



Ordre des
Urbanistes du
Québec

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Octobre 2025



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 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 professionnels, 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». L'OUQ a pour mission de veiller à l'utilisation appropriée du titre et d'intervenir pour protéger le public, en s'assurant que seules les personnes possédant les compétences requises puissent l'utiliser. Le titre constitue ainsi une garantie de compétence, offrant au public une protection et la possibilité de recours en cas de services insatisfaisants.

NOS VALEURS

Les valeurs issues de la culture organisationnelle de l'Ordre conditionnent ses actions et ses pratiques de gestion quotidiennes. Ces valeurs nécessitent l'adhésion de l'ensemble du personnel, des bénévoles et des membres du conseil d'administration.

Pour réaliser sa mission, l'Ordre appuie ses actions sur les valeurs suivantes:



INTÉGRITÉ



EXCELLENCE



AUDACE



OUVERTURE



TRANSPARENCE

Ces valeurs sont détaillées dans notre [planification stratégique](#)



LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

Dans une perspective de protection du public, l'Ordre valorise l'acquisition et le maintien d'un haut niveau de compétence des urbanistes, en ayant recours à différents mécanismes de contrôle.

Pour ce faire, l'Ordre:

1 Contrôle l'accès à la profession d'urbaniste :

- établit les exigences relatives à la délivrance du titre;
- évalue la formation et la compétence des candidats à la profession (diplôme d'urbanisme ou équivalent, puis stage en emploi et examen d'admission);
- délivre les permis;

2 Assure la surveillance de l'exercice de la profession :

- encadre la pratique et agit en cas de problème d'éthique et de déontologie (le Bureau du syndic traite les demandes d'enquête à la suite d'allégation de manquement déontologique);
- contrôle la qualité de la pratique via le processus d'inspection professionnelle (il peut exiger le suivi d'une formation ou autre);

3 Veille au développement professionnel et à l'actualisation des connaissances des urbanistes :

- s'assure de la mise à jour et du développement des compétences par la mise en œuvre du Règlement sur la formation continue obligatoire et par l'accompagnement lors de l'inspection professionnelle;
- soutient le développement de la pratique en diffusant entre autres des articles professionnels, en suscitant le débat et en organisant des événements (revue *Urbanité*, infolettre *Planisphère*, liste de ressources, congrès, etc.);

4 Agit contre l'usurpation de titre :

- reçoit et traite les demandes d'enquête à ce sujet;
- poursuit les contrevenants;

5 Fait connaître les bonnes pratiques en urbanisme et valorise la profession :

- œuvre à la reconnaissance de la profession d'urbaniste, à la promotion des bonnes pratiques en urbanisme ainsi qu'à la visibilité de l'Ordre (publication d'offres d'emploi, publication de la revue *Urbanité*, formations, événements, remise de prix, *Répertoire des bonnes pratiques*, prises de position sur la place publique, etc.);
- produit et publie un rapport annuel rendant compte des actions menées.

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 les urbanistes.



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

1 Bureau du syndic

Il est possible pour toute personne de transmettre une demande d'enquête au bureau du syndic de l'Ordre si elle croit qu'un ou une urbaniste a fait preuve d'incompétence, de négligence, ou a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles.

Le syndic reçoit la demande et fait enquête lorsque la situation le justifie. Il rassemble et analyse les informations et documents pertinents et il évalue si le professionnel a manqué à ses obligations ou a commis une faute déontologique. Si oui, il peut soumettre une intervention non disciplinaire (proposer une conciliation, émettre une mise en garde, référer l'urbaniste au comité d'inspection professionnelle) ou déposer une plainte auprès du Conseil de discipline.

Le syndic est indépendant dans l'exercice de ses fonctions. Il demeure assujéti à une obligation de confidentialité.

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

- Accuser réception d'une demande d'enquête dans un délai de 10 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 suivant la fin de l'enquête.

Un schéma décrivant le cheminement d'une demande l'enquête au syndic est disponible sur le site internet de l'Ordre des urbanistes du Québec.

2 Comité de révision des décisions du syndic

Ce comité a pour fonction de donner à toute personne qui le lui demande, et qui a demandé au syndic la tenue d'une enquête, un avis relativement à la décision du syndic ou du syndic adjoint 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.



3 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.

Recours relatif aux honoraires professionnels

4 Conseil d'arbitrage des comptes d'honoraires

Après tentative de conciliation menée par le syndic, le conseil d'arbitrage des comptes d'honoraires a pour mandat de statuer sur tout différend entre un·e client·e et un·e urbaniste concernant le montant d'un compte non acquitté pour services professionnels rendus.

LES RECOURS DES CANDIDAT·ES À LA PROFESSION

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

1 Recours relatifs à l'admission

- Demande de révision d'une décision d'équivalence;
- Demande de révision (appel devant le CA) lorsqu'un emploi de stage est refusé;
- Demande de révision de la correction de l'examen;
- Recours gratuit auprès du Commissaire à l'admission aux professions.

Ces recours sont détaillés sur le site de l'Ordre : [Devenir urbaniste - Ordre des urbanistes du Québec](#)



NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES POUR LE PUBLIC, COMME POUR LES URBANISTES ET LES CANDIDAT·ES

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'Ordre 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 72 heures. 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.
- Certaines décisions peuvent entraîner des délais supplémentaires, notamment si la décision relève du conseil d'administration (les réunions sont espacées d'au plus deux mois) ou d'un comité de révision (par exemple le comité de la révision des équivalences).

Rôles et responsabilités des citoyennes et des citoyens

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



NOUS JOINDRE

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

Le bureau de l'Ordre est ouvert du lundi au jeudi de 8 h 30 à 17 h (fermé de 12 h à 13 h). Il est fermé le vendredi (le personnel est en télétravail lors de cette journée et joignable par courriel).

Il est situé au 420, rue McGill, bureau 40, Montréal (Québec) H2Y 2G1

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

Le site internet est le suivant : www.ouq.qc.ca

Adopté par le conseil d'administration le 30 octobre 2025.

Résolution CA 2025.10.30.3.4