

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

## NOTRE MISSION

À titre d'organisme régi par le Code des professions du Québec (RLRQ, chapitre C-26), l'Ordre professionnel des sexologues du Québec (appelé Ordre pour la suite) a pour mission d'assurer la protection du public. À cette fin, l'Ordre utilise les mécanismes prévus au Code des professions pour encadrer les services dispensés à la population québécoise par ses membres, et s'assurer de leur qualité.

La surveillance et le contrôle de la qualité des actes posés par les membres de l'Ordre visent à prévenir ou réduire les risques de préjudices que peut subir le public lorsqu'il s'adresse à des personnes dont il peut difficilement juger de la compétence et de l'intégrité.

## NOS VALEURS

Trois valeurs guident et soutiennent les actions des dirigeants, du personnel et des membres des comités de l'Ordre professionnel des sexologues du Québec, soit l'intégrité, la confiance et l'engagement. L'Ordre accorde une grande importance à l'actualisation de ces valeurs dans la réalisation de sa mission de protection du public et des activités qui en découlent. Elles façonnent les relations que l'Ordre souhaite entretenir et développer avec le public, ses membres et ses partenaires. Ces valeurs reposent sur deux principes directeurs qui sont tout aussi importants, soit le respect et l'éthique.

## LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

Afin de s'acquitter de son mandat, l'Ordre s'assure que ses membres offrent des services de qualité au public et qu'ils maintiennent leurs compétences au cours de leur vie professionnelle.

### POUR SE FAIRE, L'ORDRE :

- établit les exigences relatives à l'admission à la pratique;
- évalue la formation et la compétence des candidats à la profession;
- délivre les permis et autorisations d'exercice;
- surveille la pratique de ses membres et agit en cas de problème de compétences ou d'actes dérogatoires à la déontologie;
- s'assure de la mise à jour et du développement des compétences des membres, notamment par le biais d'une norme de formation continue et par le contrôle du respect des obligations des membres en cette matière;
- encadre et soutient le développement des pratiques professionnelles en diffusant des avis professionnels, des guides de pratique, de normes d'exercice et des lignes directrices;
- vérifie que ses membres respectent les normes de pratique, la réglementation et la législation en vigueur, notamment en matière d'éthique et de déontologie;
- surveille l'exercice illégal et l'usurpation de titre et poursuit les contrevenants;
- reçoit et traite les demandes d'enquête du public.

L'Ordre renseigne également le public sur son rôle et diffuse de l'information sur les droits et recours du public en regard des services offerts par ses membres.

## LES RECOURS DU PUBLIC

Assurant une protection et une garantie de compétence au public, le système professionnel québécois offre au public divers types de recours :

- **VÉRIFICATION DU STATUT D'UN MEMBRE** : Sur demande, l'Ordre atteste qu'un professionnel est dûment inscrit au tableau des membres de l'Ordre.
- **RECOURS DISCIPLINAIRE** : Toute personne peut exercer un recours auprès du bureau du syndic de l'Ordre si elle croit qu'un professionnel a fait preuve d'incompétence, de négligence, ou qu'il a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles.
- **RENSEIGNEMENTS DISCIPLINAIRES** : L'Ordre fournit certains renseignements de nature disciplinaire. Sous l'onglet «Audiences et décisions disciplinaires» de son site internet (**opsq.org**), l'Ordre affiche le rôle d'audiences disciplinaires ainsi que la liste des décisions du conseil de discipline de l'Ordre et les liens permettant de les consulter.
- **RECOURS RELATIF AUX HONORAIRES PROFESSIONNELS** : Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires d'un professionnel par le biais du processus de conciliation et d'arbitrage des comptes.
- **RECOURS EN RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE** : L'Ordre impose à ses membres l'obligation de détenir et de maintenir une garantie contre leur responsabilité professionnelle
- **ACCÈS À UN DOCUMENT** : Conformément à la loi, l'Ordre répond à toute demande d'accès à l'information concernant les documents qu'il détient.

## LES RECOURS DES MEMBRES ET DES CANDIDATS À LA PROFESSION

Lorsque qu'une décision est rendue à leur égard, l'Ordre les informe des recours à leur disposition.

## NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES

Dans le déploiement de nos activités, nous nous engageons à :

- assurer une présence au secrétariat du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30, à l'exception des jours fériés et des congés de Noël;
- répondre avec courtoisie, diligence, célérité et justesse aux demandes des membres et du public;
- protéger la confidentialité des renseignements qui nous sont communiqués et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise;
- maintenir à jour notre site web et nos publications.

## NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

- accuser réception de toute demande écrite reçue par la poste ou courriel dans un délai de 48 heures ouvrables;
- transmettre à la personne responsable du dossier dans un délai de 48 heures ouvrables toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage;
- traiter toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage avec objectivité et impartialité;
- conclure toute enquête adressée au Bureau du syndic dans un délai raisonnable.

## POUR NOUS JOINDRE

1200, ave. Papineau, Bureau 450, Montréal (Québec) H2K 4R5  
Téléphone : 438-386-6777 Numéro sans frais : 1-855-386-6777  
Site internet : <http://opsq.org/>  
Courriel : [info@opsq.org](mailto:info@opsq.org)  
Heures d'ouverture des bureaux : 8h30h à 16h30h, du lundi au vendredi.