

	Association québécoise de vérification environnementale	Procédure numéro
		AQVE-PR-2007-01
Titre de la procédure :		Révision no. : 0
Modalités d'appel et de dépôt de demandes ou de plaintes		Date : 4 mai 2007
Préparée par :	Approuvée par :	
Denis Sirois Directeur général - AQVE	Michel Bourbonnière Sous résolution du CA du 15 mai 2007	

But de la procédure :

- Décrire les modalités d'appel possibles pour les demandeurs d'agrément et les agréés;
- Décrire les modalités d'appel possibles pour les agréés dont le renouvellement serait refusé;
- Décrire les modalités par lesquelles des personnes peuvent déposer des demandes de renseignements ou des plaintes à l'égard de la conduite des agréés de l'AQVE.

Définitions :

AQVE : Association québécoise de vérification environnementale

CA : Conseil d'administration de l'AQVE

Commission : Commission d'agrément mandatée par le CA pour appliquer le processus d'agrément de l'AQVE.

CCN : Conseil canadien des normes

VEA : Vérificateur environnemental agréé

EESA : Évaluateur environnemental de site agréé

Administration de l'AQVE : Secrétariat Pelletier, Gosselin Inc.

Secrétaire : Secrétaire du CA

Agréé : Professionnel détenant un titre VEA ou EESA décerné par l'AQVE

Application de la procédure :

Le Secrétaire de l'AQVE est responsable de la mise en application et de la mise à jour de la présente procédure.

Dans le but d'alléger la présente procédure, l'emploi du genre masculin inclut le genre féminin.

Description de la procédure :

Modalités d'appel pour les candidats dont la demande d'agrément est refusée

Le candidat ayant déposé une demande d'agrément à l'aide du « Formulaire de demande d'agrément » recevra une réponse écrite qui lui sera transmise par l'administration afin de l'informer de l'acceptation ou du rejet de sa candidature. Dans ce dernier cas, une explication des motifs du rejet de la demande est fournie au demandeur.

Si le candidat n'est pas satisfait du résultat de son évaluation, il peut, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de l'avis de rejet, en appeler de la décision en s'adressant, par écrit au Président de la Commission en acheminant sa demande au secrétariat de l'AQVE accompagné des frais d'appel de 100 \$. Ces demandes d'appel seront examinées par un comité formé de réviseurs nommés par la Commission.

Une réponse à la demande de révision est rendue dans un délai raisonnable permettant à la personne de se présenter à l'examen annuel dans le cas où son appel serait accepté et ferait en sorte que la décision originale soit renversée.

Si la décision de la Commission est maintenue, le candidat peut faire appel auprès du Conseil canadien des normes (CCN). Dans un tel cas, le secrétaire fait parvenir au CCN tous les documents justifiant le rejet, afin que ce dernier puisse les examiner et prendre les mesures jugées nécessaires.

Modalités d'appel pour les candidats ayant échoué à l'examen

Un candidat ayant échoué un examen, peut consulter sa copie d'examen dans les trente (30) jours ouvrables suivant la réception de son avis d'échec. Cette consultation sera possible uniquement au secrétariat de l'AQVE, en présence d'un témoin, après avoir pris arrangement à cet effet avec le secrétariat. Aucune copie de l'examen ne sera remise au candidat. Suite à cette consultation, le candidat peut contester, par écrit, ses résultats dans les soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de son avis d'échec. Les frais exigés pour la révision d'un examen sont de 50\$.

Lorsqu'un candidat ayant échoué un examen demande une révision de celui-ci, le secrétaire du CA, en collaboration avec le président de la Commission d'agrément, désigne un réviseur ne faisant pas partie de la Commission et n'ayant pas participé à la correction de cet examen, afin de réviser l'examen du candidat et, le cas échéant, de rencontrer le candidat si le réviseur le juge nécessaire.

Le réviseur avise le président de la Commission d'Agrément et le secrétaire du CA de sa décision suite à la révision d'un examen. La décision doit être communiquée par écrit et mentionner les motifs du maintien ou du changement de la note du candidat.

Le secrétaire du CA avise le candidat de la décision du réviseur par écrit et l'informe qu'il peut interjeter appel auprès du Conseil canadien des normes (CCN). Dans un tel cas, le secrétaire fait parvenir au CCN tous les documents justifiant le rejet, afin que ce dernier puisse les examiner et prendre les mesures jugées nécessaires.

Modalités d'appel pour les agréés dont le maintien ou le renouvellement serait refusé

Pour être en mesure de maintenir et de renouveler son agrément, le VEA ou le EESA devra faire la preuve qu'il exerce toujours dans le domaine de la vérification environnementale ou de l'évaluation environnementale de site (pratique ou supervision) et qu'il a poursuivi son développement professionnel dans les mesures indiquées aux « Critères d'agrément VEA ou EESA ». Les agréés sont responsables de tenir à jour un registre, ou toute autre forme de document, faisant état de leur formation continue de même que de leurs expériences en environnement, en vérification environnementale

(VEA) ou en évaluation environnementale de sites (EESA), qui sera utilisé pour étayer la preuve appuyant le maintien et le renouvellement de l'agrément.

Un titulaire d'un agrément VEA ou ÉESA qui se verrait refuser le maintien ou le renouvellement de son titre peut contester, par écrit, la décision du CA dans les soixante (60) jours ouvrables suivant la réception de son avis de non-renouvellement. Dans un tel cas, le secrétaire du CA, en collaboration avec le président de la Commission d'agrément, désigne un réviseur n'ayant pas participé à l'inspection de l'agréé, afin de réviser le dossier du candidat et, le cas échéant, de rencontrer le candidat si le réviseur le juge nécessaire.

Le réviseur avise le président de la Commission d'Agrément et le secrétaire du CA de sa décision suite à la révision du dossier. La décision doit être communiquée par écrit et mentionner les motifs du maintien ou du changement de la décision du CA.

Le secrétaire du CA avise le candidat de la décision du réviseur par écrit et l'informe qu'il peut interjeter appel en soumettant une requête auprès du CCN. Dans un tel cas, le secrétaire fait parvenir au CCN tous les documents justifiant le rejet, afin que ce dernier puisse les examiner et prendre les mesures jugées nécessaires.

Les intéressés peuvent obtenir plus d'informations quant au processus d'inspection en consultant la procédure « AQVE-PR-2004-02 - Procédure d'inspection pour le renouvellement du titre ÉESA ou VEA » disponible auprès de l'administration de l'AQVE.

Modalités pour déposer une demande de renseignements ou une plainte à l'égard de la conduite des agréés de l'AQVE

Toute personne ou entreprise peut porter plainte contre un agréé de l'AQVE. Toutefois, afin de préserver la confidentialité de la relation entre un agréé et son client, les plaignants d'une tierce partie n'auront pas accès aux documents confidentiels.

Bien qu'il puisse porter sur des sujets très divers, un demandeur ne peut recourir au processus disciplinaire pour :

- Régler des différends entre client et vérificateur à propos d'honoraires ;
- Obtenir compensation de la part d'un vérificateur pour une perte financière subie par un client ;
- Fournir des conseils sur la vérification ou choisir un vérificateur pour le compte d'un utilisateur potentiel de services de vérification ;
- Arbitrer un différend pour les clients insatisfaits des conclusions d'une vérification réalisée selon les règles.

Toute plainte doit être reçue au secrétariat de l'AQVE sous pli confidentiel et adressée au Directeur des mesures disciplinaires qui doit l'examiner de manière confidentielle et rédiger un rapport résumant la plainte.

Négociation d'une entente de règlement

Après le dépôt d'une plainte formelle contre un agréé de l'AQVE, celui-ci peut tenter de négocier avec le Directeur des mesures disciplinaires un règlement de la plainte, et le Directeur des mesures disciplinaires peut recommander l'acceptation dudit règlement par le Comité de discipline à qui la plainte formelle est transmise pour audience et décision.

Audience sur la plainte ou l'entente de règlement

Sur réception d'une plainte ou d'une entente de règlement, le Comité de discipline doit donner à l'agréé et au plaignant un avis écrit de la date à laquelle se tiendra l'audience des allégations de faute ou des clauses de l'entente de règlement. Cette audience doit avoir lieu dans les huit semaines suivant la signification de la date d'audience. Après audience, la décision écrite et motivée doit être transmise aux deux parties dans les 30 jours. Un plaignant ou agréé insatisfait de la décision du Comité de discipline peut interjeter appel au Conseil d'administration plénier dans les 30 jours suivant la décision du Comité de discipline. Si aucun appel n'est interjeté durant la période de 30 jours allouée pour signifier l'appel, la décision du Comité de discipline est finale.

Modalités d'appel quant à la décision du Comité de discipline

Un plaignant ou agréé insatisfait de la décision du Comité de discipline peut en appeler au Conseil d'administration plénier pour que celui-ci examine la plainte. Toute représentation au Conseil d'administration doit être faite par écrit en indiquant les motifs spécifiques de l'appel. Aucune représentation verbale ne sera entendue et aucune nouvelle preuve ne peut être introduite. L'appelant doit soumettre ses représentations au Conseil d'administration dans les 30 jours suivant la signification de l'appel en y joignant les frais d'appel de 150 \$.

L'appelant et les membres du Comité de discipline doivent être informés de la décision du Conseil d'administration dans les 20 jours suivant cette décision. La publication des décisions du Conseil d'administration se fait de la même manière que celle des décisions du Comité de discipline.

Modalités d'appel quant à la décision du Conseil d'administration

Dans le cas où le plaignant ou l'agréé considère que la décision du Conseil d'administration est injustifiée, il peut faire appel de cette décision en s'adressant au Conseil canadien des normes en faisant référence aux termes du CAN-P-15 « *Programmes d'accréditation : Exigences et procédures relatives à la suspension et au retrait, aux plaintes, aux appels et aux audiences.* ».

Les intéressés peuvent obtenir plus d'informations quant au processus disciplinaire en consultant la procédure « AQVE-PR-2003-01 - Politique et procédures disciplinaires » disponible auprès de l'administration de l'AQVE.