
Déclaration de services



CLASSIFICATION	Administration
INSTANCE	Direction générale

DATE D'ENTÉE EN VIGIEUR	4 juillet 2019
DATE DE RÉVISION	9 mars 2023

DIFFUSION	<input checked="" type="checkbox"/>	Section publique du site Web de l'Ordre
	<input type="checkbox"/>	Section réservée aux membres sur le site Web de l'Ordre (<i>Espace membre</i>)
	<input type="checkbox"/>	À l'interne seulement
	<input type="checkbox"/>	À l'interne seulement (direction et administrateurs)

HISTORIQUE D'ADOPTION ET DE MODIFICATION	Adoption initiale	4 juillet 2019	Réf. CA1920-045
	Révision	9 mars 2023	Réf. CA2223-186

Publication de l'Ordre des chimistes du Québec
 Place du Parc, 300 rue Léo-Pariseau, bureau 2199
 Montréal (Québec) H2X 4B3
 Tél. : (514) 844-3644
 www.ocq.qc.ca

© ORDRE DES CHIMISTES DU QUÉBEC, 2023

Tous droits réservés



TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	4
SECTION I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	4
Objectif	4
Portée.....	4
Cadre de référence	4
Définitions.....	4
Principes généraux.....	5
Notre mission.....	5
Notre vision	5
Nos valeurs	5
SECTION II – NOS SERVICES.....	5
SECTION III – NOS ENGAGEMENTS	5
Engagement sur la qualité des services.....	5
Engagement sur les normes de services	5
Engagement sur l’accessibilité des services	6
SECTION IV – RECOURS.....	6
Bureau du syndic.....	7
Reddition de compte du syndic	7
Recours contre le syndic	8
Pour nous joindre	8
SECTION V – RESPONSABILITÉ.....	8
SECTION VI – RÉVISION	9
SECTION VII – ENTRÉE EN VIGUEUR.....	9



PRÉAMBULE

1. La présente **Déclaration de services** est adoptée en vertu du *Code des professions* (RLRQ c. C-26 a. 62.0.2) et rendue publique par le Conseil d'administration.
2. La présente déclaration contient les objectifs de l'Ordre des chimistes du Québec (ci-après : l'« Ordre ») quant aux services qu'il offre et quant à la qualité de ceux-ci. La déclaration porte notamment sur la diligence avec laquelle les services devraient être rendus et fournit une information claire sur leur nature et leur accessibilité.
3. La déclaration de services

SECTION I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Objectif

4. La présente déclaration a pour objectifs :
 - a) De fixer publiquement les services ainsi que le niveau d'engagement auxquels le public ainsi que les membres sont en droit de s'attendre de la part de l'Ordre.
 - b) De renseigner le public sur le rôle de l'Ordre et de diffuser de l'information sur les droits et recours en regard des services offerts par les membres de l'Ordre.

Portée

5. La présente déclaration de services s'applique à toutes les personnes qui interviennent dans la prestation de service par l'Ordre.

Cadre de référence

6. La présente déclaration s'appuie et s'interprète en conformité avec l'article 62.0.2 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26).

Définitions

7. Aux fins de la présente déclaration, les termes suivants sont définis comme suit :

Administrateur	Personne qui siège au Conseil d'administration de l'Ordre à la suite de son élection à la fonction d'administrateur élu ou de sa nomination à la fonction d'administrateur nommé par l'Office des professions pour représenter le public.
Membres de l'Ordre	Toute personne qui est titulaire d'un permis d'Exercice délivré par l'Ordre et qui est inscrite au Tableau de l'Ordre.



Principes généraux

NOTRE MISSION

8. L'Ordre a pour mission d'assurer la protection du public en encadrant l'exercice de la chimie et en sensibilisant le public au rôle des chimistes et biochimistes exerçant dans toutes les branches de la chimie.

NOTRE VISION

9. Par le professionnalisme de ses membres et l'expertise qu'il met au service de l'intérêt public, l'Ordre des chimistes du Québec est une référence incontournable dans le domaine de la chimie.

NOS VALEURS

10. Afin d'assurer l'accomplissement de sa mission, l'Ordre soutient et accompagne ses membres en mettant de l'avant les valeurs qu'il a faites siennes soit : l'intégrité, l'équité, la rigueur, le leadership, l'agilité, le courage et le respect.

SECTION II – NOS SERVICES

11. L'Ordre offre les services suivants :

- a) Délivrer les permis et autorisations d'exercice;
- b) Évaluer la formation et la compétence des candidats souhaitant obtenir un permis pour pouvoir exercer la profession de chimiste;
- c) Surveiller la pratique de ses membres et agit en cas de problématique notamment eu égard aux normes de pratique, la réglementation et la législation en vigueur ;
- d) S'assurer de la mise à jour et du développement des compétences des membres notamment par le biais de la formation continue et vérifier le respect des obligations des membres en cette matière;
- e) Encadrer et soutenir le développement des pratiques professionnelles;
- f) Procéder à des enquêtes disciplinaires;
- g) Surveiller l'exercice illégal et l'usurpation de titre;
- h) Recevoir les demandes d'enquête du public et assurer le suivi nécessaire;
- i) Proposer des ajustements au cadre légal et réglementaire pour l'exercice et veiller à son respect.

SECTION III – NOS ENGAGEMENTS

Engagement sur la qualité des services

12. Nous nous engageons à fournir un excellent service à la clientèle, c.-à-d. :

- a) Fournir un accueil courtois et une écoute attentive;
- b) Traiter toute demande de façon juste, respectueuse et équitable;
- c) Offrir un service de qualité et à traitement confidentiel.

Engagement sur les normes de services

13. Nous nous engageons à répondre aux demandes d'admission dans les délais prescrits :



-
- a) Analyser les demandes d'admission dans les 90 jours ouvrables, suivant la réception de tous les documents requis à l'analyse et le paiement des frais afférents.

14. Nous nous engageons à accompagner tout candidat dans sa demande d'admission :

- a) Informer de l'évolution de son dossier
- b) Offrir de l'aide, au besoin, au cours des démarches
- c) Permettre de parler au besoin à un employé;
- d) Fournir l'information pertinente;
- e) Fournir à tout candidat refusé les motifs de la décision.

15. Nous nous engageons à répondre aux demandes adressées à l'Ordre dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables.

16. Nous nous engageons à répondre aux demandes adressées au Bureau du syndic dans un délai maximum de trois (3) jours ouvrables.

Engagement sur l'accessibilité des services

17. Nous nous engageons à fournir :

- a) Une équipe en mesure de répondre à vos questions ;
- b) Un site Web et des services en ligne ;
- c) Des guides, des outils et des publications à jour.

SECTION IV – RECOURS

18. La principale fonction d'un Ordre professionnel est de protéger le public, soit toutes les personnes qui utilisent des services professionnels de leurs membres dans les différentes sphères d'activités réglementées par l'Ordre. **En aucune circonstance un Ordre professionnel ne défend ou ne représente les intérêts de ses membres.**

19. Toute personne a le droit d'exercer un recours contre un membre de l'ORDRE, notamment si elle croit que celui-ci :

- a) A fait preuve d'incompétence, de négligence ou d'un manque d'intégrité à son égard ou dans le traitement de son dossier ;
- b) A manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles ;
- c) A enfreint une disposition du *Code des professions*, de la *Loi sur les chimistes professionnels* (RLRQ c. C-15) ou d'un règlement pris en application de ces lois, dont, entre autres, le *Code de déontologie des chimistes* (RLRQ c. C-15 r.4).

20. Selon les circonstances, ces trois types de recours sont possibles.

- a) Recours disciplinaires



- b) Recours relatifs aux honoraires
- c) Recours judiciaires

Veillez consulter site Web de l'Ordre pour plus de détails concernant ces recours

21. Ces recours ne sont pas mutuellement exclusifs et peuvent être intentés individuellement ou de façon concomitante.

Bureau du syndic

22. Le Bureau du syndic est l'un des instruments de contrôle de l'exercice de la profession par lequel l'Ordre s'acquitte de sa mission de protection du public. Il reçoit les demandes d'enquête dans le cadre d'un recours disciplinaire et possède de larges pouvoirs lui permettant de faire enquête lorsqu'il détient une information à l'effet qu'un manquement à la *Loi sur les chimistes professionnels*, au *Code des professions*, au *Code de déontologie des chimistes* ou à un autre règlement adopté par l'Ordre a été commis. Il peut, lorsqu'il le juge opportun, saisir le Conseil de discipline d'une plainte disciplinaire contre un membre.

23. Le dépôt d'une plainte devant le Conseil de discipline entraîne la tenue d'une audience publique au terme de laquelle ce dernier peut imposer au membre déclaré coupable d'une infraction des sanctions telles qu'une réprimande, une amende ou une période de radiation temporaire ou permanente.

- a) Le syndic peut concilier un désaccord relatif aux honoraires exigés par un membre de l'Ordre à son client.
- b) Conformément aux dispositions du *Code des professions*, le Conseil d'administration de nomme, parmi les membres de l'Ordre, le syndic et les syndics adjoints qui composent le Bureau du syndic. Bien que le syndic et les syndics adjoints soient des employés de l'Ordre, ceux-ci bénéficient d'une complète indépendance dans la réalisation de leurs enquêtes auprès de membres de l'Ordre.

Reddition de compte du syndic

24. Le syndic effectue une reddition de compte complète, contribue à la saine gestion, à la réalisation de la mission et du mandat de l'Ordre. À chaque réunion du conseil d'administration, le syndic présente un rapport des activités du Bureau du syndic, répond aux questions des administrateurs et rend compte des opérations du Bureau du syndic. De plus, le syndic rencontre le directeur général sur une base régulière pour discuter des opérations du Bureau du syndic, sans toutefois discuter des dossiers et des enquêtes.

25. Annuellement, le syndic dépose un rapport qui est inséré dans le rapport annuel de l'Ordre, ainsi qu'un document d'information complémentaire sur le travail effectué au cours de la dernière année, incluant une analyse des opérations et des recommandations adressées aux administrateurs. De plus, le président de l'Ordre peut requérir des informations du syndic en ce qui regarde l'existence d'une enquête ou le progrès de celle-ci.

26. Enfin, annuellement, le président et le directeur général rencontrent le syndic et procèdent à l'appréciation de sa contribution. Les résultats de ce processus d'évaluation et d'échange sont présentés au Conseil



d'administration. Les syndics adjoints sont assujettis à ce même processus d'appréciation de la contribution qui est effectué par le syndic.

Recours contre le syndic

27. Toute dénonciation à l'égard du comportement du syndic doit être faite par écrit au président de l'Ordre et doit exposer les motifs sur lesquels elle s'appuie. Le président de l'Ordre peut requérir les renseignements qu'il estime nécessaires.
28. Toute dénonciation à l'égard de la conduite d'un membre de l'équipe du Bureau du syndic est portée à l'attention du syndic. Une analyse rigoureuse de la situation est effectuée et une réponse est acheminée à la personne qui a signifié son insatisfaction. Le *Code des professions* prévoit que le syndic ne peut être poursuivi en justice pour des actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de ses fonctions.
- Pour plus d'information
Tél. : 514-844-3644, poste 2900
Courriel : syndic@ocq.qc.ca

Pour nous joindre

29. Dans le cadre de ses activités courantes, l'Ordre s'engage à être disponible par téléphone ou par courriel du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, selon les modalités suivantes:

Heures d'ouverture :
Lundi au jeudi : 9 h à 17 h
Vendredi : 9 h à 13 h

30. Les différentes façons de communiquer avec l'Ordre par téléphone ou par courriel peuvent être consultées sur notre site Web
31. Afin de recevoir le service le plus efficace et le plus rapide possible, nous vous invitons à privilégier les communications par courriel.
32. Les visiteurs sont reçus aux bureaux de l'Ordre sur rendez-vous seulement.
33. S'il y avait interruption temporaire de nos activités, l'Ordre s'engage à en fournir la justification, la durée estimée ainsi que les moyens alternatifs de joindre l'équipe administrative en cas d'urgence.

SECTION V – RESPONSABILITÉ

34. La présente déclaration de service est sous la responsabilité de la direction générale qui s'occupe de sa révision et recommande son adoption par le Conseil d'administration.
35. Le Conseil d'administration veille à la diffusion de la déclaration de service et à son application.



SECTION VI – RÉVISION

36. La présente déclaration de service est révisée tous les (3) ans.

SECTION VII – ENTRÉE EN VIGUEUR

37. La présente déclaration de service est entrée en vigueur le 4 juillet 2019.

