

**Télépratique
en contexte
interjuridictionnel**

Sept principes clés pour assurer la protection du public

Avril 2021



**CONSEIL
INTERPROFESSIONNEL
DU QUÉBEC**

**RASSEMBLER.
ÉVOLUER.**

Dépôt légal– Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives du Canada, 2021

ISBN : 978-2-920350-57-1

Table des matières

Présentation du Conseil interprofessionnel du Québec	4
Avant-propos	6
Introduction	7
La problématique	8
La démarche	9
3 Les principes clés	10
1 L'information	11
2 Les normes	12
3 La compétence	13
4 La qualité	14
5 L'accessibilité	14
6 Les recours	15
7 La collaboration	16
Conclusion	17
ANNEXE – Tableau des recours offerts au public québécois en lien avec des services professionnels fournis à distance à l'aide de technologies de l'information et de la communication	19

Présentation du Conseil interprofessionnel du Québec





Le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) est le regroupement des 46 ordres professionnels du Québec. Il a pour mission d’être la voix collective des ordres professionnels sur des dossiers d’intérêt public.

En vertu du *Code des professions*, le Conseil agit également à titre d’organisme-conseil auprès du gouvernement du Québec et plus spécifiquement auprès du ou de la ministre responsable de l’application des lois professionnelles.

À ce titre, il peut notamment :

- ◊ « fournir au public, à la demande du ou de la ministre ou de l’un ou de plusieurs ordres, de l’information concernant le système professionnel, les professionnels et professionnelles ainsi que les devoirs et les pouvoirs des ordres¹ »;
- ◊ « effectuer des recherches et formuler des avis sur toute question relative à la protection du public que doivent assurer les ordres² ».

Au Québec, le système professionnel compte 46 ordres professionnels. Les ordres ont la responsabilité de réglementer 55 professions, soit plus de 400 000 professionnels. Ceux-ci sont encadrés par le *Code des professions*, la loi-cadre du système. Également, 25 lois professionnelles et près de 800 règlements encadrent le fonctionnement des ordres.

Pour s’acquitter de sa mission, le CIQ procure aussi aux ordres professionnels des occasions de partager des pratiques innovantes et de développer des outils communs permettant d’améliorer leur efficacité. Il offre également des activités de formation, tout en agissant comme agent mobilisateur sur les dossiers qui concernent et affectent le système professionnel.

Le CIQ est formé des ordres professionnels, chacun des ordres est représenté par son président ou par un autre membre désigné par le Conseil d’administration. L’Assemblée des membres est la plus haute instance du CIQ.

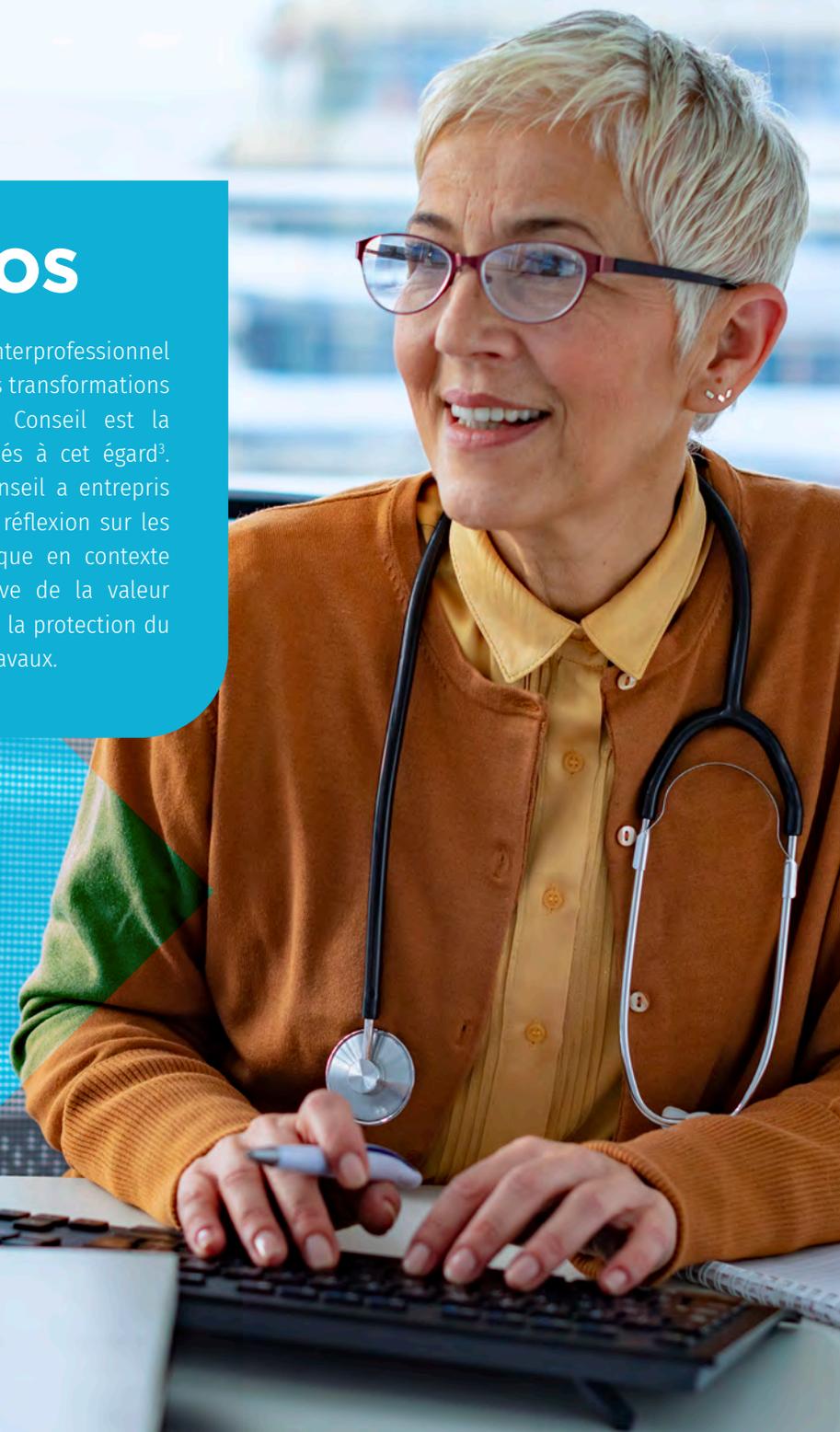
Finalement, le CIQ diffuse, tant auprès des médias que du grand public, de l’information sur le système professionnel et sa valeur ajoutée pour la population du Québec. Il met à la disposition du public divers documents et études concernant les professions réglementées ou tout autre sujet relatif à la protection du public.

1 *Code des professions*, RLRQ, c. C-26, art. 19 al. 2 par. 4.

2 *Ibidem.*, art. 19 al. 2 par. 8.

Avant-propos

Au cours des dernières années, le Conseil interprofessionnel du Québec s'est penché sur l'encadrement des transformations numériques. L'un des dossiers phares du Conseil est la télépratique et des outils ont été développés à cet égard³. Dans la foulée de jugements récents⁴, le Conseil a entrepris en 2019 des travaux en vue de poursuivre la réflexion sur les enjeux liés à l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel, et ce, dans la perspective de la valeur ajoutée du système professionnel à l'égard de la protection du public. Le présent rapport est le fruit de ces travaux.



3 Les trois principaux outils développés par le Conseil sont les suivants : *Outil d'aide à la décision – Télépratique et gestion du dossier numérique en santé et en relations humaines*, 6 octobre 2016 (<https://www.professions-quebec.org/fr/etudes-et-rapports/outil-d-aide-a-la-decision-telepratique-et-gestion-du-dossier-numerique-en-sante-et-en-relations-humaines>); *Fiche analytique – La télépratique en contexte interjuridictionnel*, 2 novembre 2016 (<https://www.professions-quebec.org/fr/etudes-et-rapports/fiche-analytique-la-telepratique-en-contexte-interjuridictionnel>); *Recension des recommandations quant à la télépratique chez les ordres professionnels*, juin 2020 (https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qm1l4X3Rf/asset/files/Recension_telepratique_VF.pdf).

4 *College of Optometrists of Ontario c. Essilor Group Inc.*, 2019 ONCA 265, 4 avril 2019, accessible à l'adresse suivante : <https://www.ontariocourts.ca/decisions/2019/2019ONCA0265.pdf>; *Ordre des optométristes du Québec c. Coastal Contacts Inc.*, 2016 QCCA 837, 16 mai 2016, accessible à l'adresse suivante : <https://www.canlii.org/fr/qc/qcca/doc/2016/2016qcca837/2016qcca837.html>.

Introduction

Depuis 1973, les technologies de l'information et de la communication (TIC) ont grandement évolué. La télépratique, soit l'exercice d'une profession à distance à l'aide des TIC, est de plus en plus utilisée, et ce, dans tous les secteurs d'activités. Bien que celle-ci permette de faciliter l'accès aux services professionnels, elle représente un réel défi pour les organismes de réglementation qui doivent réglementer la pratique sur un territoire donné. Le défi d'autant plus grand en contexte interjuridictionnel puisque avec la mondialisation et l'Internet, les frontières entre les États sont de moins en moins des obstacles à l'exercice de la télépratique.

Comment faire en sorte que l'encadrement offert par le système professionnel demeure efficace, pertinent, voire qu'il soit pérenne, dans la perspective de la protection du public et des attentes à cet égard? Les autorités gouvernementales et les organismes de réglementation s'entendent généralement pour dire que l'on doit être agile et que l'on doit collaborer, mais sont à la recherche de solutions novatrices à cet égard.

Actuellement, le système professionnel québécois n'offre pas de réponse concertée quant à l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel. Cette situation peut s'expliquer en partie par le fait que tous ne s'entendent pas sur la position à adopter à l'égard de cet

encadrement. Les travaux du Conseil de 2016 ont mis en lumière deux positions traditionnellement adoptées à cet égard : le lieu où se trouve le client versus le lieu où se trouve le professionnel.

Soucieux de contribuer à la réflexion et convaincu que la légitimité de tout encadrement offert par le système professionnel passe par l'efficacité de ses mécanismes de protection du public et des recours qui sont offerts au public, le Conseil a utilisé une approche novatrice quant aux présents travaux. Une approche inspirée à la fois de la négociation raisonnée et de la *Right touch regulation*.

Cette approche visait dans un premier temps à définir la problématique et à identifier un socle commun de valeurs et d'éléments fondamentaux en vue d'élaborer des principes qui pourraient orienter les instances du Conseil et de ses parties prenantes quant à l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel.

Au terme des travaux, **sept principes clés** ont été identifiés : **l'information, les normes, la compétence, la qualité, l'accessibilité, les recours et la collaboration.**

Le rapport fait état de la problématique et de la démarche réalisée en vue de l'élaboration de ces principes. Il présente chacun des principes et en conclusion, traite de leur mise en application possible.

La problématique

En raison des connaissances technologiques requises et de la difficulté de porter un jugement sur des activités professionnelles qui nécessitent des connaissances particulières pour les exercer, le public n'est pas toujours au fait des enjeux liés à la télépratique et des recours qui lui sont offerts à cet égard. Ainsi, le public peut ne pas être en mesure de donner un consentement éclairé.

Les attentes et les besoins du public ont changé depuis l'institution du système professionnel. Il privilégie dans certains cas l'utilisation des services offerts par des personnes dont on ne contrôle pas l'exercice, notamment pour des raisons de coûts. Pensons entre autres à la vente de lunettes en ligne.

Or, les personnes qui offrent des services professionnels à distance aux personnes situées au Québec ne sont pas toujours informées des normes applicables au Québec et, dans certains cas, ne s'y conforment pas. En cas de divergence entre ces normes et d'autres normes applicables, certaines de ces personnes ne cherchent pas nécessairement à concilier ces dernières dans la perspective la plus favorable à la protection du public.

Par ailleurs, la juridiction des ordres professionnels est limitée aux frontières du Québec. La nature même de l'Internet et de l'offre de services rendue possible grâce à ce réseau font en sorte que ces frontières ne sont plus un obstacle à l'exercice de la télépratique par des personnes, voire des professionnels, situés à l'étranger.

Ainsi, les membres des ordres professionnels québécois peuvent offrir des services à des patients ou des clients situés hors Québec et les professionnels étrangers peuvent offrir leurs services à des personnes

situées au Québec, et ce, de façon presque instantanée. Dans les deux cas, les mécanismes de protection du public offerts par le système professionnel québécois peuvent être difficilement applicables. Il en va de même pour l'ensemble des recours offerts au public québécois en lien avec des services professionnels fournis à distance à l'aide des TIC (voir le tableau des recours en annexe). En outre, les ressources et les moyens des ordres professionnels sont limités.

En contexte interjuridictionnel, les leviers dont disposent habituellement les ordres professionnels pour protéger le public et mettre de la pression sur les professionnels fautifs, par exemple avec la discipline, ne sont pas nécessairement adaptés. Dans certains cas, les services, voire les transactions afférentes, peuvent être soumis aux règles juridiques d'une autre juridiction.

Enfin, l'encadrement actuellement offert par le système professionnel québécois ne prévoit pas de réponse concertée à l'égard de l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel. Cette situation comporte des risques pour le public. Par exemple, une entreprise étrangère peut offrir des services professionnels à partir de l'étranger, sans se soucier des normes applicables au Québec; une personne qui utiliserait de tels services à distance pourrait ne pas être en mesure de bénéficier des mécanismes de protection offerts par le système professionnel québécois. Or, en raison de la confiance particulière que le public est appelé à témoigner aux professionnels et du caractère confidentiel des renseignements que ces derniers sont appelés à connaître, il y a un risque de préjudice pour le public.

2

La démarche

S'appuyant sur les outils développés depuis 2016 (voir la note de bas de page 3), le Conseil a mis sur pied en 2019 le Groupe de travail sur la télépratique en contexte interjuridictionnel. Piloté par M^e Julie de Gongre, directrice des affaires juridiques du Conseil, et M. Mathieu Bédard, analyste des politiques publiques et des tendances socio-économiques du Conseil, le groupe de travail était composé des personnes suivantes : M^e Sylvie Champagne du Barreau du Québec; M. Marc-André Paquette de l'Ordre des CPA du Québec; Dr Yves Robert du Collège des médecins du Québec; M^e Liette Boulay de la Chambre des notaires du Québec; M^e Marco Laverdière de l'Ordre des optométristes du Québec et M^{me} Manon Lambert de l'Ordre des pharmaciens du Québec.

L'éclairage des experts externes suivants a aussi été sollicité : M. Luc Bégin, professeur titulaire en éthique appliquée à la Faculté de philosophie de l'Université Laval;

D^e Michèle Marchand, médecin et philosophe; M^{me} Diane-Gabrielle Tremblay, professeure à l'École des sciences de l'administration de l'Université TÉLUQ et M^e Pierre Trudel, professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université de Montréal.

Conscient que le système professionnel doit être proactif afin que l'encadrement qu'il offre demeure efficace et pertinent, mais aussi être créatif étant donné l'absence d'une solution facile à la problématique, un socle commun de valeurs et d'éléments fondamentaux a été identifié par le Conseil. Sur la base de celui-ci, des principes clés pouvant orienter les instances du Conseil et de ses parties prenantes quant à l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel ont ensuite été élaborés en collaboration avec le Groupe de travail et les experts externes consultés.

Ces principes ont été élaborés dans la perspective de paver la voie à d'éventuelles solutions et à s'assurer que celles-ci soient adaptées aux différentes réalités professionnelles. Il a été souhaité que ces principes soient simples afin d'en faciliter leur mise en application.

Bien que ces principes puissent constituer un changement de paradigmes quant aux positions traditionnellement adoptées à l'égard de l'encadrement de la télépratique (le lieu où se trouve le client versus le lieu où se trouve le professionnel), ceux-ci se veulent indicatifs. Ce sont des repères non juridiques qui ne visent pas à se substituer aux codes de déontologie, aux normes d'exercice ou aux lignes directrices des ordres professionnels.

3

Les principes clés

Voici les sept principes clés pour l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel.

1

L'information

Les personnes qui souhaitent utiliser des services professionnels à distance doivent être informées des avantages, limites et risques liés à l'utilisation de ces services, de même que des recours offerts à cet égard, en vue de donner un consentement éclairé.

La télépratique comporte des avantages, notamment en termes d'accès aux services professionnels. Elle comporte aussi des limites, comme le fait que certains services ne sont pas susceptibles d'être offerts en télépratique, et des risques, notamment liés à la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

Lorsque le public utilise des services professionnels à distance, il doit être informé des avantages, limites et risques inhérents à la télépratique. Ce principe tient compte du fait que les ordres professionnels et leurs membres doivent être proactifs et contribuer à ce que de l'information soit accessible au public, notamment afin que celui-ci puisse donner un **consentement éclairé** ou en pleine connaissance de cause. Ce consentement est primordial. Pour ce faire, il est impératif que les professionnels soient informés en premier lieu de ces avantages, limites et risques.

La télépratique met ici en lumière le fait qu'il y a un **partage de responsabilités** quant à la protection du public. Non seulement les ordres professionnels et leurs membres ont un rôle à jouer à cet égard, mais le public également. L'encadrement de la télépratique doit tenir compte de cette responsabilité partagée.

Par ailleurs, il est particulièrement important que le public puisse avoir accès à des recours. À cette fin, il doit être informé des **recours offerts par le système professionnel**.

Ce principe pourrait éventuellement conduire à l'élaboration de documents d'information ou d'outils d'aide à la réflexion en vue de guider les personnes qui souhaitent utiliser des services professionnels à distance vers des informations pertinentes pouvant les aider à faire des choix éclairés.

2

Les normes

Les personnes qui offrent des services professionnels à distance au Québec doivent s'informer des normes applicables au Québec et s'y conformer. Lorsqu'il y a divergence entre ces normes et d'autres normes applicables, elles doivent chercher à concilier ces dernières dans la perspective la plus favorable à la protection du public, il en va de même pour un membre d'un ordre professionnel québécois qui offre de tels services hors Québec.

Il est fondamental que les personnes qui offrent des services professionnels à distance au Québec soient informées des **normes applicables au Québec** et qu'elles s'y conforment. Par exemple, la personne située hors Québec qui offre un service professionnel par le biais de la télépratique à une personne située au Québec doit se conformer notamment aux normes professionnelles et aux autres exigences prévues aux lois professionnelles québécoises et aux règlements afférents.

Alors que les frontières entre les États sont de moins en moins des obstacles à l'exercice de la télépratique et que les normes de pratiques diffèrent d'un État à l'autre et même d'une province à l'autre, les personnes qui offrent des services professionnels doivent

être en mesure de se guider quant aux normes applicables. Le principe s'appuie sur cette prémisse.

En cas de divergence, **la norme la plus favorable à la protection du public** doit primer. S'inspirant de la négociation raisonnée, le principe prévoit la conciliation des normes dans cette perspective. Celle-ci peut permettre de trouver collectivement des solutions et de se concentrer sur les intérêts en jeu plutôt que sur les positions. L'exercice du **jugement professionnel** est nécessaire en vue de choisir une ligne de conduite acceptable à adopter en pareil cas.

3

La compétence

Les personnes qui offrent des services professionnels à distance doivent être compétentes. Elles doivent détenir les connaissances et les habiletés requises quant à la technologie utilisée, de même qu'à la situation et à l'état des personnes qui souhaitent utiliser ces services. Elles doivent aussi être en mesure d'assurer la confidentialité des renseignements qui viennent à leur connaissance.

Le principe prévoit que les personnes qui offrent des services professionnels à distance doivent détenir l'ensemble des connaissances, des qualités et des habiletés requises, notamment quant à la technologie utilisée, pour offrir de tels services. En somme, elles doivent être **compétentes** à cet égard.

La personne qui offre de tels services devra être en mesure d'exercer son **jugement professionnel**. La télépratique ne doit pas affecter l'exercice de ce jugement qui requiert une analyse et une conscience de sa responsabilité envers les personnes qui recevront les services. La primauté de la protection du public doit guider ce jugement, notamment quant à la confidentialité et à la sécurité des données personnelles.



4

La qualité

La qualité des services professionnels doit être maintenue lorsqu'ils sont offerts à distance.

Le principe rappelle que les services professionnels, qu'ils soient offerts en présence ou par la télépratique, doivent être de la même qualité. La **qualité des services professionnels** est une valeur fondamentale du système professionnel et l'émergence, voire l'utilisation, de la télépratique ne doit pas avoir pour effet d'y porter atteinte.

5

L'accessibilité

L'accessibilité des services professionnels ne doit pas être compromise par l'utilisation de la télépratique.

La télépratique facilite l'**accès aux services professionnels** et il y a lieu de l'affirmer. Toutefois, il faut tenir compte du fait que certaines personnes, notamment celles en état de vulnérabilité, ne sont pas toujours en mesure d'utiliser la télépratique. Ainsi, même si le service est offert à distance, l'accès aux services en personne ne doit pas être compromis.

6

Les recours

Les recours offerts par le système professionnel québécois doivent être accessibles aux personnes qui souhaitent utiliser des services professionnels offerts à distance au Québec. Ces recours doivent également être accessibles aux personnes qui souhaitent utiliser de tels services hors Québec lorsque ceux-ci sont offerts par un membre d'un ordre professionnel québécois, sous réserve des ressources et des moyens des ordres professionnels, qui sont limités.

Les ordres professionnels doivent sanctionner un membre qui a commis une infraction aux lois professionnelles et protéger le public contre les abus potentiels de personnes qui ne détiennent pas la compétence requise à l'exercice de la profession. Ainsi, l'accès aux **recours offerts par le système professionnel** (voir le tableau en annexe) ne doit pas être compromis par l'utilisation de la télépratique. Il en va de la crédibilité, voire de la légitimité, du système professionnel.

Ce principe pourrait conduire éventuellement à la mise en place de nouveaux moyens par le système professionnel en vue d'assujettir les personnes qui offrent des services professionnels à distance au Québec aux **mécanismes de protection du public**.

À titre d'exemple, une personne située au Québec qui a utilisé les services professionnels à distance d'une personne située hors Québec et qui allègue que celle-ci a commis une infraction prévue aux lois professionnelles, comme une inconduite de nature sexuelle, devrait avoir accès aux recours offerts par le système professionnel québécois. À l'inverse, une personne située hors Québec qui a utilisé des services professionnels offerts à distance par un membre d'un ordre professionnel québécois et qui allègue que celui-ci a commis une telle infraction devrait également bénéficier de tels recours, sous réserve des ressources et des moyens des ordres professionnels, qui sont limités.



7

La collaboration

Les autorités gouvernementales et les ordres professionnels, de même que leurs homologues hors Québec, doivent collaborer en vue d'assurer l'efficacité de l'encadrement de la télépratique dans la perspective de la protection du public.

La **collaboration** est un enjeu majeur pour les ordres professionnels, voire les organismes de réglementation. Ce principe énonce que les autorités gouvernementales ont un rôle à jouer en vue d'aider les ordres à établir des ponts et à faciliter les ententes avec les homologues hors Québec. Par exemple, ce principe pourrait conduire les organismes de réglementation à travailler de concert en vue d'aider les personnes qui souhaitent utiliser des services professionnels à distance à se guider quant aux mécanismes de protection du public.

Conclusion

Une réponse concertée à l'égard de l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel doit être offerte par le système professionnel québécois afin que l'encadrement offert par celui-ci demeure efficace, pertinent et qu'il soit pérenne, dans la perspective de la protection du public et des attentes à cet égard. Pour se faire, un ensemble de solutions doit être envisagé.

Le Conseil est confiant que les principes présentés dans le présent rapport feront l'objet d'un large consensus. Ceux-ci pourront paver la voie à des solutions, voire à de nouvelles avenues, afin d'assurer la protection du public quant aux services professionnels offerts à distance, et ce, tant par une personne située au Québec qu'à l'extérieur du Québec. Ces principes serviront de cadre d'analyse, notamment pour l'élaboration de normes ayant trait à l'encadrement de la télépratique.

À court terme, ces principes contribueront par exemple à l'élaboration de documents d'information ou d'outils d'aide à la réflexion, ou même de campagnes d'information. Ils pourront aussi inspirer des réactions bénéfiques pour les pratiques professionnelles et la protection du public. Enfin, sur le plan national, les principes permettront notamment de faciliter les négociations avec les homologues hors Québec ou avec les autorités gouvernementales.

Enfin, le Conseil recommande que les acteurs du système professionnel et les autorités gouvernementales, de même que leurs homologues hors Québec, utilisent ces principes afin d'élaborer des solutions durables quant à l'encadrement de la télépratique en contexte interjuridictionnel, et ce, dans la perspective de la protection du public.



ANNEXE – Tableau des recours offerts au public québécois en lien avec des services professionnels fournis à distance à l'aide de technologies de l'information et de la communication

Types de recours	Ouverture au recours	Objectif du recours	Comment s'exerce le recours	Qui peut intenter le recours	Conséquences possibles	Considérations liées au contexte interjuridictionnel	
Recours offerts par le système professionnel	Disciplinaire <i>Source: Code des professions</i>	Infraction aux lois professionnelles par une personne qui est membre d'un ordre	Sanctionner un membre qui a commis une infraction aux lois professionnelles	Dépôt d'une demande d'enquête auprès de l'ordre professionnel concerné ou plainte devant le conseil de discipline de cet ordre	La personne qui allègue l'infraction; l'ordre, advenant le dépôt d'une plainte devant le conseil de discipline	Conciliation possible lorsque les faits allégués peuvent faire l'objet d'un règlement (art. 123.6 C. prof.); différentes sanctions, telles une réprimande, une radiation du tableau de l'ordre, une amende, l'obligation de remettre une somme d'argent (art. 156 C. prof.)	Les ordres ont une « compétence personnelle » sur leurs membres, et ce, indépendamment où se trouvent leurs clients, mais lorsque le membre se trouve dans une autre juridiction le recours peut s'avérer théorique ou inefficace
	Relatif aux honoraires <i>(conciliation et arbitrage des comptes)</i> <i>Source: Code des professions</i>	Honoraires réclamés par une personne qui est membre d'un ordre	Obtenir un remboursement ou la diminution d'un compte d'honoraires ¹	Dépôt d'une demande auprès de l'ordre professionnel concerné	La personne qui conteste les honoraires réclamés	Entente à l'amiable possible; sentence arbitrale qui peut ordonner un remboursement auquel une partie a droit, diminuer un compte ou le maintenir ²	
	Pénal <i>Source: Code des professions</i>	Infraction aux lois professionnelles par une personne ou une entité qui n'est pas membre d'un ordre	Protéger le public contre les abus potentiels de personnes qui ne détiennent pas la compétence requise à l'exercice de la profession	Dépôt d'une demande ou plainte ³ auprès de l'ordre professionnel concerné	L'ordre, sur résolution du conseil d'administration ou du comité exécutif	Sanction d'une personne qui prétend faussement être membre d'un ordre ou qui exerce illégalement une profession; injonction enjoignant de cesser la perpétration des infractions reprochées	Les limites territoriales du pouvoir de légiférer des provinces; une interprétation stricte des lois professionnelles; une attention particulière doit être portée aux éléments qui ont une dimension commerciale (réf. jugement Essilor de 2019 et jugement Coastal de 2016) ⁴ ; lorsque la personne se trouve dans une autre juridiction, le recours peut s'avérer théorique ou inefficace
Autre recours	Civil <i>Source: Code civil du Québec; Loi sur la protection du consommateur (art. 54.2 notamment)⁵; Charte canadienne des droits et libertés</i>	Faute contractuelle ou extracontractuelle ou violation d'un droit par une personne ou une entité	Faire exécuter des obligations contractuelles ou être indemnisé pour les dommages subis	Dépôt d'une demande en justice ⁶	La personne qui allègue le manquement ou qui a subi les dommages	Réparation ou indemnisation pour les dommages subis (généralement le paiement d'une somme d'argent ⁷) ou ordonnance (p. ex. pour que cessent les actes discriminatoires ⁸)	Les limites territoriales du pouvoir de légiférer; les règles du droit international privé; lorsque la personne se trouve dans une autre juridiction, le recours peut s'avérer théorique ou inefficace
	Contre la discrimination⁹ <i>Source: Charte québécoise des droits et libertés de la personne¹⁰</i>	Violation d'un droit par une personne ou une entité	Défendre un droit ou réclamer des mesures à cet égard	Dépôt d'une plainte écrite auprès de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, advenant le dépôt d'une demande introductive d'instance devant le Tribunal des droits de la personne	Entente à l'amiable possible; mesures de redressements; éventuellement, le Tribunal des droits de la personne peut rendre une ordonnance ¹²	Les limites territoriales du pouvoir de légiférer; lorsque la personne se trouve dans une autre juridiction, le recours peut s'avérer théorique ou inefficace
	Pénal <i>Source: Code criminel</i>	Infraction criminelle ¹³ par une personne ou une entité	Réprimer un comportement répréhensible et assurer la sécurité ¹⁴	Plainte à la police	Le gouvernement, par le dépôt d'accusations criminelles ¹⁵	Différentes sanctions, tels l'emprisonnement, le paiement d'une amende ou l'indemnisation d'une victime ¹⁶ , pouvant dans certains cas rendre admissible au régime de l'IVAC ¹⁷ ; ordonnance (p. ex. de ne pas troubler l'ordre public ¹⁸)	Les limites territoriales du pouvoir de légiférer, les règles du droit international public ¹⁹ ; lorsque la personne se trouve dans une autre juridiction, le recours peut s'avérer théorique ou inefficace

Références de l'annexe

1. OFFICE DES PROFESSIONS (2021). *Recours relatifs aux honoraires* [site Internet], Québec, accessible à l'adresse suivante : <https://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-relatifs-aux-honoraires/>. Consulté le <9 avril 2021>.
2. BARREAU DU QUÉBEC. *Porter plainte contre un avocat – Contester une facture d'avocat* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://www.barreau.qc.ca/fr/porter-plainte-avocat/contester-facture-avocat/>. Consulté le <9 avril 2021>.
3. BARREAU DU QUÉBEC (b). *Faire affaire avec un avocat – Porter plainte pour exercice illégal* [site Internet], Québec, accessible à l'adresse suivante : <https://www.barreau.qc.ca/fr/faire-affaire-avec-un-avocat/porter-plainte-exercice-illegal/>. Consulté le <9 avril 2021>.
4. *College of Optometrists of Ontario c. Essilor Group Inc., op. cit.; Ordre des optométristes du Québec c. Coastal Contacts Inc., op. cit.*
5. *Loi sur la protection du consommateur*, RLRQ, c. P-40.1, accessible à l'adresse suivante : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/P-40.1/>.
6. FONDATION DU BARREAU DU QUÉBEC (2009). *Seul devant la cour en matière civile – 8 étapes pour vous guider* [document PDF], Montréal, Fondation du Barreau du Québec, 50 pages, 2009. , accessible à l'adresse suivante : <https://www.fondationdubarreau.qc.ca/documents-dinformation/>. Consulté le <9 avril 2021>.
7. ÉDUCALOI. *Différences entre un procès civil et un procès criminel* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://educaloi.qc.ca/capsules/differences-entre-un-proces-civil-et-un-proces-criminel/>. Consulté le <9 avril 2021>.
8. ÉDUCALOI (b). *Le Tribunal des droits de la personne : Description* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://educaloi.qc.ca/capsules/le-tribunal-des-droits-de-la-personne-description/>. Consulté le <9 avril 2021>.
9. ÉDUCALOI (b), *op. cit.*
10. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c C-12, accessible à l'adresse suivante : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-12>.
11. COMMISSION DES DROITS ET DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE. *Traitement des plaintes* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/porter-plainte/traitement-des-plaintes>. Consulté le <9 avril 2021>.
12. ÉDUCALOI (b), *op. cit.*
13. ÉDUCALOI (c). *Le droit criminel, c'est quoi?* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://educaloi.qc.ca/capsules/le-droit-criminel-cest-quoi/>. Consulté le <9 avril 2021>.
14. CLIQUEZJUSTICE.CA. *Poursuite civile ou criminelle : les différences* [site Internet], Ottawa, Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO), accessible à l'adresse suivante : <https://www.cliquezjustice.ca/vos-droits/poursuite-civile-ou-criminelle-les-differences>. Consulté le <9 avril 2021>.
15. GOUVERNEMENT DU CANADA (a), ministère de la Justice. *Justice pénale – Le dépôt d'accusations criminelles* [site Internet], Ottawa. Retiré de : <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/signale-report/accusations-charges.html>. Mis à jour le 6 décembre 2016. Consulté le <9 avril 2021>.
16. ÉDUCALOI (d). *Différences entre un procès civil et un procès criminel* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://educaloi.qc.ca/capsules/differences-entre-un-proces-civil-et-un-proces-criminel/>. Consulté le <9 avril 2021>.
17. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC). *Victime : conditions d'admissibilité* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://www.ivac.qc.ca/victimes/Pages/conditions-dadmissibilite.aspx>. Consulté le <9 avril 2021>.
18. GOUVERNEMENT DU CANADA (b), ministère de la Justice. *Justice pénale – Demander un engagement de ne pas troubler l'ordre public* [site Internet], Ottawa, accessible à l'adresse suivante : <https://www.justice.gc.ca/fra/jp-cj/victimes-victims/signale-report/ordre-peace.html>. Consulté le <9 avril 2021>.
19. ÉDUCALOI (d). *Le droit international, c'est quoi?* [site Internet], Montréal, accessible à l'adresse suivante : <https://educaloi.qc.ca/capsules/le-droit-international-cest-quoi/>. Consulté le <9 avril 2021>.



CONSEIL
INTERPROFESSIONNEL
DU QUÉBEC

RASSEMBLER.
ÉVOLUER.