

# LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2008

## LAURÉAT D'UN GRAND PRIX

Catégorie Organisme à but non lucratif et association

### ORDRE DES CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES ET EN RELATIONS INDUSTRIELLES AGRÉÉS DU QUÉBEC

#### Président-directeur général

Florent Francoeur

#### Vice-présidente exécutive

Stéphanie Aubin

514 879-1636, poste 231

#### PROFIL

L'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec est un organisme professionnel à titre réservé. Il est régi par le Code des professions du Québec.

La principale force de cet organisme à but non lucratif, c'est la reconnaissance du public envers le rôle que jouent ses quelque 9 500 membres. Cette reconnaissance lui donne la crédibilité et l'autorité nécessaires pour promouvoir la qualité d'exercice dans l'ensemble de la profession.

L'Ordre est géré par un conseil d'administration formé d'un président et de 24 administrateurs, dont 4 proviennent de l'Office des professions.

Cet organisme est reconnu sur les plans national et international. Il participe activement à plusieurs associations :

- le Conseil canadien des associations en ressources humaines (CCARH);
- la North American Human Resources Management Association (NAHRMA);
- la World Federation of Personnel Management Associations (WFPMA), dont il a obtenu l'organisation du congrès mondial, en 2010 à Montréal.

#### MISSION

L'Ordre a pour mission principale de protéger le public. Il doit donc accorder une attention toute particulière à l'éducation, à la formation et à l'information. Ce rôle, il l'exerce tant auprès de ses membres que de ses partenaires et du grand public.

Bien entendu, l'Ordre doit également s'occuper de ses membres. Pour ce faire, il prend plusieurs moyens. Notamment, il accroît les services qu'il leur fournit, il améliore la manière de les livrer et il maintient les cotisations à leur plus bas.

#### HISTORIQUE QUALITÉ

L'Ordre a une histoire qualité qui remonte à 10 ans.

En 1998, il adopte une Politique Qualité et reçoit la certification ISO 9002. Il est la première organisation professionnelle au monde à obtenir cette reconnaissance.

Depuis 2001, l'Ordre est certifié ISO 9001:2000. Il base l'ensemble de ses processus sur la démarche ISO. Un audit externe annuel par une firme accréditée vérifie l'offre de service aux membres.

En 2002 l'Ordre reçoit une Mention aux Grands Prix québécois de la qualité.

En 2005, il obtient un Grand Prix québécois de la qualité.

En 2007, il réalise des États généraux de la profession. Cet événement majeur a pour but de consulter les membres de l'Ordre, les partenaires, les syndicats, la communauté universitaire et le monde des affaires sur des sujets concernant la profession et son apport à la performance des entreprises. Les résultats sont intégrés à la planification stratégique de l'organisme.

---

## **PRINCIPALES FORCES**

---

L'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec se distingue sur tous les aspects qui caractérisent un organisme de classe mondiale.

- Cet ordre professionnel démontre une grande maturité et une recherche constante d'opportunités pour se remettre en question et innover.
  - Depuis dix ans, il possède une culture qualité bien intégrée, solide, systématique et axée sur l'amélioration continue.
  - L'Ordre a une approche de planification stratégique bien structurée. Il utilise à cette fin de l'information provenant d'études comparatives, de sondages et d'événements tels que les États généraux de la profession.
  - L'Ordre appuie la communauté de plusieurs façons : information du public sur des questions concernant son domaine de spécialité, parrainage de nombreux événements ou organismes impliqués dans le monde du travail, formations grand public sur le travail et les ressources humaines, programme de formation pour les gestionnaires et les professionnels ayant à gérer des employés.
  - L'Ordre a d'excellentes pratiques en matière de protection de l'environnement et de responsabilité sociale (par exemple en encourageant les produits fabriqués au Québec).
  - Des fournisseurs stratégiques sont intégrés à l'organigramme et sont parties prenantes du processus de planification stratégique.
  - Les politiques et les processus de l'Ordre en matière de ressources humaines sont constamment remis en question, comparés, modifiés et bonifiés.
  - Le personnel de l'Ordre joue un rôle important dans la définition et l'évaluation des objectifs.
  - L'Ordre renforce de maintes façons l'engagement de son personnel à l'égard de la performance et de l'amélioration continue : sondages de satisfaction, évaluation du rendement, reconnaissance des employés, information régulière sur l'atteinte des objectifs de la planification stratégique, etc.
  - L'Ordre a mis en place de nombreuses approches systématiques afin d'être en contact avec ses membres, de connaître leurs besoins et d'ajuster ses processus et offres de service.
- De façon générale, les objectifs clés de l'organisme sont atteints ou même substantiellement dépassés : finances, nombre de membres, développement professionnel, satisfaction de la clientèle.
  - Grâce à son leadership, à son expertise, à sa crédibilité et à son influence, l'organisme rayonne sur les plans national et international.
  - Signe d'une saine gestion, l'Ordre affiche d'excellents résultats financiers sur plusieurs années de suite.