



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PRÉSENTATION DE L'OCCOQ

Encadrant la pratique de plus de 2 600 conseillers et conseillères d'orientation (c.o.), l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (OCCOQ) est l'un des 46 ordres professionnels constitués conformément au [Code des professions](#), qui ont pour mission la protection du public.

Afin de réaliser sa mission et de répondre aux obligations légales qui lui sont dévolues par le [Code des professions](#), l'OCCOQ dispose d'un conseil d'administration, de comités statutaires, d'un bureau du syndic, de groupes de travail *ad hoc* ainsi que d'une équipe d'employés (permanents et contractuels) à son siège social.

Les membres de l'Ordre exercent principalement dans [cinq secteurs d'activités](#) (éducation, employabilité, organisationnel, réadaptation et santé mentale, pratique privée). Pour porter le titre professionnel de c.o. (réservé) et exercer les activités réservées par le [Code des professions](#), il faut détenir un permis d'exercice délivré par l'OCCOQ.

MISSION

L'OCCOQ assure la [protection du public](#) en surveillant l'exercice de la profession et en lui fournissant des recours légaux. Cette protection du public s'articule également autour de l'accessibilité et de la qualité des services d'orientation ainsi que du positionnement sur les enjeux de société en lien avec son champ d'exercice. De plus, l'Ordre soutient ses membres dans le développement et la consolidation de leurs compétences, dans le respect de leurs obligations.

VALEURS

L'Ordre aborde toutes situations avec...

> Rigueur

Dans un souci de cohérence, de logique et d'objectivité, avec le recul nécessaire à la recherche de solutions fondées sur des éléments scientifiques, légaux, réglementaires et éthiques pour agir au moment opportun.

> Respect

En faisant preuve de considération envers toutes les personnes avec qui il entre en relation et en évitant toute forme de discrimination. Ses actions incarnent les notions de courtoisie, de diligence, de confiance et de discrétion par la voie de paroles et de gestes sensibles à l'égard d'autrui.

> Engagement

Afin que chaque membre de l'équipe puisse se dépasser en vue de l'atteinte des objectifs. Cela se traduit dans la mobilisation collective vers l'excellence des services offerts au public et aux membres. Cet engagement se manifeste aussi par la solidarité entre les collègues et par un fort sentiment d'appartenance.

> Équité

Pour respecter les droits de toute personne et pour assurer un traitement juste, considérant les particularités et les besoins de chacun.

> Intégrité

En reconnaissant les limites de ses compétences, en faisant preuve de loyauté envers la profession et en diffusant une information exacte et pertinente. Cela suppose qu'il agisse de façon à préserver la confiance du public et de ses membres, en cohérence avec ses autres valeurs fondamentales.





Services

Afin de s'acquitter de son mandat, l'Ordre s'assure que les c.o. offrent des services de qualité au public et surveille le maintien de 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 candidat(e)s à la profession;
- délivre les permis d'exercice;
- surveille la pratique de ses membres et agit en cas de problème de compétences;
- surveille la mise à jour et le développement des compétences des membres, met à leur disposition un portail de développement des compétences et s'assure qu'ils respectent la politique de développement des compétences;
- 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 contrevenant(e)s;
- reçoit et traite toutes les demandes du public en incluant les demandes d'enquête.

Recours pour le public

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

1. Recours disciplinaires

Toute personne peut [exercer un recours](#) si elle croit qu'un(e) professionnel(le) a fait preuve d'incompétence, de négligence, ou qu'il ou elle a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles.

2. Recours relatif aux honoraires professionnels

Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires d'un(e) professionnel(le).

Recours des membres et des candidat(e)s à la profession

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

Engagements en matière de qualité de services

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

- assurer une présence au secrétariat du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception des jours fériés, du temps des Fêtes et des vendredis pendant la période estivale;
- répondre avec courtoisie, diligence, célérité et justesse aux demandes des membres et du public;
- protéger la confidentialité des renseignements qui sont communiqués et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise;
- tenir à jour son site Web et sa plateforme Espace compétence.

Engagements en matière de traitement des demandes

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

- accuser réception de toute demande écrite reçue par la poste, par courriel ou par télécopie dans un délai de 2 jours ouvrables;
- transmettre à la personne responsable du dossier dans un délai de 2 jours ouvrables, suite de l'envoi de l'accusé de réception, 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.

Nous joindre

OCCOQ

1600, boul. Henri-Bourassa Ouest, bureau 520
Montréal (Québec) H3M 3E2

www.orientation.qc.ca / ordre@orientation.qc.ca

Téléphone : 514 737-4717 / 1 800 363-2643

Télécopieur : 514 737-2172

Heures d'ouverture : lundi au vendredi, 8 h 30 à 16 h 30

