

ÉA

ORDRE DES
ÉVALUATEURS
AGRÉÉS DU
QUÉBEC

Politique de traitement des plaintes



Table des matières

1.	Introduction	4
1.1	Énoncé général.....	4
1.2	Rôles et responsabilités.....	4
1.3	Exclusions	5
2.	Processus de plainte	5
2.1	Examen de la plainte, délai de traitement.....	6
2.2	Information transmise au plaignant.....	6
2.3	Dossier de plainte et fermeture du dossier.....	6
3.	Annexe.....	7

Classification de la politique	Politique de gouvernance
Adoption	Conseil d'administration Version 01 : 14 novembre 2019 (1920-CA-049) Version 02 : 26 mars 2026 (2526-CA-085)
Entrée en vigueur	Version 01 : 1 ^{er} janvier 2020 Version 02 : 1 ^{er} avril 2026
Responsable de l'élaboration et de la révision de la politique	Comité de gouvernance, éthique et ressources humaines
Responsable de l'application de la politique	Directeur général et secrétaire de l'Ordre / Président de l'Ordre
Révision de la politique	Tous les cinq ans ou au besoin

© Ordre des évaluateurs agréés du Québec, 2026
Tél. : 514-281-9888 / 1-800-982-5387

Toute reproduction d'une partie quelconque de ce document par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

1. Introduction

Pour maintenir la confiance du public, des évaluateurs agréés et des candidats à la profession, l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec (ci-après « Ordre ») met en place un mécanisme efficace de traitement des plaintes.

Cette politique garantit un traitement équitable, confidentiel et impartial des plaintes, afin d'offrir un service de qualité à toute personne qui s'adresse à l'Ordre.

Cette politique s'inscrit dans un contexte d'amélioration continue de la qualité des services et d'engagement de l'Ordre envers le public, les détenteurs de permis et les candidats à la profession.

1.1 Énoncé général

La présente politique s'applique aux plaintes qui sont liées au droit d'une personne d'être traitée par l'Ordre avec justice, respect et équité.

Une plainte doit être traitée avec neutralité, impartialité, respect et diligence, en tenant compte de sa complexité, du nombre de plaintes et de la disponibilité des ressources. Le traitement d'une plainte se fait dans le respect des droits des personnes impliquées.

Le personnel de l'Ordre doit fournir une assistance à la personne qui désire porter plainte.

Toute plainte est traitée de manière confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte est transmise au personnel de l'Ordre dont les fonctions requièrent d'en prendre connaissance.

La personne qui a porté plainte doit être informée de la réception de celle-ci, du délai de son traitement, du résultat et, le cas échéant, des mesures qui seront prises afin de corriger la situation de même que du délai dans lequel ces mesures seront appliquées.

1.2 Rôles et responsabilités

Le directeur général et secrétaire de l'Ordre (DGS) est responsable de la réception et du suivi du traitement des plaintes. Le président assure, conjointement avec le directeur général et secrétaire de l'Ordre, le traitement juste, équitable, neutre et impartial d'une plainte et l'application de la présente politique. Le président dépose un rapport des plaintes reçues à chaque séance du Conseil d'administration faisant état du suivi accordé à chacune d'elles. Lorsque la plainte vise le DGS, le président assume les fonctions dévolues par la présente politique à celui-ci et peut s'adjoindre un administrateur ou un expert pour procéder.

Si une plainte vise conjointement le président et le DGS, le vice-président assume les fonctions de la présente politique dévolues à ceux-ci. Dans ce cas, il peut s'adjoindre un administrateur ou un expert pour procéder.

Le personnel de l'Ordre prête assistance à toute personne qui veut déposer une plainte, notamment en l'informant du processus à suivre pour ce faire.

1.3 Exclusions

À titre indicatif et de manière non exhaustive, les plaintes portant sur les sujets suivants ne sont pas visées par la présente politique :

- les décisions ou travaux par un syndic dans l'exercice de ses fonctions ;
- les activités de l'inspection professionnelle ;
- les activités en lien avec l'usurpation de titre ;
- une décision pour laquelle la loi prévoit un mécanisme de réexamen, de révision ou d'appel ou la possibilité de s'adresser à une autre instance ;
- les activités du conseil de discipline

Toute plainte relativement aux activités du **Fonds d'assurance de la responsabilité professionnelle** est exclue de la présente politique. Ces plaintes sont régies par la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends du Fonds d'assurance de la responsabilité professionnelle de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec.

2. Processus de plainte

Le présent processus s'applique à une plainte qui ne peut être réglée séance tenante, à la satisfaction du plaignant, tel qu'illustré par le diagramme joint en annexe à la présente Politique.

Toute plainte doit être faite par écrit et transmise par courriel à plainte@oeaq.qc.ca. Notez que cette adresse courriel est accessible uniquement aux personnes requises.

- Dans les 10 jours ouvrables de la réception de la plainte, le DGS de l'Ordre transmet un accusé de réception au plaignant et une copie de la plainte au président, à moins que celui-ci ne soit visé par la plainte. Si la plainte vise le DGS, le DGS se récuse après l'avoir transmis au président ou au vice-président, selon le cas.
- L'accusé de réception mentionne notamment le délai de traitement de la plainte.

Le DGS inscrit la plainte dans le registre de suivi des plaintes, en y indiquant les renseignements suivants :

- la date de réception de la plainte et sa nature ;
- le nom et prénom du plaignant ;
- le service ou département concerné par la plainte ;
- le nom de la personne responsable de son traitement ;
- l'appréciation de la gravité de la plainte ;
- la priorité de traitement accordée à la plainte ;
- la date visée pour fournir une réponse au plaignant.

Le registre de suivi des plaintes est mis à jour selon l'évolution du traitement.

2.1 Examen de la plainte, délai de traitement

Le président et le DGS examinent conjointement la plainte afin de déterminer l'action à prendre. Le DGS en informe le plaignant dès que possible.

Le DGS procède au traitement de la plainte et assure le suivi des mesures qui, le cas échéant, seront prises afin de corriger la situation.

Le délai de traitement de la plainte ne doit pas excéder 30 jours ouvrables. Toutefois, lorsque la plainte vise le président, le DGS ou conjointement le président et le DGS, le délai de traitement ne doit pas excéder 40 jours ouvrables.

2.2 Information transmise au plaignant

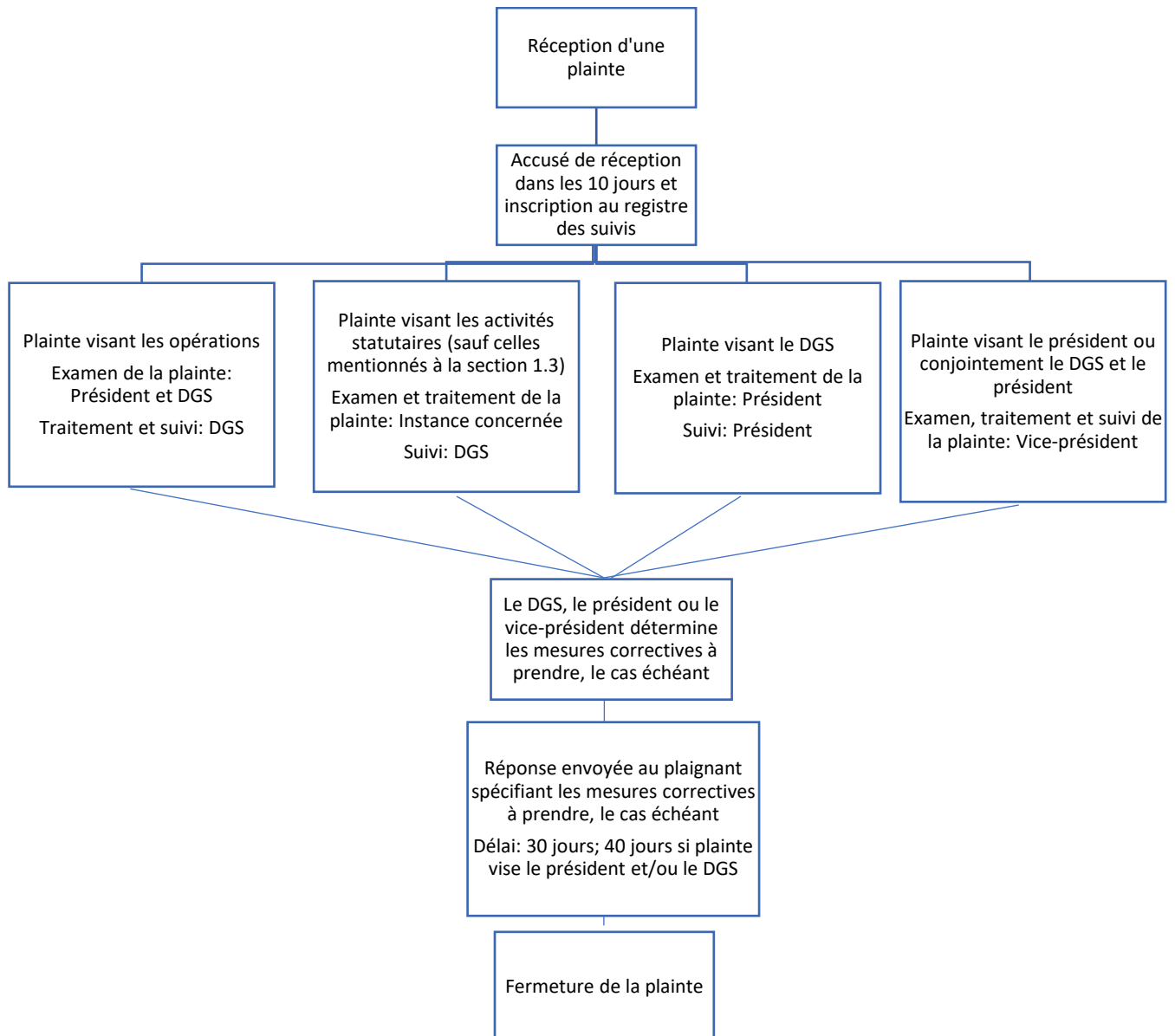
Le DGS informe par écrit le plaignant du résultat de l'examen de la plainte, y compris, le cas échéant, des mesures correctives qui seront prises afin de corriger la situation. À moins de circonstances particulières, les mesures doivent être appliquées dans les six mois de la décision.

2.3 Dossier de plainte et fermeture du dossier

Chaque plainte doit faire l'objet d'un dossier distinct. Ce dossier doit comprendre les éléments suivants :

- la plainte écrite du plaignant, incluant l'objet et les éléments de la plainte;
- Les éléments en lien avec le traitement de la plainte (date de fermeture, l'identité du décideur, la base de conservation et les avis envoyés);
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- le détail des mesures correctives apportées, le cas échéant;
- la réponse finale au plaignant.

3. Annexe





ÉA

ORDRE DES
ÉVALUATEURS
AGRÉÉS DU
QUÉBEC

Site internet : oeaq.qc.ca

Courriel : plainte@oeaq.qc.ca

Tél. : (514) 281-9888

Tél. : 1 800 9VALEUR

Fax : (514) 281-0120