

# GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2004

## **RÉCIPIENDAIRE D'UN GRAND PRIX**

Catégorie PME de services indépendante

### **ORDRE DES COMPTABLES EN MANAGEMENT ACCRÉDITÉS DU QUÉBEC**

---

#### **Présidente du Bureau**

M<sup>me</sup> Josée De La Durantaye, FCMA

#### **Président-directeur général**

M. François Renauld, CMA

#### **Coordonnatrice Médias et événements**

M<sup>me</sup> Nathalie Roberge

(514) 849-1155 1 800 263-5390

---

#### **PROFIL**

---

Le vocable CMA est apparu en 1987. Il désigne les comptables en management accrédités, des experts en gestion stratégique et financière œuvrant principalement dans les entreprises. L'Ordre des CMA est l'un des 45 ordres professionnels de l'Office des professions du Québec où se retrouvent aussi 2 autres ordres comptables, celui des CA et des CGA.

Les origines de l'Ordre des CMA remontent à 1920 lors de la création de la Société des comptables en administration industrielle du Canada. En 1973, lors de l'établissement du Code des professions du Québec, l'Ordre s'est constitué sous sa forme actuelle en devenant la Corporation professionnelle des comptables en administration industrielle du Québec.

La création d'un nouveau nom en 1987 marquait des changements importants au sein de la profession qui était reconnue jusque-là surtout pour son expertise dans l'établissement des coûts de revient. L'élargissement et la reconnaissance de l'expertise des CMA est le fruit du travail de l'Ordre des CMA, qui travaille de concert avec les institutions de formation et CMA Canada.

Le travail des CMA dans les entreprises est centré sur l'organisation de l'information nécessaire à la prise de décision, la conception de systèmes et la mise en œuvre de plans d'action. Le titre de

CMA est réservé aux membres de l'Ordre qui ont dû satisfaire aux exigences définies par celle-ci. L'exercice de leur profession ne leur est cependant pas réservé.

Le rôle de l'Ordre consiste à agréer et certifier les professionnels CMA, à organiser le perfectionnement des membres, à contrôler la qualité de l'exercice professionnel et à promouvoir la profession. Son action touche à la fois ses membres, les entreprises – employeurs de ses membres –, les universités, les gouvernements, les leaders d'opinion et les médias.

L'Ordre regroupe actuellement 6000 membres et près de 2000 aspirants à la profession. Il est administré par un Bureau formé de vingt membres élus au sein de l'Ordre et quatre nommés par l'Office des professions du Québec afin de représenter les intérêts du public. L'équipe permanente de 27 employés est appuyée par plus de 300 bénévoles.

---

#### **MISSION**

---

L'Ordre des CMA s'est donné pour mission de créer de la valeur dans les entreprises en les faisant bénéficier de l'expertise de ses membres, laquelle se caractérise par une intégration des disciplines de la comptabilité et du management.

Pour mener à bien cette mission, l'Ordre s'assure que ses membres maîtrisent les pratiques émergentes touchant la mesure et l'amélioration de la performance organisationnelle. En maintenant des standards professionnels élevés, elle assure la protection du public ainsi que son développement, car elle fait face à la concurrence des autres ordres comptables.

Le travail de l'Ordre est axé sur la recherche de candidats de qualité, l'accroissement de la demande pour des professionnels CMA, le maintien de standards élevés pour la profession et le rayonnement de celle-ci par une mise en valeur du caractère distinctif des services offerts par les CMA.

---

## **HISTORIQUE QUALITÉ**

---

Dès le début des années 1980, diverses initiatives d'amélioration ont marqué le développement de l'Ordre. En 1994, il s'est associé à la démarche qualité mise de l'avant par l'Office des professions du Québec, le Conseil interprofessionnel du Québec et d'autres ordres professionnels dans le but d'optimiser la qualité des activités de protection du public.

Après une phase d'apprentissage, l'Ordre a procédé en 2000 à un diagnostic à l'aide du Qualimètre, qui a été suivi d'un plan d'action auquel des moyens conséquents ont été accordés en 2001. Les deux années suivantes ont servi à la réalisation du plan sous la direction du comité de régie d'abord, et ensuite sous celle du comité qualité.

---

## **PRINCIPALES FORCES**

---

- L'Ordre des CMA démontre un taux de croissance du nombre de ses membres supérieur à celui de ses concurrents dans un contexte où le nombre total d'inscrits en finance et comptabilité est en baisse et où il dispose de moins de ressources que les ordres concurrents.
- Le taux de rétention des membres ainsi que le taux de satisfaction de ceux-ci sont en augmentation constante depuis cinq ans.
- L'Ordre a développé de nouveaux services, s'est adapté à la complexification de ceux-ci et a augmenté de 55 % le nombre de ses membres avec le même nombre d'employés depuis sept ans.
- L'Ordre a mis en place différents moyens qui lui permettent de suivre et de prévoir les besoins des employeurs et d'évaluer leur satisfaction quant aux services des CMA.
- Les processus de planification stratégique sont des activités bien définies et couvrent le long, le moyen et le court terme : revue de mission aux vingt ans et de vision aux dix ans, définition de facteurs clés aux cinq ans, planification triennale et annuelle.

- Les orientations stratégiques et les objectifs définis annuellement par le Bureau sont traduits dans chaque direction par un plan d'action et les projets font systématiquement l'objet d'un bilan. Un plan de bonus est révisé annuellement en fonction des objectifs de la planification.
- L'Ordre participe à différents organismes professionnels et contribue à leur évolution.
- L'Ordre mise sur une collecte d'information structurée qui appuie les axes de développement de l'organisme.
- Les processus et façons de faire sont documentés et cartographiés.
- Un sondage de la satisfaction du personnel est effectué annuellement et fait l'objet d'un suivi visant l'amélioration.
- Les pratiques de gestion des ressources humaines favorisent la mobilisation, la participation et le rendement.