'il organise à Montréal en septembre 2010.

Et enfin, le tournoi Excalibur, orchestré chaque année par l'Ordre, a rassemblé des étudiants de vingt-quatre universités canadiennes. Ce vingt-troisième tournoi à la formule encore plus participative a été remporté par l'équipe de HEC Montréal.

C'est ainsi que l'Ordre se fait connaître dans tous les milieux, partout au Canada et même dans le monde!

## **Sondage CROP sur la satisfaction des membres : des résultats toujours excellents!**

La quasi-totalité (94 %) des membres se disent globalement satisfaits de l'Ordre, ce qu'atteste d'ailleurs le taux élevé de renouvellement d'adhésion.

Près de 2500 membres ont répondu à ce sondage dont voici des résultats éloquentes : tout près de 96 % sont fiers d'être membres de l'Ordre et plus de 95 % ont l'intention de le demeurer pendant plusieurs années, alors qu'un peu plus de 96 % se disent satisfaits du travail effectué par le personnel.

## **Formation et perfectionnement : un bilan positif malgré la crise économique**

Les résultats de ce sondage CROP révèlent également que les membres sont très satisfaits de la formation continue (plus de 90 %). En outre, une forte majorité (85,8 %) de répondants affirment que l'Ordre est leur première ressource s'ils veulent se tenir à jour dans leur domaine. Bien que la morosité économique ait affecté la participation aux activités de développement professionnel, les chiffres sont plutôt positifs. Ce sont les résultats exceptionnels du printemps 2008 qui contrebalancent la baisse de participation à l'automne 2008 et à l'hiver 2009. Ainsi, les activités de formation, conférences, colloques, webinaires, ateliers pour consultants, groupes de discussion, activités du Cercle, congrès, programme grand public et programme Tremplin ont réuni 5166 participants dans 188 activités. À titre de comparaison, l'an dernier, 4725 personnes avaient participé à 188 activités. Il faut dire qu'il y a eu du nouveau cette année, notamment quelques activités en anglais et une présence accrue en région (plus du tiers des activités).

Nouveautés également, les ateliers de formation pour consultants et les webinaires. Séminaires en ligne qui permettent aux professionnels RH, particulièrement aux membres en région, de s'informer depuis le confort de leur bureau, les webinaires ont connu un beau succès : 98 personnes ont participé aux six séances offertes. Les sept activités pour consultants ont pour leur part attiré 103 participants.



# Rapport du président du conseil d'administration

L'année, qui s'est terminée le 31 mars avec le *Rendez-vous des recruteurs*, a été jalonnée de sept colloques et activités spéciales qui ont attiré à eux seuls 1122 participants. Parmi ces activités, mentionnons notamment le colloque *Pour faire face à la crise économique : le rôle crucial des RH* et le colloque *RH et marketing : alliés vers une culture de service*, organisé en collaboration avec HEC Montréal. Au dire de plusieurs, ce colloque fut une excellente entrée en matière pour le congrès qui s'est déroulé sur le thème de la marque employeur.

Événement annuel de grand prestige, ce congrès a accueilli plus de 2000 participants, conférenciers, invités et fournisseurs. Un nouveau record de participation! Réussite encore plus remarquable que l'an dernier, l'événement a satisfait et même dépassé leurs attentes ont indiqué 83 % des 648 répondants à un sondage électronique; 95 % d'entre eux ont déclaré être très satisfaits ou satisfaits du congrès dans son ensemble.

Pour leur part, les groupes de discussion continuent d'attirer de plus en plus de membres, dont la satisfaction est toujours très élevée (3,8 sur 5). Les 26 groupes ont rassemblé 477 personnes, soit une cinquantaine de participants et un groupe de plus que l'an dernier. Mentionnons qu'il y a dix groupes en région, dont trois nouveaux à Québec.

Finalement, l'Ordre a organisé cette année, en collaboration avec Emploi-Québec, une tournée de formation à l'intention des dirigeants de PME n'ayant pas de professionnel de la gestion des ressources humaines à leur service. L'atelier visait à les sensibiliser aux bonnes pratiques, plus spécialement en ce qui a trait à la mobilisation des employés. Plus de 200 personnes ont assisté aux dix séances, qui se sont tenues entre octobre 2008 et février 2009 dans plusieurs villes du Québec.

## Pour les étudiants : le programme Tremplin

Nouveauté introduite pendant l'exercice précédent, le programme Tremplin est offert aux finissants afin de les aider à faire le saut sur le marché du travail. Affichage du curriculum vitæ en ligne, cocktails-conférences, ateliers de recherche d'emploi et formations spécifiques leur sont proposés... Pour la saison 2008-2009, huit activités ont été tenues à Montréal, dont une en anglais, six activités à Québec, trois à Sherbrooke, une à Trois-Rivières et une à Gatineau. Pendant le mois de septembre entre autres, nous avons proposé aux étudiants de la région montréalaise une activité originale, *Les 4 jeudis de l'Ordre*, destinée à aider les étudiants à mieux s'intégrer au marché du travail. En janvier 2009, la formation intitulée *Une entrevue de sélection, ça se pratique!* a été offerte pour la première fois aux étudiants de la région de Québec. En plein essor, le programme compte 104 abonnés comparativement à 33 l'an dernier.

## Une fenêtre sur le monde...

Grâce au Portail RH, qui reçoit en moyenne 91 000 visites par mois (418 000 pages vues), l'Ordre rayonne maintenant mondialement. Dans cette optique, certaines parties du site sont maintenant disponibles en anglais, notamment les sections *Qui sommes-nous*, *Adhésion* et *Protection du public*, qui permettent d'en apprendre davantage sur l'Ordre et sur son fonctionnement.

Le portail est visité tant pour trouver des informations que pour utiliser les services. Ainsi, environ 50 % des pages vues sont dédiées aux services en ligne, notamment le répertoire des membres et celui des consultants, les offres d'emploi, le dossier membre, la Boutique RH – qui offre le plus grand choix de livres en gestion des ressources humaines –, le service Rabais et Privilèges. Les autres visiteurs

# Rapport du président du conseil d'administration

consultent les sections de contenu : *Effectif* électronique, le centre de documentation, le bulletin mensuel sur les relations du travail *VigieRT*, *Le coin de l'expert*, etc. Rappelons deux services qui connaissent un franc succès : *La référence RH*, un puissant outil de développement et d'information conçu en partenariat avec les Éditions Yvon Blais, et *StudioRH*, une série de près d'une centaine d'entrevues qui génèrent plus de 4000 visites et 2500 visionnements en moyenne par mois depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008, soit une augmentation de plus de 65 % par rapport à l'an dernier. Sans oublier Campus RH, cette trousse de formation en ligne offerte aux candidats à l'Examen national des connaissances. C'est ainsi que le web est devenu un *must* pour les membres de l'Ordre et pour toute personne intéressée par la gestion des ressources humaines!

## Les publications de l'Ordre : toujours très appréciées

Les répondants au sondage CROP mentionné précédemment sont en général très satisfaits (98 %) des publications de l'Ordre, qu'elles soient en version électronique ou papier. Les plus fréquemment consultées par les membres sont le bulletin électronique *Vigiexpress* (79 %) et le magazine *Effectif* (70 %).

En ce qui concerne *De premier ordre*, ce bulletin qui renseigne les membres de l'Ordre sur leurs obligations en tant que CRHA ou CRIA, c'était sa dernière année sous sa forme actuelle. Il deviendra, à partir de l'automne 2009, une chronique intégrée dans le magazine *Effectif*, avec un complément web, comme il se doit...

Outre *Vigiexpress*, qui s'est vu doter de deux nouvelles chroniques et d'un nouveau service de manchette sur l'actualité jurisprudentielle, l'Ordre propose également à ses membres plusieurs publications électroniques, tels *Le coin de l'expert*, rédigé par des consultants membres de l'Ordre, *VigieRT* maintenant enrichi d'une section à consulter quotidiennement, et le bulletin *Génération RHRI* envoyé chaque semaine à toute la communauté des étudiants et affiliés étudiants.

## Des nouvelles de l'inspection professionnelle

Après des mois de travaux, un projet pilote a été réalisé pendant l'année en vue de tester le nouveau processus d'inspection professionnelle auprès de seize membres. Le processus d'inspection professionnelle vise maintenant à s'assurer que les membres, tant en entreprise qu'en consultation, détiennent les compétences requises pour exercer la profession. Pour ce faire, les questionnaires ont été élaborés à partir du *Guide des compétences professionnelles*, qui a été lancé dans la foulée des états généraux de la profession. Autre nouveauté, le processus se fait en ligne, via une plate-forme web. Les commentaires que nous en avons reçus sont positifs. Les membres trouvent notamment que la plate-forme est simple à utiliser et conviviale.

## Conseil de discipline : une première dans l'histoire de l'Ordre

Notoriété oblige, les gens connaissent mieux l'Ordre et sont mieux informés de leurs droits. En conséquence, l'Ordre reçoit plus de demandes d'enquête de la part du public. C'est ainsi qu'une première plainte contre un membre de l'Ordre a été déposée par le syndic devant le conseil de discipline.

# Rapport du président du conseil d'administration

Deux autres plaintes sont actuellement pendantes et une quatrième sera déposée sous peu.

## L'Ordre en visite...

Toujours désireux de se faire connaître davantage de ses membres, l'Ordre s'est rendu à Québec et en Montérégie en février 2009, après avoir tenu des activités de rayonnement à Laval et à Montréal en mai 2008. Près de 400 personnes sont venues rencontrer le personnel de l'Ordre à ces occasions et entendre une conférence sur un thème d'actualité. En outre, à l'automne, des membres de la direction ont assisté au lancement du programme d'activités de chacune des régions afin de communiquer aux membres présents les nouveautés pour l'année 2008-2009.

L'Ordre encourage aussi ses membres à se rencontrer en organisant des activités de réseautage qui sont toujours très populaires. Tournois de golf de Montréal, Québec et Montérégie, 5 à 7 de Montréal et grand *party* de Noël ont rassemblé comme d'habitude des centaines de membres.

## Un Grand Prix québécois de la qualité récompense la performance de l'Ordre!

Il n'est donc pas surprenant qu'à l'automne 2008, l'Ordre se soit vu décerner un Grand Prix québécois de la qualité, dans la catégorie *Organisme sans but lucratif*. Obtenu par l'Ordre pour la deuxième fois, ce Grand Prix reconnaît l'excellence de ses pratiques de gestion dans toutes les activités qu'il entreprend ainsi que sa performance remarquable. L'Ordre est en fait la première organisation à avoir obtenu ce prix deux fois de suite.

En terminant, je tiens à remercier très sincèrement le personnel de l'Ordre, au nom du conseil d'administration. Chaque employé a accompli un excellent travail qui a permis à l'Ordre d'atteindre, comme d'habitude, ses objectifs.

Un grand merci également aux administrateurs et aux bénévoles de l'Ordre. Ils sont un soutien précieux pour l'Ordre qui peut ainsi atteindre ses objectifs, année après année.



**Alain Desgagné, CRHA**

Président du conseil d'administration

# Rapport des activités du conseil d'administration

## Président

Alain Desgagné, CRHA  
Élu au suffrage des administrateurs  
Entré en fonction le 21 mai 2006

## Liste des membres du conseil d'administration

Administrateurs représentant les régions : Bas-Saint-Laurent, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Québec, Côte-Nord, Nord-du-Québec, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et Chaudière-Appalaches

	Date d'entrée en fonction
• Olivier Bouchard, CRIA (élu)	23 mai 2006
• Jean-François Dallaire, CRHA (élu)	27 mai 2008
• Michel Larouche (nommé)	27 mai 2008

Administrateurs représentant les régions : Mauricie-Bois-Francs, Outaouais, Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière, Laurentides et Centre-du-Québec

• Martin Gélinas, CRHA (élu)	22 mai 2007
• Philippe Legault, CRHA (élu)	27 mai 2008

Administrateurs représentant les régions : Estrie et Montérégie

• Alain Desgagné, CRHA (élu)	21 mai 2003
• Pierre Paquette, CRIA (élu)	23 mai 2006

Administrateurs représentant les régions : Montréal et Laval

• Jean Allard, CRIA (élu)	31 mai 2005
• Richard Blain, CRHA (élu)	27 mai 2008
• Diane Champagne, CRHA (nommée)	23 janvier 2007
• Martine Drolet, CRHA (élue)	22 mai 2007
• Richard Émond, CRHA (élu)	22 mai 2007
• Josée Hudon, CRHA (élue)	26 mai 2004
• Marie-Chantal Lamothe, CRHA (élue)	23 mai 2006
• Guy Poirier, CRIA (élu)	22 mai 2007
• Suzanne Viens, CRHA (élue)	27 mai 2008

# Rapport des activités du conseil d'administration

## Administrateurs représentant le secteur universitaire

- Victor Haines, CRHA (élu) 22 mai 2007
- Ginette Legault, CRHA (nommée) 27 mai 2008

## Administrateurs représentant le secteur syndical

- Pierre Durand, CRHA (élu) 27 mai 2008
- Denis Leclerc, CRIA (élu) 28 août 2003

## Administrateurs nommés par l'Office des professions

- Luc Blais 27 mai 2008
- Claude Desjardins 27 mai 2008
- Odette Duchesne 27 mai 2008
- Yves Godbout 27 mai 2008

Séances	Nombre
Ordinaires	8
Extraordinaire	1

## Personnel de l'Ordre

Au 31 mars 2009, l'Ordre comptait vingt-six employés permanents, trois employés contractuels et trois employés à temps partiel.

### Direction générale

Florent Francoeur, CRHA, président-directeur général

Stéphanie Aubin, CRHA, vice-présidente exécutive

### Développement de la profession

Francine Sabourin, CRHA, chef, développement de la profession

Ariane Beaudry, CRHA, coordonnatrice, développement professionnel (temporaire en remplacement de Nathalie Roy, CRHA, en congé de maternité)

Stéphanie Brault, CRHA, coordonnatrice, perfectionnement avancé

Valérie Holleville, CRHA, coordonnatrice, développement professionnel

Marie-Claude Provost, CRHA, coordonnatrice, dossiers tendances

Dominique Leclerc, agente, développement professionnel

Raphaële Guay-Charrette, préposée, tournoi Excalibur (temps partiel)

## Rapport des activités du conseil d'administration

### Personnel de l'Ordre (suite)

#### Promotion de la profession

M<sup>e</sup> Sarah Thibodeau, directrice, promotion de la profession  
Karine Pelletier, CRHA, coordonnatrice, recherches  
Caroline Soulas, coordonnatrice, communications  
Mélissa Bolduc, agente, événements  
Geneviève Hélie, agente, promotion de la profession

#### Admission et recrutement

Élise Briosi, coordonnatrice, admission et recrutement  
Lysanne Vincent, agente, recrutement  
Émilie Vincent, agente, admission (temporaire)  
Elliot Francoeur, préposé, admission (temps partiel)  
Maude Tremblay, préposée, services aux étudiants (temps partiel)

#### Finances et administration

Krzysztof Kuzniar, directeur, finances et administration  
Julie Genois, coordonnatrice, service à la clientèle  
Stéphane Savoie, contrôleur  
Julie Carrière, agente, transactions web  
Johanne Dufort, agente, administration  
Andrée Frenette, agente, service à la clientèle  
Liette Morin, secrétaire-réceptionniste  
Lude Sanon, agente, comptabilité

#### Solutions et publications en ligne

Bruno Dupuis, chef, solutions et publications en ligne  
Julie Deschênes, coordonnatrice, marketing et publications en ligne  
Julie Roch, agente, intégration web  
Jean-René Caron, agent, intégration web (temporaire)

#### Assemblée générale annuelle

L'Assemblée générale annuelle a eu lieu le 9 septembre 2008.

#### Principales résolutions

Les principales résolutions adoptées par le conseil d'administration au cours des séances tenues entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009 sont les suivantes.

## Rapport des activités du conseil d'administration

### Dossiers administratifs

- Approbation de tous les procès-verbaux des séances du conseil d'administration
- Nomination des scrutateurs pour superviser le dépouillement du vote concernant l'élection du conseil d'administration 2009
- Désignation de Stéphanie Aubin, CRHA, vice-présidente exécutive de l'Ordre, pour remplacer le Secrétaire dans ses fonctions relatives à la tenue de l'élection
- Élection des membres du comité exécutif
- Nomination de membres du conseil d'administration pour pourvoir les postes vacants
- Adoption du principe d'un conseil d'administration composé de 18 administrateurs répartis dans toutes les régions du Québec et représentant deux secteurs d'activité

### Dossiers à caractère financier

- Transfert au Fonds de prévention de tout excédent des revenus sur les dépenses du Fonds d'opération excédant 53 642 \$ pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2008
- Adoption des états financiers vérifiés
- Recommandation à l'Assemblée générale annuelle des membres d'une résolution en vue de l'indexation de la cotisation annuelle 2009-2010 à l'indice des prix à la consommation
- Recommandation à l'Assemblée générale annuelle des membres d'une résolution en vue de la nomination de la firme Harel-Drouin – PKF à titre de vérificateur externe pour l'exercice 2008-2009

### Dossiers professionnels

- Décision de maintenir la réserve des titres de « conseiller en ressources humaines agréé » ou de « conseiller en relations industrielles agréé » et les initiales « C.R.I. », « I.R.C. », « C.R.I.A. », « C.I.R.C. », « C.R.H.A. » ou « C.H.R.P. », de faire la promotion seulement du titre professionnel CRHA et d'utiliser aux fins de communications externes l'appellation « Ordre des conseillers en ressources humaines agréés »
- Adoption de modifications au Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de la formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'Ordre
- Adoption de la nouvelle image visuelle de l'Ordre (nouveau logo)
- Adoption de la planification stratégique 2009-2012 de l'Ordre intitulée *Garder le cap par l'innovation*

Décision approuvant ou rejetant les recommandations  
du comité d'inspection professionnelle

Aucune

# Rapport des activités du comité exécutif

## Liste des membres du comité exécutif

Alain Desgagné, CRHA, président

Jean-François Dallaire, CRHA  
Vice-président aux affaires professionnelles

Martine Drolet, CRHA  
Vice-présidente à l'administration et aux finances

Richard Émond, CRHA  
Membre sans droit de vote

Yves Godbout  
Membre nommé par l'Office des professions

Victor Haines, CRHA  
Membre sans droit de vote

Marie-Chantale Lamothe, CRHA  
Vice-présidente aux affaires corporatives

Séances	Nombre
Ordinaires	11
Extraordinaire	0

## Principales résolutions

Les principales résolutions adoptées par le comité exécutif au cours des séances tenues entre le 1<sup>er</sup> avril 2008 et le 31 mars 2009 sont les suivantes.

- Adoption de tous les procès-verbaux des séances du comité exécutif
- Admission des nouveaux membres de l'Ordre selon les recommandations du comité des admissions, conformément à une résolution adoptée en ce sens par le conseil d'administration
- Approbation de modifications au Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de la formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'Ordre et décision de le soumettre pour adoption au conseil d'administration
- Approbation de la nouvelle image visuelle de l'Ordre (nouveau logo) et décision de la soumettre pour adoption au conseil d'administration



## Rapport des activités du comité de la formation

### Liste des membres du comité de la formation

Rodrigue Brillant, CRIA, président

Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

Geneviève Fortier, CRHA

Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

Claudette Ross

CREPUQ

Marcel Simard

CREPUQ

Élizabeth Beaudoin

Caroline Boily (suppléante)

MELS

Le comité de la formation ne s'est pas réuni au cours de l'exercice 2008-2009.

# Rapport des activités relatives à la reconnaissance de l'équivalence aux fins de la délivrance d'un permis

Demandes de reconnaissance de l'équivalence d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement situé hors du Québec	Nombre			
	Demandes reçues	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes reçues n'ayant pas fait l'objet d'une décision à la fin de la période
au Canada	0	0	0	0
hors du Canada	0	0	0	0

Nombre de candidats à l'exercice de la profession concernés par les demandes de reconnaissance de l'équivalence d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement situé hors du Québec	0
---	---

Demandes de reconnaissance de l'équivalence de la formation acquise hors du Québec par une personne qui ne détient pas un diplôme requis	Nombre				
	Demandes reçues	Demandes acceptées en totalité	Demandes acceptées en partie	Demandes refusées	Demandes reçues n'ayant pas fait l'objet d'une décision à la fin de la période
au Canada	16	0	16	0	0
hors du Canada	39	0	39	0	0

Demandes de reconnaissance de l'équivalence de la formation acquise hors du Québec acceptées en partie comportant une précision de la formation à acquérir indiquée par l'Ordre	Nombre	
	hors du Canada	au Canada
Cours	0	0
Stage	0	0
Examen	3	9
Cours et stage	0	0
Stage et examen	0	0
Cours et examen	0	0
Cours, stage et examen	0	0
Expérience et examen	13	30

## Rapport des activités relatives à la reconnaissance de l'équivalence aux fins de la délivrance d'un permis

Demandes de reconnaissance de l'équivalence de la formation acquise hors du Québec acceptées qui comportaient une précision de la formation à acquérir indiquée par l'Ordre	Nombre	
	hors du Canada	au Canada
Cours	0	0
Stage	0	0
Examen	0	0
Cours et stage	0	0
Stage et examen	0	0
Cours et examen	0	0
Cours, stage et examen	0	0
Expérience et examen	0	0

Nombre de candidats à l'exercice de la profession concernés par les demandes de reconnaissance de l'équivalence de la formation acquise hors du Québec par une personne qui ne détient pas un diplôme requis	55
--	----

L'Ordre n'a pas de règlement en application du paragraphe *i* de l'article 94 du Code des professions déterminant les autres conditions et modalités de délivrance des permis.

## Rapport des activités relatives à la reconnaissance de l'équivalence aux fins de la délivrance d'un certificat de spécialiste

L'Ordre n'a pas de règlement en application du paragraphe *e* de l'article 94 du Code des professions définissant les différentes classes de spécialités au sein de la profession.

L'Ordre n'a pas de règlement en application du paragraphe *i* de l'article 94 du Code des professions déterminant les autres conditions et modalités de délivrance des certificats de spécialistes.

### **Les actions menées par l'Ordre en vue de faciliter la reconnaissance de l'équivalence de diplôme et de la formation**

L'Ordre a à cœur de répondre à la nouvelle réalité socio-économique du Québec en favorisant l'intégration des professionnels formés à l'étranger, tout en garantissant la protection du public.

En effet, la mobilité des professionnels de la gestion des ressources humaines qui exercent la profession dans une autre province ou un autre territoire canadien est assurée par la procédure de transfert qui existe pour toute personne qui est déjà CRHA ou CRIA. Ce professionnel peut transférer son titre au Québec s'il respecte les conditions suivantes :

- posséder un diplôme universitaire (niveau baccalauréat au minimum);
- obtenir une équivalence de formation [combinaison de formation universitaire (niveau baccalauréat au minimum) et d'expérience professionnelle en gestion des ressources humaines ou en relations industrielles];
- être membre en règle d'une des associations faisant partie du Conseil canadien des associations en ressources humaines;
- posséder une connaissance appropriée de la langue française en conformité avec l'article 35 de la Charte de la langue française.

Quant aux conditions d'accès à la profession qui s'appliquent aux gestionnaires du personnel formés hors du Canada, elles sont très disparates puisque les associations qui regroupent ces professionnels ne sont pas des autorités chargées de la réglementation. C'est pourquoi, pour savoir si ces personnes ont des compétences équivalentes à celles des professionnels québécois, chaque dossier est étudié individuellement par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), qui nous fait parvenir un avis à cet effet.

Par ailleurs, grâce à une subvention du ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles, l'Ordre a élaboré un module de formation conçu spécifiquement pour les personnes formées à l'étranger qui se destinent à la profession. Ce module comprend deux volets. Un outil de vérification de la formation et de l'expérience qui vise à informer le candidat formé à l'étranger, avant même qu'il entreprenne ses démarches d'immigration, sur les conditions à remplir pour obtenir le permis d'exercice de l'Ordre. Une formation sur l'environnement et sur la réalité de la profession permet aussi de mieux le préparer à l'Examen national des connaissances en vue de la reconnaissance de l'équivalence de la formation.

# Rapport des activités relatives à la délivrance des permis temporaires, restrictifs temporaires et spéciaux

Demandes de délivrance	Nombre			
	Demandes reçues	Demandes acceptées	Demandes refusées	Demandes reçues n'ayant pas fait l'objet d'une décision à la fin de la période
de permis temporaire en vertu de l'article 37 de la Charte de la langue française	0	0	0	0
de permis temporaire en vertu de l'article 41 du Code des professions	0	0	0	0
de permis restrictif temporaire fondées sur une demande de reconnaissance d'une équivalence en vertu du paragraphe 1° de l'article 42.1 du Code des professions	0	0	0	0
de permis restrictif temporaire fondées sur une autorisation légale d'exercer une profession hors du Québec ou sur un permis spécial en vertu du paragraphe 2° de l'article 42.1 du Code des professions, s'il y a lieu	0	0	0	0
de permis spécial en vertu de l'article 42.2 du Code des professions, s'il y a lieu	0	0	0	0
de permis de même type en vertu de lois particulières, s'il y a lieu	0	0	0	0

## Rapport des activités relatives à la délivrance des permis

<b>Demands fondées sur la détention d'un diplôme déterminé en application du premier alinéa de l'article 184 du Code des professions et, s'il y a lieu, sur le fait d'avoir satisfait aux autres conditions et modalités ou sur la reconnaissance de l'équivalence de ces autres conditions et modalités</b>	Nombre
Demands reçues	417
Demands acceptées	417
Demands refusées	0

<b>Demands fondées sur la reconnaissance de l'équivalence d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement situé hors du Québec aux fins de la délivrance d'un permis et, s'il y a lieu, sur le fait d'avoir satisfait aux autres conditions et modalités ou sur la reconnaissance de l'équivalence de ces autres conditions et modalités</b>	Nombre
Demands reçues	0
Demands acceptées	0
Demands refusées	0
Demands reçues n'ayant pas fait l'objet d'une décision à la fin de la période	0

<b>Demands fondées sur la reconnaissance de l'équivalence de la formation d'une personne qui ne détient pas un diplôme requis aux fins de la délivrance d'un permis et, s'il y a lieu, sur le fait d'avoir satisfait aux autres conditions et modalités ou sur la reconnaissance de l'équivalence de ces autres conditions et modalités</b>	Nombre
Demands reçues	309
Demands acceptées	210
Demands refusées	99
Demands reçues n'ayant pas fait l'objet d'une décision à la fin de la période	0

<b>Demands fondées sur la détention d'une autorisation légale d'exercer une profession hors du Québec</b>	Nombre
Demands reçues	0
Demands acceptées	0
Demands refusées	0
Demands reçues n'ayant pas fait l'objet d'une décision à la fin de la période	0

## Article 11

# Rapport des activités relatives à la garantie contre la responsabilité professionnelle

Moyen de garantie	Classe de membres	Nombre de membres	Montant prévu de la garantie par sinistre	Montant prévu de la garantie pour l'ensemble des sinistres
Assurance de la responsabilité professionnelle	Tous les membres inscrits au Tableau de l'Ordre	7532	1 000 000 \$	5 000 000 \$

Le règlement, en application du paragraphe *d* de l'article 93 du Code des professions ne prévoit pas de classe de membres.

L'Ordre n'a pas de règlement en application du paragraphe *g* de l'article 93 du Code des professions imposant aux membres de l'ordre autorisés à exercer leurs activités professionnelles au sein d'une société en nom collectif à responsabilité limitée ou d'une société par actions, l'obligation de fournir et de maintenir pour la société une garantie.

## Article 12

# Rapport des activités relatives au fonds d'indemnisation

L'Ordre n'a pas de règlement sur l'établissement d'un fonds d'indemnisation en application de l'article 89.1 du Code des professions.

# Rapport des activités relatives à l'inspection professionnelle

## Liste des membres du comité de l'inspection professionnelle

Francine Tremblay, CRHA, présidente  
Geneviève-Awa Parent, CRIA  
Georges Badeaux, CRIA  
Martin Le Pellée, CRHA  
Pierre-Alain Rey, CRHA

## Inspecteurs

Gilles Jobin, CRHA  
François Machabée, CRHA  
René Pâquet, CRIA

## Nombre de réunions

3

## Programme de surveillance annuelle de la profession

Durant l'exercice financier 2008-2009, après des mois de travaux, un projet pilote a permis de tester le nouveau processus d'inspection professionnelle auprès de 16 membres. Chacune de ces personnes a franchi toutes les étapes du nouveau processus pour s'assurer que celui-ci est concluant, de la réponse aux questionnaires d'inspection à la visite de l'inspecteur sur les lieux du travail.

Le nouveau processus d'inspection professionnelle vise à s'assurer que les membres, tant en entreprise qu'en consultation, possèdent les compétences requises pour exercer la profession. Pour ce faire, les questionnaires d'inspection ont été élaborés à partir des normes de compétence professionnelle; les questionnaires se fondent aussi sur les normes réglementaires applicables, tels la tenue de dossiers et l'affichage du permis, qui étaient déjà évaluées dans le processus d'inspection professionnelle antérieur. Autre nouveauté, le processus se fait en ligne, via une plate-forme web.

Les commentaires que nous avons reçus de la part des membres faisant partie du projet pilote sont positifs. Les membres trouvent notamment que les questions posées sont pertinentes et que la plate-forme est simple à utiliser et conviviale.

Le comité d'inspection professionnelle a analysé les rapports de vérification découlant des visites et fait les suivis nécessaires. Les principales recommandations du comité portent sur la mise à la disposition du public du Règlement sur la procédure d'arbitrage des comptes et du Code de déontologie.



## Rapport des activités relatives à l'inspection professionnelle

Par ailleurs, toujours durant l'exercice financier 2008-2009, une enquête particulière sur la compétence d'un membre a été demandée au comité d'inspection professionnelle par le syndicat de l'Ordre. Au terme de l'exercice, cette demande d'enquête particulière était toujours sous étude; aucune décision à son égard n'a donc été rendue par le comité.

Aucune recommandation du comité n'a dû être adressée au conseil d'administration.

Vérification	Nombre
Membres visités	16
Formulaires ou questionnaires transmis aux membres, s'il y a lieu	16
Formulaires ou questionnaires retournés au comité d'inspection professionnelle, s'il y a lieu	16
Rapports de vérification dressés à la suite d'une visite	16
Rapports de vérification dressés à la suite de la transmission d'un formulaire ou d'un questionnaire, s'il y a lieu	0

Enquêtes	Nombre
Membres ayant fait l'objet d'une enquête	1
Rapports d'enquête dressés	0

# Rapport des activités relatives à l'inspection professionnelle

<b>Recommandations du comité d'inspection professionnelle au conseil d'administration d'obliger un membre à compléter avec succès</b>	Nombre
un stage sans limitation ni suspension du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un stage avec limitation du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un stage avec suspension du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un cours de perfectionnement sans limitation ni suspension du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un cours de perfectionnement avec limitation du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un cours de perfectionnement avec suspension du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un stage et un cours de perfectionnement sans limitation ni suspension du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un stage et un cours de perfectionnement avec limitation du droit d'exercer des activités professionnelles	0
un stage et un cours de perfectionnement avec suspension du droit d'exercer des activités professionnelles	0

<b>Décisions du conseil d'administration</b>	Nombre
approuvant, en totalité, les recommandations du comité d'inspection professionnelle	0
rejetant, en totalité ou en partie, les recommandations du comité d'inspection professionnelle	0

<b>Nombre de membres ayant fait l'objet d'une information au syndic</b> (en application du cinquième alinéa de l'article 112 du Code des professions)	0
--	---

# Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Nom de l'activité	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) qui l'ont suivie
CONGRÈS 2008 "La marque employeur"	16	749
De la séduction à la fidélisation : stratégies intégrées d'attraction et rétention	14	9
Habiletés politiques 1 - Savoir jouer le jeu politique organisationnel	14	9
Techniques d'entrevue	14	30
Améliorez vos relations du travail par la négociation raisonnée	7	4
Attracting and retaining top talent (activité avec la SHRM)	7	21
COLLOQUE "La retraite : une question d'avenir"	7	49
COLLOQUE "Pour faire face à la crise économique : le rôle crucial des RH"	7	75
COLLOQUE "RH et marketing : alliés vers une culture de service"	7	89
Comment concevoir et implanter un programme de mentorat	7	15
Comment désamorcer les conflits au travail?	7	13
Comment gérer un employé difficile	7	11
Du diagnostic organisationnel à l'implantation du plan de relève	7	12
Enjeux stratégiques en santé et sécurité du travail	7	4
Fatigue, stress, épuisement : comment garder sa tête dans un monde qui l'a perdue...	7	22
Gérer des personnalités difficiles	7	12
Gérer sa crédibilité, ça s'apprend!	7	7
Gestion de la rémunération : meilleures pratiques et pièges à éviter	7	15
Gestion stratégique de la santé et sécurité du travail	7	9
Jeunes, crédibles et influents!	7	18
L'évaluation d'emplois et le plan de classification : indissociables!	7	5
La communication organisationnelle : levier de mobilisation	7	10
La délégation : pour développer le potentiel de ses collaborateurs	7	1
La gestion des dossiers de lésion professionnelle : nouvelles réalités!	7	5
La gestion disciplinaire : loyauté, compétence, assiduité	7	34
La gestion intégrée de la présence au travail : une approche dynamique et stimulante	7	6
La planification de la main-d'œuvre : première étape d'un plan de relève	7	29
La réalisation du manuel de l'employé : tout ce que vous devez savoir	7	5
La santé psychologique au travail : de la définition des problèmes aux activités de prévention	7	9
Le savoir-faire marketing au service du recrutement	7	34
L'engagement du personnel : stratégie préventive et levier de l'efficacité organisationnelle	7	9
L'entrevue de sélection : maximisez sa pertinence!	7	4
Management stratégique de la formation	7	6
Maximiser son influence... la richesse de SA différence!	7	10
Mesurer la contribution de la fonction RH à la performance organisationnelle	7	3
Mesurer la performance de la fonction RH pour mieux la positionner	7	8

## Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Nom de l'activité	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) qui l'ont suivie
Outils efficaces d'analyse des besoins de formation	7	10
Parlons finances : ce que tout professionnel RH doit savoir	7	11
Planifier et gérer la relève : passer du diagnostic à l'implantation	7	12
Pour gérer le changement avec l'adhésion des employés	7	10
Prévention des accidents du travail : fondements et bonnes pratiques	7	4
Rendez-vous annuel des relations du travail	7	81
Rendez-vous de la rémunération	7	221
Rendez-vous des recruteurs	7	72
Rôle-conseil : l'art de mettre son expertise au service de ses clients	7	34
S'initier aux jeux politiques organisationnels	7	5
Tour d'horizon des bonnes pratiques en dotation	7	6
Rendez-vous de la rémunération - édition Cercle	4	40
Attirer, mobiliser et développer les employés talentueux : miser sur des pratiques gagnantes	3	4
Aux prises avec une plainte pour harcèlement psychologique? Sachez mener l'enquête!	3	8
Comment conclure une fin d'emploi	3	24
Comment prévenir la crise en assurance collective	3	16
Devenir consultant... et réussir!	3	34
Devenir un employeur de choix	3	29
Être gestionnaire, ça prend du courage!	3	22
La communication interculturelle en milieu de travail : quelques clés essentielles	3	3
La préparation de la négociation collective : une approche concrète	3	10
L'absentéisme : un fléau gérable!	3	5
Les tests psychométriques et les outils d'évaluation : mieux les connaître pour mieux les utiliser	3	5
Loi sur les compétences (Loi du 1%) : comment en tirer le meilleur parti	3	18
Lois en GRH : tout ce que vous devez savoir pour mieux gérer du personnel	3	2
Manuel d'employés et politiques d'entreprise : comment s'y retrouver	3	17
Psychologie de la négociation : la dynamique sous-jacente	3	7
Réussir l'intégration d'un nouvel employé	3	21
Tests psychométriques, examens médicaux et références : comment les utiliser en toute quiétude?	3	15
Attraction du talent : projetons-nous dans l'avenir!	2	17
Bonnes pratiques en matière de rédaction de soumissions	2	7
Comment faire affaire avec le gouvernement fédéral	2	10
Comment repérer, gérer et fidéliser les « knowledge workers »?	2	51
Dossier SST et développement organisationnel : un mariage de raison!	2	33
L'apprenant : au cœur du transfert des apprentissages!	2	17

## Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Nom de l'activité	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) qui l'ont suivie
La gestion des talents : des concepts à la pratique	2	23
L'art de susciter la motivation de ses troupes!	2	20
Le caractère particulier du développement du leadership au Canada	2	26
Le choc des générations... même en rémunération!	2	27
Le rôle du supérieur immédiat dans la fidélisation des employés	2	30
Leçons chinoises pour gestionnaires des ressources humaines	2	18
Les Services professionnels (SP) en ligne	2	8
Pour éviter les biais culturels en dotation	2	16
Prévenir et gérer les situations critiques dans l'exercice du rôle-conseil	2	28
Recrutement et fidélisation dans les PME à l'ère d'Internet	2	10
Rentabilité de la formation et transfert des apprentissages vont de pair!	2	4
Se démarquer par la gestion active des talents	2	11
Stimuler un employé passif par l'entretien motivationnel	2	21
Technologies RH : pour en tirer le meilleur rendement	2	6
Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur le mentorat!	2	9
Venir à bout des conduites négatives... et non des employés!	2	40
Le top 10 des questions posées en matière de clauses de non concurrence et de non sollicitation	1	20
Le top 10 des questions posées en matière de droit du travail pancanadien	1	13
Le top 10 des questions posées en matière de droit du travail transfrontalier et international	1	17
Politiques à l'égard de la consommation d'alcool et de drogues en milieu de travail	1	19
Vie privée et loyauté de vos employés : qu'en reste-t-il lorsqu'ils sortent du bureau?	1	17
<b>Grand total</b>		<b>2615</b>

# Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Rencontres des groupes de discussion (GRD)	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) présents
<b>Agora</b>		
Rencontre d'introduction	2,5	16
Les équipes de travail	2,5	17
Les défis des organisations (incluant la rentabilité de l'organisation)	2,5	14
La culture organisationnelle	2,5	18
La planification stratégique	2,5	17
Préparer une offre de service complète/Présentation efficace au comité de direction	2,5	15
Le changement organisationnel	2,5	17
Les grandes stratégies RH	2,5	18
<b>Codéveloppement des généralistes d'expérience</b>		
Rencontre d'introduction	3	7
Cas : orientations RH dans un bureau d'avocat	3	8
Cas : implantation de la loi de l'accès à l'égalité, politique de rémunération, offre de services RH	3	8
Cas : rédaction d'objectifs dans le système d'évaluation : activité de formation	3	5
Cas : transition de poste : de vendeur à gestionnaire; soutien pour une PME	3	5
Cas : intégration comme nouvel employé, congédiement adjointe RH, relève au sein des PME	3	6
Apprentissages et intégration	3	7
<b>Développement organisationnel</b>		
Définition du développement organisationnel	2,75	21
La mobilisation	2,75	19
L'implantation d'un changement et la communication	2,75	20
Les leviers de la mobilisation	2,75	18
Leadership du futur, planification de la relève et son développement	2,75	17
Faire vivre les valeurs de l'entreprise	2,75	19
Les sondages organisationnels : des résultats à l'action, partage des savoirs et transfert des expertises	2,75	18
<b>Diversité</b>		
Rencontre d'introduction	2	14
Particularités de la nouvelle main-d'œuvre, plus particulièrement celle des communautés culturelles	2	14
Présentation d'un projet élaboré avec Emploi Québec sur l'intégration des communautés culturelles	2	9
Présentation de la mosaïciculture du Canada et du Québec	2	10
Présentation faite par le président de CAMO sur les mesures d'adaptation à prendre lors de l'embauche de personnes handicapées	2	5

# Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Rencontres des groupes de discussion (GRD)	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) présents
<b>Dotation</b>		
Rencontre d'introduction	2,5	23
Projet de restructuration du processus de dotation	2,5	20
Le processus de recrutement (et outils informatiques), notamment dans un contexte d'urgence	2,5	18
Méthodes de sélection et du choix : entrevue, tests, etc.	2,5	20
« Branding » - marque Employeur	2,5	12
Recrutement stratégique	2,5	14
« Sourcing » (idées, pratiques, outils et méthodes de recrutement), incluant le réseautage	2,5	17
Attirer des candidats d'expérience	2,5	11
<b>Gestionnaires d'équipe RH</b>		
Définir ou adapter l'offre de service en fonction des besoins de l'organisation dans une perspective de partenariat d'affaires	2,5	15
Mobilisation d'une équipe ressources humaines	2,5	12
Tableaux de bord et indicateurs de performance; mécanismes de mesure et d'évaluation des interventions des conseillers en ressources humaines	2,5	14
Bâtir une équipe de professionnels RH	2,5	12
Le nouveau profil de compétences du conseiller en ressources humaines	2,5	
Les différents types de structure RH en fonction des enjeux d'affaires	2,5	10
Génération Y – Gestion des différences	2,5	11
Service RH ou Fonction RH	2,5	10
Politiques RH – meilleures pratiques	2,5	14
<b>Formation et développement des compétences</b>		
Se positionner stratégiquement dans l'organisation	3	17
L'approche par compétences et la gestion des talents	3	15
L'évaluation des activités de développement des compétences	3	12
Les alternatives à la formation traditionnelle : groupes de co-développement, communautés de pratiques, « coaching », « e-learning », ...	3	8
La sélection de formateurs internes et de fournisseurs externes en formation, comment maximiser leur contribution?	3	6
Le marketing de la formation : pourquoi et comment?	3	4
L'analyse des besoins de formation, un préalable au transfert des apprentissages	3	4
<b>Gestion du talent</b>		
Rencontre d'introduction	3	12
René Jolicoeur : Modèle General Electric	3	15
Étapes de vie	3	15
Besoins des organisations	3	11
Culture	3	11
Meilleures pratiques	3	8

## Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

<b>Rencontres des groupes de discussion (GRD)</b>	<b>Nombre d'heures</b>	<b>Nombre de membres (CRHA et CRIA) présents</b>
<b>Jeunes professionnels</b>		
Vos tableaux de bord : indicateurs fidèles de la situation?	2	19
Aligné stratégiquement... vraiment?	2	17
Pourquoi vos employés quittent votre organisation?	2	16
Comment évaluer la satisfaction de mes clients internes?	2	15
Est-ce que votre régime d'avantages sociaux répond aux besoins de vos employés?	2	12
Amélioration continue des services RH	2	15
Votre processus d'évaluation de la performance : outil mobilisateur?	2	10
Habilités politiques et rôle conseil	2	9
<b>Montérégie - Estrie</b>		
Rencontre d'introduction	2,25	16
Prévisions salariales 2009. Gestion des horaires flexibles	2,25	15
Gestion moderne de la discipline : utilisation des avis écrits à promouvoir	2,25	14
Production à valeur ajoutée : rôle des RH à développer	2,25	14
Gestion de l'incertitude en climat économique difficile	2,25	14
Gérer la génération Y : importance de sensibiliser les employeurs	2,25	16
Harcèlement psychologique : politique, enquête	2,25	14
Attirer et fidéliser la main-d'œuvre	2,25	16
Régimes d'assurances : employés, cadres	2,25	17
Retour sur la saison	2,25	16
<b>PME - Laval</b>		
L'avenir des RH	2,25	19
Culture SST	2,5	17
Analyse financière	2,5	21
Marketing RH	2,5	16
Nouvelle norme BNQ	2,5	18
Gestion du changement	2,5	14
Gestion du temps	2,5	15
La négociation d'une fin d'emploi	2,5	10
<b>PME - Montréal</b>		
Rencontre d'introduction	3	20
La marque employeur	3	17
Recrutement créatif et technologies novatrices	3	18
Tableaux de bord RH	3	14
De RH traditionnel à RH stratégique	3	16
Sentiment d'appartenance et fidélisation	3	12
Planification	3	12



## Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Rencontres des groupes de discussion (GRD)	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) présents
<b>PME- Québec</b>		
Attraction et rétention du personnel dans nos organisations	2,5	9
Mobilisation et responsabilisation des personnes au travail	2,5	7
Appréciation du rendement	2,5	8
La gestion des employés en difficulté/absentéisme	2,5	5
Gestion des cas difficiles : définition et études de cas	2,5	5
Gestion des cas difficiles : études de cas (suite)	2,5	6
Rôle RH : stratégie et influence	2,5	5
Évaluation	2,5	6
<b>PME- Rive-Nord</b>		
L'avenir des RH dans les PME... À quel rôle serons-nous confronté?	2	18
Comment augmenter notre rôle d'influence	2	19
Devenez une entreprise en santé – La norme BNQ	2	18
Pénurie de main d'œuvre / Attraction et rétention des ressources humaines	2	17
La négociation d'une fin d'emploi	2	12
La gestion du changement	2	19
Les évaluations de performance	2	16
La mobilisation des RH	2	8
<b>PME- Rive-Sud</b>		
Rencontre d'introduction	2,5	11
Gestion de la relève / Mise en place de plans de développement et plans de carrière	2,5	16
Performance RH / Indicateurs du tableau de bord RH	2,5	15
Système d'information GRH (outils informatiques)	2,5	15
Marque employeur / recrutement / marketing RH et stratégies de rétention (personnalisées)	2,5	14
Pourquoi et comment implanter une culture SST	2,5	12
Conflit de génération (comment transiger, satisfaire et motiver chaque génération)	2,5	12
Programme de reconnaissance	2,5	16
<b>Coaching</b>		
Rencontre d'introduction	2,5	18
Comment aider un gestionnaire à donner du « feedback »	2,5	18
Comment aider un gestionnaire à développer sa pensée stratégique	2,5	17
Aider un gestionnaire à gérer des personnalités difficiles	2,5	13
Comment « coacher » la personne qui vient d'être nommée gestionnaire	2,5	15
L'approche de « coaching » en fonction des différences de générations chez le personnel	2,5	12
Comment aider un gestionnaire qui doit améliorer ses communications	2,5	12

## Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Rencontres des groupes de discussion (GRD)	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) présents
<b>Relève</b>		
Rencontre d'introduction	2,5	5
Conception d'un programme de gestion de la relève	2,5	9
Conception d'un programme de gestion de la relève (suite et fin)	2,5	6
Stratégies de développement	2,5	5
Critères de sélection des successeurs : potentiel vs performance	2,5	6
Liens avec les autres processus RH	2,5	8
Communication/Mesures	2,5	5
Rôle des RH	2,5	4
<b>Rémunération</b>		
Les prévisions salariales et les ajustements prévus pour les familles d'emplois en forte demande	3,5	14
Les nouvelles tendances en rémunération globale et leurs impacts pour les entreprises	3,5	15
L'utilisation de la reconnaissance en synergie avec la rémunération directe	3,5	14
La rémunération des cadres supérieurs, les exigences de divulgation et l'opinion publique	3,5	14
Une analyse en profondeur des étapes de conception d'un régime de rémunération variable incitatif pour les emplois en ventes	3,5	13
L'utilité et les limites du « benchmarking » : comment se « benchmarker » tout en se distinguant?	3,5	14
<b>Groupe ressource</b>		
Rencontre d'introduction	2	16
Résolution de problématiques vécues par les membres en utilisant l'approche de codéveloppement	2	12
Implanter un changement important ou gérer la résistance aux changements	2	14
Mise en valeur et reconnaissance de la fonction RH au sein de l'entreprise	2	12
Gestion des différends ou conflits relationnels	2	15
Faire vivre les valeurs de l'entreprise	2	10
Conférence d'un invité	2	12
Étude de cas	2	13
Étude de cas (suite et fin)	2	11
Bilan	2	15
<b>Exercice du rôle-conseil - Montréal</b>		
Le rôle conseil	3	15
Un modèle d'accompagnement et les habiletés relationnelles nécessaires	3	12
La consolidation des équipes de travail	3	10
Thématiques particulières d'intervention	3	6
La gestion de l'humain dans le changement	3	4
La gestion de la complexité	3	4

## Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

<b>Rencontres des groupes de discussion (GRD)</b>	<b>Nombre d'heures</b>	<b>Nombre de membres (CRHA et CRIA) présents</b>
<b>Exercice du rôle-conseil - Québec</b>		
Le rôle conseil	3	18
Un modèle d'accompagnement et les habiletés relationnelles nécessaires	3	15
La consolidation des équipes de travail	3	16
Thématiques particulières d'intervention	3	18
La gestion de l'humain dans le changement	3	17
La gestion de la complexité	3	15
<b>Relations du travail</b>		
Fidéliser et garder son personnel	2,5	15
Comment être plus proactif dans l'embauche et la vérification des références	2,5	12
Les politiques internes comme outil de gestion (Internet, absences, harcèlement, drogues et alcool)	2,5	14
La planification de la relève (les postes clés de l'entreprise)	2,5	9
Le droit de gérance à réhabiliter	2,5	10
Les pouvoirs d'enquête de l'employeur en matière disciplinaire	2,5	12
La préparation du dossier de négociation du renouvellement de la convention collective	2,5	10
<b>Relations du travail - Québec</b>		
L'importance de l'ancienneté	2	6
L'utilisation des journées de maladie	2	5
Le maraudage ou la révocation d'une accréditation	2	5
Arbitrage (griefs, différend, première convention ou arbitrage salarial)	2	3
Stratégie de négociation (première convention et renouvellements incluant l'article 58,2 et 59 du C.t.)	2	5
La flexibilité des horaires ou les horaires variables	2	4
Choix de mesure disciplinaire en lien avec l'article 47.2 C.t. et la pénurie de main-d'œuvre	2	1
<b>Groupe du Saguenay-Lac-Saint-Jean</b>		
Les relations de travail, l'affrontement ou l'entente précipitée	3,5	16
La gestion du changement	3,5	14
Le recrutement en région est-il réellement plus difficile?	3,5	14
Le recrutement en région est-il réellement plus difficile? (suite et fin)	3,5	14
Les accommodements raisonnables	3,5	13
Les modifications à la Loi sur l'équité salariale	3,5	14
<b>Santé et sécurité du travail</b>		
La gestion de crise – êtes-vous prêt à y faire face?	3	16
L'enquête d'accident	3	12
Une assignation temporaire – rédemption ou nuisance?	3	15
Pourquoi les employeurs doivent-ils financer le régime et, surtout, comment?	3	13

## Rapport des activités relatives à la formation continue facultative organisée par l'Ordre et à la formation continue obligatoire

Rencontres des groupes de discussion (GRD)	Nombre d'heures	Nombre de membres (CRHA et CRIA) présents
Le mieux-être au travail	3	16
Les sources d'information en santé et sécurité du travail	3	15
Qu'est-ce que le futur nous réserve et que faire pour être à l'avant-garde?	3	12
<b>Tendances novatrices</b>		
Rencontre d'introduction	2	20
La marque de l'employeur	2	21
Tendances novatrices - indicateurs de performance	2	18
Culture d'entreprise	2	19
Tendances novatrices pour contrer la pénurie de main-d'œuvre	2	17
Tendances novatrices en développement du leadership	2	18
Nouveaux modèles de reconnaissance	2	16
Stratégies de gérance pour la nouvelle réalité de l'environnement de travail	2	15
<b>Grand total</b>		<b>2482</b>

### Note importante

Le nombre d'activités de formation et d'heures présentées dans ce tableau concerne seulement des activités de formation au sens strict et auxquelles seuls les membres de l'Ordre ont participé. Pour cette raison, il est possible et normal que les données présentées dans ce tableau diffèrent légèrement de celles qui sont énoncées dans le rapport du président (p. 8 et 9). Les données présentées dans le rapport du président portent en effet sur un plus large éventail d'activités auxquelles des personnes autres que des membres de l'Ordre peuvent assister.

## Rapport des activités du syndic

### Syndics

M<sup>e</sup> André Sasseville, CRIA  
 Hélène Gaudet-Chandler, CRHA (syndic adjoint)  
 Ginette Morin, CRHA (syndic correspondant)

### Activités du syndic

Au cours de l'exercice 2008-2009, cinq demandes d'enquête ont été reçues par les syndics.  
 De ce nombre :

- trois dossiers ont été fermés à la suite de la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline;
- et deux dossiers étaient toujours sous enquête au 31 mars 2009.

Dossiers	Nombre
Dossiers ouverts durant la période	5
Total de membres visés par ces dossiers	5
Dossiers réglés par la conciliation du syndic	0
Dossiers demeurant ouverts à la fin de la période	2

Décisions	Nombre
de porter plainte	0
de ne pas porter plainte	3

## Rapport des activités relatives à la conciliation et l'arbitrage des comptes

Le syndic n'a traité aucune demande de conciliation de compte. Par ailleurs, aucun différend n'a été soumis à un conseil d'arbitrage.

# Rapport des activités du comité de révision

## Liste des membres du comité de révision

M<sup>e</sup> Marc-André Robert, CRIA (président)  
 Suzanne Lalonde (nommée par l'Office des professions)  
 Robert Pilotte, CRIA  
 M<sup>e</sup> Yvan O'Connor, CRIA

## Nombre de réunions

2

## Activités du comité de révision

Deux dossiers, ouverts pendant l'exercice précédent, ont fait l'objet d'une demande de révision en 2008-2009 à la suite de la décision du syndic de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline. Après étude du dossier, le comité de révision a confirmé la décision du syndic dans les deux cas.

Demandes d'avis	Nombre
reçues	2
présentées hors délai	0

Avis rendus	Nombre
concluant qu'il n'y a pas lieu de porter plainte devant le conseil de discipline	2
suggérant à un syndic de compléter son enquête et de rendre par la suite une nouvelle décision quant à l'opportunité de porter plainte	0
concluant qu'il y a lieu de porter plainte devant le conseil de discipline et suggérant la nomination d'un syndic <i>ad hoc</i> qui, après enquête le cas échéant, prend la décision de porter plainte ou non	0
suggérant à un syndic de référer le dossier au comité d'inspection professionnelle	0

# Rapport des activités du conseil de discipline

## Liste des membres du conseil de discipline

M<sup>e</sup> Pierre Linteau, président  
M<sup>e</sup> Delpha Bélanger, président suppléant  
Raymond Beaulieu, CRHA  
M<sup>e</sup> Yvan Bujold, CRIA  
Benoit Fillion, CRIA  
Pierre-Richard Côté, CRIA  
M<sup>e</sup> Karl Jessop, CRIA  
Pierre Lefebvre, CRHA  
M<sup>e</sup> Linda Lepage, CRIA  
Michel Plante, CRIA  
M<sup>e</sup> Nicole Bouchard, secrétaire  
Karine Pelletier, CRHA, secrétaire adjointe

## Activités du conseil de discipline

### Nombre et nature des plaintes reçues

Au cours de l'exercice 2008-2009, quatre (4) plaintes disciplinaires ont été portées devant le conseil de discipline par le syndic ou le syndic adjoint. Ces plaintes sont toutes liées à des infractions au Code de déontologie des CRHA et CRIA et au Code des professions.

Au total quinze (15) chefs d'accusation ont été déposés, reprochant aux professionnels d'avoir contrevenu aux articles 2, 6, 3<sup>e</sup> par., 10, 19, 32, 33 et 40 du Code de déontologie et l'article 59.2 du Code des professions. Ces diverses infractions visent les dispositions concernant la compétence et l'intégrité, la conduite, le désintéressement et l'indépendance, les devoirs additionnels lors de l'exécution du mandat et les actes dérogatoires à l'égard ou à la dignité de la profession.

### Audition

Au cours de l'exercice 2008-2009, le conseil a tenu une (1) audience sur la gestion d'instance par appel conférence, une (1) audience sur deux requêtes préliminaires, soit une requête en irrecevabilité et une requête en intervention. De plus, des requêtes verbales pour l'émission d'ordonnance de huis clos et de non divulgation ont été présentées lors des audiences de ce même dossier. Le conseil a tenu deux (2) jours d'audience sur culpabilité pour un dossier. L'audience de ce dossier n'était pas complétée à la fin de l'exercice.

## Rapport des activités du conseil de discipline

### Décisions rendues depuis le 1<sup>er</sup> avril 2008

À la fin de l'exercice 2008-2009, le conseil de discipline avait rendu deux (2) décisions sur requêtes préliminaires. Il a rejeté la requête en irrecevabilité et accueilli la requête en intervention d'un tiers pour la sauvegarde des droits de l'intervenant et de ses employés exclusivement.

Toutes les décisions rendues par le conseil de discipline le furent à l'intérieur du délai de 90 jours de la prise en délibéré.

Au cours de l'exercice 2008-2009, aucune décision du conseil n'a été portée en appel devant le Tribunal des professions.

Bilan des activités du conseil de discipline	Nombre
Dossiers actifs du conseil au début de l'exercice	1
Dossiers fermés au cours de l'exercice	0
Dossiers ouverts au cours de l'exercice	4
Dossiers dont l'audience est complétée	0
Jours d'audience tenus par le Conseil	3
Décisions sur requête préliminaire	2

## Rapport des activités relatives à l'usurpation de titre réservé

S. O.



# Rapport des activités de tout autre comité touchant la protection du public

## **Comité des admissions**

### **Mandat**

Le comité doit étudier les demandes d'équivalence de diplôme ou de formation conformément au Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation aux fins de la délivrance d'un permis.

### **Liste des membres du comité des admissions**

Louise Charbonneau, CRHA, présidente  
Hélène Trudel, CRHA  
Pierre Leblanc, CRHA  
Michel Paquet, CRIA

### **Nombre de réunions**

12 par an (une fois par mois)

Au total, le comité d'admission a évalué 364 dossiers. De ce nombre, 324 candidatures ont été acceptées.

## Renseignements généraux

### Tableau des membres

#### Permis délivrés selon la catégorie en 2008-2009

Classe de membres établie aux fins de la cotisation	Nombre de membres
Membres réguliers (CRHA et CRIA / CRHA et CRIA avec stage)	518
Membres retraités	8
Membres en congé de maternité	100
Nouveaux diplômés CRHA et CRIA	109

L'Ordre n'a pas de règlement en application du paragraphe e de l'article 94 du Code des professions définissant les différentes classes de spécialités au sein de la profession.

L'Ordre n'a pas de conditions ni de formalités de délivrance d'un certificat d'immatriculation.

Nombre de membres inscrits au tableau à la fin de la période	7532
--	------

	Membres inscrits au tableau au 31 mars 2009 selon la région administrative	Nombre
01	Bas-Saint-Laurent	60
02	Saguenay–Lac-Saint-Jean	110
03	Capitale-Nationale	750
04	Mauricie	195
05	Estrie	140
06	Montréal	3684
07	Outaouais	277
08	Abitibi-Témiscamingue	89
09	Côte-Nord	54
10	Nord-du-Québec	17
11	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	21
12	Chaudière-Appalaches	258
13	Laval	299
14	Lanaudière	158
15	Laurentides	277
16	Montérégie	1026
17	Centre-du-Québec	49
99	Hors du Québec	68
	<b>Total</b>	<b>7532</b>

## Renseignements généraux

Membres inscrits au tableau au 31 mars 2009 selon le sexe	Nombre
Homme	2695
Femme	4837

## Membres inscrits au tableau au 31 mars 2009 et montant de la cotisation annuelle

Classe de membres établie aux fins de la cotisation	Nombre de membres	Cotisation annuelle	
		Montant*	Date du versement**
Membres réguliers (CRHA et CRIA / CRHA et CRIA avec stage)	7237	380 \$	1 <sup>er</sup> avril
Membres retraités	86	76 \$	1 <sup>er</sup> avril
Membres en congé de maternité	100	190 \$	1 <sup>er</sup> avril
Nouveaux diplômés CRHA et CRIA	109	380 \$ pour 18 mois 260 \$ pour 12 mois	1 <sup>er</sup> avril

Paiement en trois versements offert aux membres réguliers et aux nouveaux diplômés :  
1<sup>er</sup> avril, 1<sup>er</sup> mai, 1<sup>er</sup> juin

Statut	Cotisation	Frais adm.	TPS (frais)	TVQ (frais)	Total des frais	Total	2009-04-01	2009-05-01	2009-06-01
Régulier en entreprise	471,68 \$	15 \$	0,75 \$	1,18 \$	16,93 \$	488,61 \$	162,87 \$	162,87 \$	162,87 \$
Régulier en en pratique privée	542,47 \$	15 \$	0,75 \$	1,18 \$	16,93 \$	559,46 \$	186,49 \$	186,49 \$	186,49 \$

## Membres inscrits au tableau au 31 mars 2009 détenant un permis selon la catégorie

Classe de membres établie aux fins de la cotisation	Nombre de membres
Membres réguliers (CRHA et CRIA / CRHA et CRIA avec stage)	7237
Membres retraités	86
Membres en congé de maternité	100
Nouveaux diplômés CRHA et CRIA	109
Total	7532

## Renseignements généraux

### Inscription au tableau en 2008-2009

	Nombre
Total des inscriptions	6905
Premières inscriptions	627

### Radiations du tableau en 2008-2009

Motif	Nombre
Non-paiement de la cotisation annuelle	305

# États financiers



1200, avenue McGill College, bureau 1400, Montréal (Québec) H3B 4G7  
Tél. : 514 879-1636 ou 1 800 214-1609, Téléc. : 514 879-1722, C. élec. : [info@portailrh.org](mailto:info@portailrh.org)  
[www.portailrh.org](http://www.portailrh.org)