



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Adoptée par le Conseil d'administration le : 17 janvier 2019

Déclaration de services aux citoyens

Afin d'assurer un service exemplaire pour les citoyens, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec s'est doté d'une déclaration de service aux citoyens, dans le cadre de son processus d'amélioration continue de sa prestation de services.

Notre mission

Créé en 2015, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec (OPCQ) a pour mission d'assurer la protection du public, la qualité des services professionnels fournis par les criminologues et le développement de la profession.

Pour ce faire, l'Ordre contrôle l'admission à la profession en établissant des exigences de compétences et de connaissances, assure le développement et le maintien à niveau des compétences de ses membres par de la formation continue, surveille la pratique de la profession grâce à l'inspection professionnelle et au Bureau du syndic et veille à la qualité et à l'intégrité de l'exercice de la profession.

Notre vision

L'Ordre professionnel des criminologues du Québec entend favoriser le maintien de hauts standards de qualité et d'intégrité dans la pratique et la formation des professionnels. Il assure également le rayonnement de la criminologie auprès de ses parties prenantes, notamment en intervenant sur les enjeux sociétaux reliés à ses champs d'activité. Enfin, gage de qualité et symbole d'excellence, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec réunit des professionnels compétents et passionnés, ayant à cœur d'aider les personnes afin qu'elles reprennent le pouvoir sur leur vie.

Nos valeurs

En conformité avec sa vision et sa mission, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec s'est doté de trois valeurs primordiales à son bon fonctionnement :

L'intégrité : Par l'adoption des meilleures pratiques en matière de gouvernance et d'éthique ainsi que par la probité qui sous-tend ses actions, l'Ordre agit avec intégrité, préservant ainsi la confiance du public et de ses membres.

Le respect : L'Ordre professionnel des criminologues du Québec agit avec écoute, courtoisie, diligence et discrétion. Il respecte la différence des idées et les limites de l'autre, et considère chacune des personnes avec qui il interagit.

La collaboration : Dans un esprit d'ouverture et d'innovation, l'Ordre s'implique activement avec ses partenaires dans divers dossiers d'intérêt commun.

Nos services

Afin de remplir sa mission, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec garantit une communication ouverte avec les citoyens et certifie que les criminologues détiennent les compétences requises pour exercer leur profession et qu'ils offrent des services de qualité à leur clientèle. Ainsi, l'Ordre :

- Diffuse de l'information sur les droits et recours du public en regard des services offerts par ses membres.
- Établit les exigences relatives à l'admission à la pratique.
- Travaille à faire connaître la profession de criminologue.
- Réalise des enquêtes auprès des membres à la suite du dépôt de plaintes disciplinaires ou de demandes d'enquêtes.
- Procède à l'inspection professionnelle de ses membres.
- Évalue la compétence et la formation des candidats voulant devenir criminologues par l'analyse des dossiers présentés.
- Délivre les permis d'exercice.
- Participe au développement et à l'actualisation des compétences par la mise en place d'une politique de développement professionnel inspirée de l'approche réflexive (30h minimum par période de référence de 2 ans).
- Vérifie le respect des obligations de formation continue.
- Vérifie le respect des normes, des lois et de la réglementation auxquelles sont soumis les criminologues.
- Surveille l'exercice illégal de la profession et l'usurpation de titres et poursuit les personnes contrevenantes.
- Encadre et favorise le rayonnement de la pratique professionnelle.

- Informe les citoyens du système professionnel québécois.
- Encadre et soutient le développement des pratiques professionnelles en diffusant des avis professionnels, des guides de pratique, des normes d'exercice et des lignes directrices.

Les recours du public

Le système professionnel québécois met en place des mécanismes afin d'assurer la protection du public et la compétence des professionnels. Ainsi, il est possible pour tout citoyen de transmettre une demande d'enquête au bureau du syndic de l'Ordre professionnel des criminologues du Québec, s'il 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 un manquement a effectivement eu lieu. Si une faute professionnelle a été commise, le syndic peut proposer une conciliation, émettre une mise en garde, référer le criminologue au comité d'inspection professionnelle ou déposer une plainte au conseil de discipline. Le conseil de discipline entend les différentes parties au dossier et rend une décision concernant les sanctions à émettre, notamment une réprimande, une amende, une radiation temporaire ou permanente au tableau de l'Ordre ou la révocation de son permis d'exercice.

Comité de révision

Dans les 30 jours suivant la fin de l'enquête, si le syndic décide de ne pas porter plainte devant le conseil de discipline, le citoyen ayant demandé une enquête peut déposer une requête au comité de révision. Ce comité a pour mandat de traiter toute demande d'appel d'une décision du syndic et a 90 jours pour rendre sa décision.

Pour effectuer une demande d'enquête au syndic, veuillez envoyer un courriel incluant le nom du criminologue, les motifs de la plainte, les dates des événements dont il est question et une courte mise en contexte à l'adresse courriel suivante : syndic@ordrecrim.ca

Une schématisation du processus d'enquête du syndic est disponible sur le [site internet de l'Ordre professionnel des criminologues du Québec](#).

Nos engagements

Afin de répondre aux questions, plaintes ou commentaires des citoyens et de ses membres, l'Ordre professionnel des criminologues du Québec entend respecter les engagements suivants :

Engagements généraux

- Fournir un accueil courtois et respectueux.
- Agir avec professionnalisme et compétence dans l'exercice de ses fonctions.
- Assurer la confidentialité des renseignements fournis et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise.
- Traiter les demandes avec rigueur et diligence, dans le respect des délais prescrits.
- Transmettre des renseignements clairs, complets, précis et fiables aux citoyens, notamment sur les recours qui leurs sont offerts et sur la façon de s'en prévaloir.
- Fournir à tout candidat refusé les motifs de la décision.
- Répondre à toute question formulée en personne, au bureau de l'Ordre professionnel des criminologues du Québec. Nous recommandons toutefois de prendre rendez-vous avec nous.
- Tenir à jour notre site web et nos publications.

Engagements relatifs au traitement des demandes

- Offrir un délai de traitement d'un maximum de trois jours ouvrables pour répondre à un courriel. S'il nous est dans l'impossibilité de fournir une réponse complète à la requête dans ce délai, un accusé de réception est envoyé en mentionnant que la demande est en cours de traitement.
- Offrir un délai de trois jours ouvrables pour retourner un message laissé dans une boîte vocale.
- Analyser les demandes d'adhésion dans les six semaines suivant la réception de tous les documents nécessaires. Veuillez noter que les admissions sont adoptées

lors des séances du Conseil d'administration, ce qui peut entraîner des délais supplémentaires.

- Offrir un délai de trois jours ouvrables suivant une séance du Conseil d'administration pour l'envoi d'un courriel confirmant l'admission d'un membre.
- Offrir un délai de 15 jours ouvrables pour l'envoi du permis et de la carte de membre, une fois le paiement de la cotisation effectué.
- Traiter toute demande avec objectivité et impartialité.

Engagements relatifs au syndic :

- Accuser la réception d'une demande d'enquête dans un délai de 10 jours.
- Offrir un délai de 90 jours pour effectuer une enquête. Si l'enquête n'est pas terminée dans ce délai, en informer le demandeur et lui faire part de la progression de l'enquête. Effectuer ce suivi tous les 60 jours, jusqu'à la fin de l'enquête.
- Transmettre les résultats de l'enquête au demandeur et au criminologue concerné dans les 30 jours suivants la fin de l'enquête.

Rôles et responsabilités du citoyen

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

Pour nous joindre

Le bureau de l'Ordre professionnel des criminologues du Québec est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Téléphone : 514-437-6727 ou sans frais : 1-844-437-6727

Fax : 514-416-2255

Courriel : info@ordregrim.ca

Site internet : www.ordregrim.ca

En personne (il est fortement recommandé de communiquer avec nous afin de prendre un rendez-vous, pour vous assurer que le service demandé pourra vous être octroyé) :

1100 boulevard Crémazie Est

Bureau 610

Montréal (Qc) H2P 2X2

Nous vous invitons à nous faire part de tout commentaire visant à améliorer notre prestation de services en envoyant un courriel à info@ordrecrim.ca