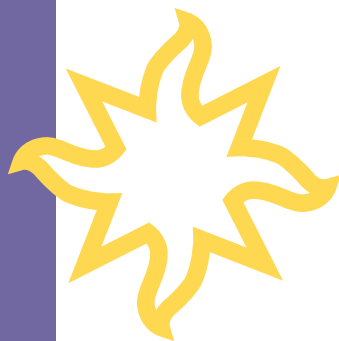


Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens



Ordre des
Urbanistes du
Québec



Le préambule ainsi que l'article 62.0.2 de la *Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel* obligent les ordres professionnels à se doter d'une déclaration de services aux citoyens, laquelle porte notamment sur la diligence avec laquelle les services devraient être rendus et fournit une information claire sur leur nature et leur accessibilité. Publiée sur le site internet de l'ordre, elle contient les objectifs de l'ordre quant aux services qu'il offre et quant à la qualité de ceux-ci.

NOTRE MISSION

À titre d'organisme régi par le *Code des professions* du Québec (*RLRQ, chapitre C-26*), l'Ordre des urbanistes du Québec (OUQ) 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.

L'OUQ encadre le titre d'«urbaniste», tel que stipulé par l'article 36 h) du *Code des professions du Québec*: “Nul ne peut de quelque façon [...] utiliser le titre d'«urbaniste», de «town planner» ou de «city planner» ni un titre ou une abréviation pouvant laisser croire qu'il l'est, ni l'abréviation «urb.», ou s'attribuer des initiales pouvant laisser croire qu'il l'est, s'il n'est titulaire d'un permis valide à cette fin et s'il n'est inscrit au tableau de l'Ordre professionnel des urbanistes du Québec”.

NOS VALEURS

L'intégrité, l'excellence, la bienveillance, la collaboration, la proactivité et la transparence sont les valeurs qui guident les actions et les décisions de l'Ordre.

Ces valeurs sont détaillées dans notre planification stratégique, disponible sur notre site internet à cette adresse: <https://ouq.qc.ca/lordre/lordre-en-bref/>



LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

Afin de s'acquitter de son mandat, l'OUQ 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 ce faire, l'Ordre :

- établit les exigences relatives à l'admission au titre ;
- évalue la formation et la compétence des candidats à la profession ;
- délivre les permis ;
- encadre la pratique de ses membres et agit en cas de problème de compétences et de déontologie ;
- s'assure de la mise à jour et du développement des compétences des membres, notamment par le biais de la formation continue obligatoire et par l'inspection professionnelle ;
- soutient le développement des pratiques professionnelles en diffusant entre autres des articles professionnels, en suscitant le débat et en organisant des événements permettant de renforcer les compétences et d'accompagner le développement professionnel ;
- vérifie que ses membres respectent les normes de pratique, la réglementation et la législation en vigueur, notamment en matière d'éthique et de déontologie et peut, à tout moment, assujettir un membre à suivre une formation si l'OUQ le juge pertinent ;
- surveille l'usurpation de titre et poursuit les contrevenants ;
- reçoit et traite les demandes d'enquête du public ;
- travaille à faire reconnaître la profession des urbanistes, les bonnes pratiques en urbanisme et l'Ordre ;
- favorise le rayonnement de la pratique professionnelle (publication d'offres d'emploi, formations, remise de prix, mise en avant de projets novateurs et durables en urbanisme, etc.) ;
- produit un rapport annuel.

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 qualité de services rendus au public, le système professionnel québécois offre au public divers types de recours :

Recours disciplinaires

- Syndic

Ainsi, il est possible pour toute personne de transmettre une demande d'enquête au bureau du syndic de l'OUQ 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.

Après réception de la demande, le bureau du syndic démarre un processus d'enquête au cours duquel il décidera si le manquement a effectivement eu lieu. Si une faute professionnelle a été commise, le syndic peut proposer une conciliation, émettre une mise en garde, référer l'urbaniste au comité d'inspection professionnelle ou encore déposer une plainte devant le conseil de discipline.

Le syndic dispose de toute l'autonomie et l'indépendance nécessaires pour exécuter son mandat. Il doit respecter la confidentialité de l'enquête.

Engagements relatifs au traitement des demandes d'enquête auprès du syndic

- Accuser réception d'une demande d'enquête dans un délai de dix jours.
- Tenir l'enquête dans un délai de 90 jours. Si celle-ci n'est pas terminée dans ce délai, le syndic doit en informer le demandeur ou la demandeuse et lui faire part de la progression de l'enquête. Il doit ensuite effectuer ce suivi tous les 60 jours jusqu'à la fin de l'enquête.
- Transmettre les résultats de l'enquête au demandeur ou à la demandeuse et à l'urbaniste concerné dans les 30 jours suivants la fin de l'enquête.

- Comité de révision

Ce comité a pour fonction de donner au demandeur ou à la demandeuse d'enquête un avis relatif à la décision du syndic de ne pas porter plainte. Le comité prend connaissance du dossier et entend, le cas échéant, le syndic et la personne qui a demandé la tenue de l'enquête. Tout avis doit être rendu dans les 90 jours.

Le demandeur ou la demandeuse d'enquête a 30 jours suivant la date de réception de la décision d'un syndic de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline pour demander l'avis du comité de révision.

- Conseil de discipline

Le conseil de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'Ordre pour une infraction commise en regard des dispositions de son Code de déontologie, du Code des professions, de la loi constituant son ordre ou des règlements adoptés conformément au Code ou à cette loi.

Un schéma des recours disciplinaires est disponible sur le site internet de l'Office des professions du Québec (OPQ) : <https://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours/recours-disciplinaires>

Recours relatif aux honoraires professionnels

Le conseil d'arbitrage des comptes a pour mandat de statuer sur toute plainte relative à un différend entre un client et un urbaniste concernant le montant des honoraires pour services professionnels rendus.



LES RECOURS DES MEMBRES ET DES CANDIDATS À LA PROFESSION

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

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES POUR LE PUBLIC, COMME POUR LES MEMBRES ET LES CANDIDATS

Engagements généraux

- Fournir un service courtois et respectueux, avec professionnalisme et compétence ;
- Traiter les demandes avec rigueur et diligence ;
- Assurer la confidentialité des renseignements fournis et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise ou l'oblige ;
- Transmettre des renseignements clairs, complets, précis et fiables au public, notamment sur les recours offerts et la façon de s'en prévaloir ;
- Fournir à tout candidat refusé les motifs de la décision ;
- Répondre à toutes questions formulées par courriel à l'adresse disponible sur le site internet ;
- Tenir en conséquent le site internet à jour ainsi que toutes publications.

Engagements relatifs au traitement des demandes

- L'OUQ respecte les délais de traitement prescrits au Code des professions, de même que ceux prévus par règlement. Le Code a prévalence sur les règlements internes concernés lorsque ceux-ci sont en attente d'actualisation. Toute demande est traitée avec objectivité et impartialité.
- Au-delà des délais prescrits, l'Ordre accuse réception de toute demande reçue (poste, téléphone, courriel) dans un maximum de 10 jours ouvrables, sauf exception. La plupart sont habituellement traitées dans les trois jours ouvrables. S'il n'est pas possible de répondre dans le temps imparti, un courriel est envoyé mentionnant que la demande est en cours de traitement. En période de congrès, de vacances estivales ou de fêtes de fin d'année, les délais peuvent parfois être allongés.
- Veuillez également noter que certaines décisions, par exemple concernant les équivalences, sont prises lors des séances du conseil d'administration, ce qui peut entraîner des délais supplémentaires. Les réunions du conseil d'administration sont espacées d'au plus deux mois.

Rôles et responsabilités du citoyen

Afin d'assurer le respect des délais prescrits, les demandes reçues doivent être complètes et formulées dans un langage clair.



NOUS JOINDRE

L'OUQ répond avec courtoisie, diligence, célérité et justesse aux demandes des membres et du public.

Le bureau de l'OUQ est ouvert du lundi au jeudi de 8h30 à 17h et le vendredi de 8h30 à 12h30. Il est situé au 85 rue Saint-Paul Ouest à Montréal, H2Y 3V4. Le bureau est fermé les jours fériés et lors des congés de Noël.

À noter: en raison de la situation sanitaire, le télétravail est privilégié et le bureau est ouvert au public seulement sur rendez-vous.

L'OUQ est également joignable par téléphone au 514-849-1177.

Le site internet de l'OUQ est le suivant : www.ouq.qc.ca

Adopté par le conseil d'administration le 11 décembre 2020