

ACTIVITÉS

2002-2003 DE L'ORDRE SELON LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

AXE 1 POSITIONNER LES CA COMME DES ACTEURS INCONTOURNABLES AU CŒUR DE LA PRISE DE DÉCISIONS D'AFFAIRES

- 1.1 *Augmenter la présence publique de la profession au Québec dans les domaines reliés à la performance des organisations*
- 1.2 *Mettre l'accent dans nos messages publics sur le rôle du CA au cœur de la prise de décisions ainsi que sur la compétence, l'intégrité et l'objectivité des membres de la profession et souligner la capacité des CA de trouver les meilleures solutions novatrices*
- 1.3 *Offrir aux membres de l'Ordre de plus en plus de formation continue et de produits et services orientés vers la mesure de la performance et la prise de décisions pour l'amélioration de la performance*
- 1.4 *Œuvrer conjointement avec les autres instituts de CA afin de faire reconnaître, par le marché, le rôle prépondérant des CA dans la prise de décisions d'affaires*

Un des thèmes qui a guidé nos actions au cours des derniers mois est sans aucun doute le rétablissement de la confiance du public et des investisseurs envers les marchés financiers. Dans la poursuite des objectifs liés à l'axe 1 de nos orientations stratégiques, et également en réponse aux scandales financiers, nous avons diffusé des messages soulignant la rigueur professionnelle des CA et faisant valoir les initiatives de notre profession, comme la création du Conseil canadien sur la reddition de comptes (CCRC), en vue d'informer le public et de restaurer la confiance. À cet égard, nous avons produit trois brochures à l'intention du grand public et des décideurs : *L'Ordre des CA, une garantie d'excellence*, *Le CA au cœur de la prise de décisions* et *Comprendre les états financiers*. Ces brochures mettent l'accent sur le rôle du CA au cœur de la prise de décisions d'affaires ainsi que sur la compétence, l'intégrité et l'objectivité de nos membres. Elles soulignent aussi les mécanismes dont l'Ordre dispose pour assurer la protection du public et viennent expliquer les états financiers.

Parallèlement à ces actions, la direction Affaires externes et communications s'est rapprochée des journalistes grâce à des activités et communications planifiées et a promu la diversité des membres de l'Ordre dans le cadre d'activités ciblées. À titre d'exemple, la journée Opération-impôts CKAC-CA, qui s'est tenue en mars 2003, a connu un immense succès. Des CA bénévoles de différents cabinets ont répondu aux questions de plus de 350 auditeurs sur l'impôt des particuliers. Trois membres ont même participé à une émission en direct diffusée partout au Québec. De plus, nous avons effectué plusieurs placements média dans différents journaux et magazines pour souligner les

nouveaux FCA, la remise du prix Jeune CA décideur et aussi la réussite des candidats à l'Examen final uniforme (EFU).

En 2002, l'Ordre a amorcé un important processus de refonte de son site Internet. Le nouveau site verra le jour à l'automne 2003 et deviendra une source importante d'information sur les mécanismes et initiatives de l'Ordre en matière de protection du public. Cette vitrine viendra augmenter de façon significative la présence publique de la profession au Québec, surtout auprès de la relève qui utilise fréquemment les nouvelles technologies.

Dans le but d'orienter les membres vers la mesure de la performance et la prise de décisions pour l'amélioration de la performance, nous avons enrichi et développé la section « Mesure de performance et efficacité organisationnelle » du programme de formation continue de l'Ordre en relation avec la *Grille de compétences des CA*.

Finalement, sur le plan national, l'Ordre a poursuivi son étroite collaboration avec le Conseil des directeurs généraux en matière de promotion de la profession, d'innovation touchant les produits et services et de planification au niveau des plans d'affaires et des budgets.

AXE 2 ÉLARGIR LA GAMME DES COMPÉTENCES ET DES SPÉCIALITÉS RECONNUES AUX CA

- 2.1 *Assurer une présence active au sein de la profession au niveau canadien pour mettre en place et promouvoir les spécialités qui répondront aux besoins du marché*
- 2.2 *Œuvrer conjointement avec nos partenaires universitaires pour faire reconnaître par des diplômes appropriés les compétences des CA dans les champs de spécialisation désirés*
- 2.3 *Tenir les membres informés sur les développements des affaires au niveau international et les nouveaux champs d'expertise en information décisionnelle et leur proposer de la formation continue, des outils et des services qui les aideront à développer les nouvelles compétences et les habiletés de gestion dont ils ont besoin*
- 2.4 *Tenir les membres informés sur les développements des nouvelles technologies de l'information et des communications et leur offrir la formation continue et les produits et services qui leur permettront de développer leurs compétences dans ce domaine et de s'approprier l'Internet et les outils de commerce électronique*

La mondialisation s'accélère et les technologies de l'information (TI) sont maintenant omniprésentes. Afin de demeurer compétitif et de répondre aux besoins des marchés, nous devons élargir la gamme de compétences et de spécialités reconnues aux CA. À cet égard, l'Ordre décerne depuis quelques mois le titre de CA•TI aux CA qui répondent aux exigences rigoureuses établies par l'Alliance pour l'excellence en TI et approuvées par le Bureau de l'Ordre. Nous avons assuré la coordination, avec l'ICCA et l'Alliance pour l'excellence en TI, de la mise en place de ce titre au Canada et participé aux réflexions en vue de la mise en place d'une nouvelle spécialité en finance. Des mesures transitoires ont été élaborées pour que les CA•TI et CA•EJC puissent afficher leur titre au Québec en attendant la mise en place du *Règlement sur les spécialités*.

Dans le but de faire reconnaître par des diplômés appropriés les compétences des CA dans certains champs de spécialisation, nous avons fait l'inventaire des programmes universitaires de deuxième cycle offerts au Québec dans le domaine des affaires et nous avons développé, en partenariat avec des universités, deux nouveaux programmes, M.B.A. et D.E.S.S., dans deux champs de compétence définis dans la *Grille de compétences des CA*.

La direction Formation continue, impliquée dans la réalisation des objectifs du deuxième axe des orientations stratégiques, a enrichi toutes les sections de son programme de formation, notamment les sections *Mesures de performance et efficacité organisationnelle*, *Habilités et compétences* et *Finance*. Des démarches ont aussi été entreprises afin d'offrir, dans un avenir rapproché, de la formation à distance. Cette direction a poursuivi ses travaux et créé des partenariats pour étoffer la section *Systèmes d'information et technologies* et pour offrir un programme de formation sur des sujets touchant la gestion dans un contexte international. M. Robert Blain, FCA, sera le « supermentor » de ce dernier secteur.

L'Ordre a poursuivi le développement de la collection *Le guide des affaires pour la meilleure information décisionnelle*, notamment les tomes sur l'information décisionnelle, la gestion dans un contexte international, les systèmes d'information et les affaires électroniques.

Finalement, afin de permettre à nos membres de se familiariser avec Internet et les outils de commerce électronique, une chronique Internet figurait dans plusieurs éditions de *BilanExpress*; par ailleurs, nous avons poursuivi le développement du Portail CA, qui s'est transformé en projet « eBusiness » avec l'Institut des CA de l'Ontario.

AXE 3 ACCÉLÉRER L'ÉVOLUTION DU CADRE INSTITUTIONNEL AUX NIVEAUX PROVINCIAL ET CANADIEN POUR FAVORISER L'ADAPTATION CONSTANTE DE NOTRE PROFESSION À SON ENVIRONNEMENT

- 3.1 *Accentuer la présence de l'Ordre auprès des pouvoirs publics pour faire alléger le cadre légal et réglementaire québécois tout en renforçant la protection du public*
- 3.2 *Faire évoluer les mécanismes de protection du public pour refléter la nouvelle réalité professionnelle des CA dans le respect des valeurs fondamentales de notre profession et de façon harmonisée au niveau canadien*
- 3.3 *Procéder aux changements nécessaires pour reconnaître les spécialités dans les règlements touchant la profession au Québec*

3.4 Assurer une forte présence de la profession québécoise auprès des autres ordres provinciaux de CA et de l'ICCA et y encourager l'exercice d'un leadership qui favorisera l'évolution de la profession au niveau canadien dans le sens du marché

Afin d'accélérer l'évolution du cadre institutionnel et réglementaire et pour favoriser une harmonisation de l'exercice de l'ensemble des professions avec la réalité du monde actuel, l'Ordre a poursuivi en 2002-2003 sa participation au groupe de travail de l'Office des professions sur l'allègement réglementaire visant à faire modifier le *Code des professions* et à procéder à l'adoption de nouveaux règlements. Dans le cadre de cette démarche, nous avons examiné et commenté les propositions des groupes de travail de l'Office touchant la révision du *Code*.

Mise à jour des règlements de l'Ordre

En ce qui a trait à la mise à jour de notre propre cadre réglementaire, une étape importante a été franchie le 20 février dernier avec l'entrée en vigueur du *Règlement sur l'exercice de la profession de comptable agréé en société* et du nouveau *Code de déontologie des CA*. Comme il s'agissait de changements importants, nous avons rédigé un guide et offert un cours pour bien informer les nombreux membres intéressés aux nouvelles formes de regroupements juridiques mises à leur disposition, soit la société en nom collectif à responsabilité limitée (S.E.N.C.R.L.) et la société par actions (SPA).

Nos démarches se poursuivent en vue de l'adoption d'un règlement sur la comptabilité en fidéicommiss et, comme pour l'exercice en société, nous avons préparé un guide d'application ainsi qu'un cours qui seront offerts lors de l'adoption du règlement. De plus, le processus de consultation auprès des membres sur le projet de règlement sur les spécialités s'est terminé et nous poursuivons les consultations à son sujet auprès de l'Office des professions. Pour les membres porteurs du titre CA•EJC, un mécanisme de compilation de la formation en lien avec l'apprentissage permanent a été instauré.

En 2003-2004, nos réflexions et nos démarches se poursuivront en vue de modifier nos règlements, notamment en matière de tenue de dossiers et cessation d'exercice et d'assurance responsabilité professionnelle. Nous devons aussi terminer l'harmonisation de l'ensemble de nos règlements aux fins de l'exercice en société et poursuivre la refonte du *Code de déontologie* pour l'adapter à la nouvelle réalité de notre profession et l'harmoniser aux règles déontologiques en vigueur dans les autres provinces.

Présence de la profession québécoise sur la scène nationale

Nous continuons d'assurer une forte présence auprès de l'ICCA et des autres ordres provinciaux de CA pour favoriser l'évolution de la profession au niveau canadien dans le sens du marché. À cet égard, l'Ordre et les autres instituts et ordres ont collaboré à la rédaction de règles déontologiques harmonisées qui reflètent davantage les enjeux actuels de l'exercice de la profession, notamment en matière d'indépendance. Nous avons également préparé et produit des commentaires sur des documents de consultation et exposés-sondages publiés par l'ICCA.

Plusieurs intervenants de l'Ordre ont participé aux activités entourant la mise en place du Conseil canadien sur la reddition de comptes (CCRC). Nous avons collaboré avec la Commission des valeurs mobilières du Québec, l'ICCA et

l'Institut des CA de l'Ontario à la rédaction des règlements généraux du CCRC dans le respect des règles québécoises et nous avons planifié l'harmonisation des processus d'inspection du CCRC et de l'Ordre.

Au Québec, des démarches ont été entreprises en vue de faire reconnaître les D.E.S.S. et autres diplômes admis dans le cadre du programme de formation professionnelle à titre de diplômes donnant accès au permis en vertu de l'article 184 du *Code des professions*.

Protection du public

Afin de maintenir et de renforcer la protection du public, la direction Affaires juridiques et greffe de l'Ordre a reçu des dénonciations en matière de pratique illégale, procédé à des enquêtes, traité les futures plaintes pénales et perçu les amendes inhérentes aux jugements. Pour l'exercice 2002-2003, 35 dossiers de pratique illégale de la profession ont été ouverts, 14 plaintes ont été portées, 4 mises en demeure ont été envoyées, 6 dossiers ont été fermés et 11 dossiers sont toujours sous enquête. Parmi les 18 causes reportées de l'an dernier, 15 ont été réglées.

De plus, tout en continuant à mener à bien les activités courantes du greffe, cette direction a soutenu juridiquement le Comité du fonds d'indemnisation et le Comité administratif à la suite des demandes d'indemnisation présentées et a fourni d'autres services de consultation juridique et de représentation devant les tribunaux, notamment dans le cadre de l'action directe en nullité déposée par l'Ordre des comptables généraux licenciés. Nous avons d'ailleurs poursuivi nos réflexions et activités de vigie quant aux diverses actions menées par les comptables généraux licenciés au Québec ou ailleurs au Canada pour se faire reconnaître aptes à exercer la vérification.

Pour sa part, le bureau du syndic a fait face à un important accroissement de demandes d'information en matière de déontologie et de plaintes disciplinaires. Il a répondu aux diverses demandes des plaignants et des membres en procédant à des interventions, en menant des enquêtes, en donnant des avertissements, en concluant des ententes de conciliation, en rédigeant des rapports et, dans certains cas, en portant plainte. Afin d'améliorer le traitement des demandes futures, un programme de compilation de statistiques sur les plaintes déontologiques a été mis au point.

La direction Inspection et pratique professionnelle participe aussi de façon importante à la réalisation des objectifs liés à l'axe 3 de nos orientations en mettant à jour les mécanismes et les outils d'inspection professionnelle. Cette mise à jour s'est traduite par l'application des conclusions du groupe de travail du Comité d'inspection professionnelle chargé de revoir les critères de sélection des dossiers et par

une réflexion visant à revaloriser le rôle et le mandat de l'inspection professionnelle. À la suite de cette réflexion, un groupe de travail a été créé pour aider le Comité d'inspection professionnelle à s'ajuster à la réalité quotidienne des membres et à remplir le rôle qui lui est dévolu par le *Code des professions*.

Au cours de l'exercice, la direction Inspection et pratique professionnelle a établi des liens entre le programme général d'inspection et la *Grille de compétences des CA* et recruté des ressources contractuelles et permanentes afin de réaliser l'élargissement des domaines à inspecter. Tous les volets de prévention, tels que conseils en pratique, retour à la pratique et services aux praticiens, ont été maintenus et un suivi particulier a été effectué auprès des membres planificateurs financiers à la suite de la signature d'une entente entre l'Ordre et le Bureau des services financiers.

En 2002-2003, l'Ordre a révisé les mesures et les outils utilisés en vue de sensibiliser les membres, la clientèle et les ex-membres concernant la pratique illégale et l'usurpation de titre. À cet égard, nous nous sommes assurés d'inclure l'information nécessaire dans les nouvelles brochures de l'Ordre et le nouveau site Internet. Nous avons également poursuivi nos actions en matière de détection de la pratique illégale en intensifiant les contrôles à l'égard des ex-CA lors des démissions ou des radiations.

Finalement, nous avons clos le deuxième cycle d'apprentissage permanent et amorcé une revue des modalités de ce processus pour le troisième cycle en tenant compte des modifications qu'il est prévu d'apporter à la réglementation et d'autres éléments pertinents.

AXE 4 ASSURER À NOTRE PROFESSION UNE RELÈVE COMPÉTENTE ET EN NOMBRE SUFFISANT

- 4.1 *Prendre une place prépondérante dans la mise en place au niveau canadien de nouveaux mécanismes d'évaluation des candidats qui reflètent la nouvelle Grille de compétences des CA et l'excellence de notre profession en certification*
- 4.2 *Poursuivre la collaboration avec les universités pour faire évoluer les programmes de formation conformément à la Grille de compétences des CA et faire reconnaître cette formation par des diplômes appropriés*
- 4.3 *Œuvrer conjointement avec les partenaires universitaires de l'Ordre et l'ICCA pour amener la mise en place d'un cheminement de formation professionnelle clair et attrayant qui tire profit de la spécialisation*
- 4.4 *Promouvoir notre profession, de concert avec les partenaires de l'Ordre dans la formation des candidats, pour que les candidats potentiels perçoivent les comptables agréés comme les acteurs incontournables dans la prise de décisions d'affaires*
- 4.5 *Faire évoluer les règles touchant le stage pour refléter la nouvelle Grille de compétences des CA et permettre aux candidats d'acquérir, en plus des compétences nécessaires en certification, des compétences dans les divers domaines où œuvre notre profession*

La direction Formation professionnelle et relève, appuyée par l'ensemble des directions de l'Ordre, a posé des actions au cours de l'exercice visant entre autres à assurer à la profession une relève compétente et suffisante. Fait important à souligner, les candidats québécois qui se sont présentés à l'EFU pour la première fois se sont de nouveau démarqués en atteignant un taux de réussite nettement supérieur à la moyenne canadienne.

Nous avons tenu à jour le Tableau des candidats à l'exercice de la profession et maintenu un service à la clientèle de qualité, notamment en procédant au suivi du nouveau processus d'évaluation des diplômes étrangers et en mettant à jour le contenu du site Internet de la relève.

Durant les derniers mois, nous avons participé à la mise en place de nouveaux mécanismes d'évaluation en lien avec *La Grille de compétences des CA* et nous avons poursuivi notre travail de collaboration, notamment avec l'Institut des CA de l'Ontario, pour le développement de matériel pédagogique commun. Les changements qui affecteront l'EFU de 2003 ont été communiqués aux candidats, aux enseignants et aux maîtres de stage, et des ateliers de formation à l'intention des enseignants sur la nouvelle méthode de correction de l'Évaluation uniforme ont été organisés. Conséquemment, le centre d'examen de Montréal a dû être réaménagé et les brochures promotionnelles de la relève, revues. De nouvelles brochures au concept fort original seront distribuées lors de la rentrée de 2003. Par ailleurs, nous avons collaboré aux travaux de l'ICCA afin de finaliser différents projets comme les critères d'agrément nationaux pour les programmes de formation professionnelle, *La Grille de compétences des candidats* et l'utilisation de l'ordinateur à l'EFU.

Nous avons poursuivi nos efforts de promotion du titre de CA auprès des étudiants avec des activités diversifiées comme des conférences dans les universités, des témoignages de CA d'expérience, des concours de résolution de cas et le Congrès CA étudiants. Nous avons également offert un programme de bourses de performance aux étudiants des cégeps ainsi qu'une bourse aux études doctorales. Lors des présentations dans les universités, nous avons abordé la spécialisation au sein de la profession, et nous avons fait la promotion des programmes offerts en lien avec les spécialisations. Le bureau du syndicat a, pour sa part, rencontré plusieurs étudiants et candidats pour échanger sur les règles déontologiques et le comportement éthique, et ce, à la demande même d'institutions d'enseignement. De telles rencontres ont eu lieu à Gatineau, Lévis, Trois-Rivières et Montréal.

Finalement, l'ensemble de nos présentations scolaires a été adapté pour amener un changement dans la perception du stage et insister sur le fait que celui-ci couvre d'autres

domaines que la certification. Nous avons fait la promotion, auprès des maîtres de stage, de l'application des nouvelles règles afin de permettre aux candidats d'acquérir des compétences diversifiées. Certaines journées carrières ont même été remplacées par des visites en entreprises pour permettre aux étudiants d'échanger avec des CA oeuvrant dans des domaines autres que la certification.

AXE 5 RENFORCER LA VALEUR AJOUTÉE QUE L'ORDRE APPORTE AUX COMPTABLES AGRÉÉS ET L'EFFICACITÉ DE LA GESTION DES RESSOURCES

- 5.1 *Identifier de façon continue les besoins des membres et leurs attentes à l'égard de l'Ordre*
- 5.2 *Mettre en place une approche ciblée systématique en matière de conception et d'offre de services aux membres et aux candidats à la profession, de communications avec eux et de promotion des activités et des services de l'Ordre*
- 5.3 *Augmenter de façon prioritaire la valeur ajoutée apportée par l'Ordre aux membres en affaires, au gouvernement, en industrie et dans l'enseignement (MAGIE)*
- 5.4 *Continuer à renforcer l'efficacité de la gestion et l'optimisation de l'utilisation des ressources en améliorant de façon continue les façons de faire et les politiques internes de l'Ordre ainsi que les mécanismes de communication et de collaboration avec les autres instituts de CA*
- 5.5 *Poursuivre l'intégration d'Internet comme support privilégié des communications internes et externes et de la gestion de l'Ordre*
- 5.6 *Collaborer avec l'ICCA pour accentuer la présence des CA du Canada sur la scène internationale et en particulier dans la francophonie*

Valeur ajoutée apportée aux membres

Au cours des derniers mois, nous avons poursuivi nos efforts visant à renforcer l'importance et la valeur de l'Ordre aux yeux des membres. Une des réalisations importantes à cet égard est sans aucun doute la mise sur pied de la Fondation des comptables agréés du Québec dont l'objectif est d'offrir un soutien à la relève de notre profession.

La direction Inspection et pratique professionnelle a été active dans la poursuite de l'axe 5 de nos orientations en rédigeant quatre numéros de *BilanPratique* afin d'informer les membres en cabinet des changements les touchant, en offrant un service téléphonique d'assistance technique, en créant un guide concernant tous les aspects liés à l'ouverture d'un cabinet, et en effectuant les mises à jour des états financiers modèles à usage général et du programme de vérification des comptes en fidéicommissaires des notaires.

Comme par le passé, des événements d'envergure à l'intention des membres ont été organisés. La Soirée Reconnaissance, les remises de permis, le Gala de la réussite, la Rencontre 2002 et l'Assemblée générale annuelle ont réuni de nombreux CA, conjoints et collègues partout au Québec. Pour certains de ces événements, nous avons négocié et conclu des ententes de partenariat afin de générer des revenus de commandites et de publicité. Le prix Jeune CA décideur a été attribué lors du Gala de la réussite et beaucoup d'efforts ont été déployés pour la préparation du Congrès 2003 au Manoir Richelieu.

Au cours de l'exercice, nous avons saisi toutes les occasions d'informer nos membres du rôle et des fonctions de l'Ordre par le biais de nos publications (*BilanExpress*, *BilanPratique*, *BilanRelève*, les bilans régionaux et le rapport annuel) et une Tournée de la présidence a eu lieu dans différentes régions du Québec afin de rencontrer les membres pour discuter des enjeux et des défis de notre profession.

Nous avons aussi terminé la revue du fonctionnement des regroupements régionaux et du soutien qui leur est fourni. À cette fin, une nouvelle ressource planifie et coordonne les activités des regroupements de concert avec les responsables locaux.

Identification des besoins des membres

La conseillère en carrière et perfectionnement a poursuivi ses démarches afin d'identifier les besoins des membres, de proposer à l'Ordre la création de nouveaux produits et services pouvant y répondre et surtout, de faire connaître les produits et services existants aux CA. De ce processus est d'ailleurs né le nouveau service « Gestion de carrière ». Une revue de nos véhicules de communication a aussi été amorcée pour assurer qu'ils suscitent l'intérêt et comblent vraiment les besoins en information de nos membres.

Au cours des derniers mois, nous avons également identifié les enjeux majeurs de la profession pour les prochaines années en vue de préciser les caractéristiques du profil recherché pour les candidatures au poste de président-directeur général de l'Ordre.

Efficacité administrative et optimisation des ressources

Le fonctionnement des comités sectoriels et techniques a été revu, et nous avons participé à la consultation de Revenu Québec sur la fiscalité des entreprises et la coordination de la rédaction du *Guide sur l'information décisionnelle dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux*.

La vice-présidence Vie professionnelle et administration a rédigé un manuel décrivant le fonctionnement des activités financières de l'Ordre et a amélioré le processus d'émission des reçus de cotisation. L'enregistrement des informations sur les membres dont le statut est modifié lors de la perception de la cotisation annuelle se fait maintenant plus rapidement, et des mécanismes ont aussi été mis en place aux fins de l'enregistrement des informations fournies par les membres par Internet.

Des modifications ont été apportées à la base de données membres et à l'application comptable pour permettre la comptabilisation des frais administratifs relatifs à l'apprentissage permanent et à l'émission d'états de

compte. Aussi, nous avons renforcé et modifié la gestion et le fonctionnement internes à la suite de l'adoption de règlements touchant la pratique.

Une politique sur l'utilisation d'Internet a été établie à l'intention du personnel de l'Ordre et un plus grand choix de formations de courte durée visant l'augmentation de l'efficacité au travail a été offert aux membres du personnel.

Finalement, le service téléphonique à la clientèle a été amélioré avec l'ajout d'un système automatisé de traitement des appels.

Intégration d'Internet

Afin qu'Internet devienne le support privilégié des communications internes et externes et de la gestion de l'Ordre, nous avons fait la promotion de notre site Internet auprès des membres en les incitant, notamment via *BilanExpress*, à le consulter pour obtenir plus d'informations sur certains sujets.

De plus, la base de données membres et les outils de gestion documentaire ont été modifiés afin de permettre l'envoi et la réception par Internet des formulaires d'apprentissage permanent et leur traitement. Les demandes de dérogation à la politique d'apprentissage permanent peuvent maintenant être faites en ligne.

Nous avons entrepris un processus de refonte des sites Web de l'Ordre s'adressant au public et aux membres. Il était important de tenir compte de la nécessité d'accroître l'information et les fonctionnalités disponibles et d'améliorer l'indexation du futur site dans les divers moteurs de recherche.

Finalement, la mise en place des recommandations sur le rapatriement des courriers électroniques, l'accessibilité de notre réseau à distance et l'amélioration de la sécurité de nos systèmes est terminée. À la suite de l'implantation d'un nouveau système de messagerie électronique en 2001, un important système anti-virus et un réseau de fibre optique permettant un accès à distance plus rapide ont été installés en 2002-2003.