

## 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 des audioprothésistes du Québec « Ordre » 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.

### NOTRE VISION

« Propulser la profession d'audioprothésiste pour en faire la référence en matière d'appareillage auditif » afin que la population saisisse mieux le rôle et l'apport des audioprothésistes.

### NOS VALEURS

La confiance, l'engagement et l'innovation sont les valeurs préconisées pour faciliter l'atteinte de notre vision et la réalisation de nos aspirations.

### 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 ce 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;
- s'assure de la mise à jour et du développement des compétences des membres, notamment par le biais de formation continue obligatoire et vérifie le 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 :

### ***Recours disciplinaire***

Toute personne peut exercer un recours 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.

### ***Recours relatif aux honoraires professionnels***

Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires d'un professionnel.

### ***Recours en indemnisation (si applicable) Recours en responsabilité professionnelle (si applicable)***

## **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**

Dans le déploiement de nos activités, l'Ordre s'engage à :

- assurer une présence au secrétariat du lundi au jeudi de 9 h à 16 h 30 ~~et le vendredi de 9 h à midi~~ à l'exception des jours fériés, des vacances estivales 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;
- tenir 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, courriel ou télécopie dans un délai de 72 heures;
- transmettre à la personne responsable du dossier dans un délai de 72 heures 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**

Par la poste :       Ordre des audioprothésistes du Québec  
1001, rue Sherbrooke Est, bureau 820  
Montréal (Québec) H2L 1L3

Par téléphone :     514-640-5117

Par télécopieur :   514-640-5117

Sans frais :         1-866-676-5117

Par courriel :       [info@audioprothesistes.org](mailto:info@audioprothesistes.org)