

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2019

NOTRE MISSION

À titre d'organisme régi par le Code des professions (RLRQ, chapitre C-26), l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec (OPPQ) 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 offerts à la population québécoise par ses membres et s'assurer de leur qualité.

La surveillance et le contrôle de la qualité des actes faits 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.

NOS VALEURS

L'intérêt public, la transparence, la rigueur, la collaboration, le respect, l'équité et l'intégrité sont les valeurs qui guident les actions et les décisions de l'Ordre.

LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

Afin de s'acquitter de son mandat, l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec 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 et 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;
- ✓ Encadre et soutient le développement des pratiques professionnelles et la recherche;
- ✓ 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 les recours du public en regard des services offerts par ses membres.

LES RECOURS DU PUBLIC


Afin d'assurer une protection et une garantie de compétence au public, le système professionnel québécois offre au public divers types de recours.

Toute personne qui consulte un professionnel de la physiothérapie doit avoir le droit à des traitements de qualité offerts par des professionnels compétents.

Si un client constate une irrégularité ou qu'il estime que le professionnel de la physiothérapie n'a pas respecté ses droits (négligence, incompetence, manquement déontologique, geste à caractère sexuel, etc.), il peut soumettre une demande d'enquête au Bureau du syndic de l'OPPQ en toute confidentialité.

 [EN SAVOIR PLUS SUR LE PROCESSUS D'ENQUÊTE](#)

Lorsqu'un client estime que les honoraires exigés sont déraisonnables par rapport au service reçu (traitement, copie d'un dossier, annulation d'un rendez-vous, etc.), il peut joindre le Bureau du syndic.

 [EN SAVOIR PLUS SUR LES HONORAIRES](#)

S'il soupçonne une personne non membre de l'Ordre d'exercer une activité réservée ou d'utiliser un titre réservé aux professionnels de la physiothérapie, un client peut faire un signalement à l'OPPQ en toute confidentialité.

 [EN SAVOIR PLUS SUR L'EXERCICE ILLÉGAL](#)

LES RECOURS DES MEMBRES ET DES CANDIDATS À LA PROFESSION

Lorsqu'une décision est rendue à l'égard d'un membre, l'Ordre l'informe des recours à sa disposition.

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES

- ✓ Assurer une présence à la réception ([heures d'ouverture](#));
- ✓ 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 la réception de toute demande écrite reçue par la poste, courriel ou télécopie dans un délai de deux jours ouvrables;
- ✓ Transmettre à la personne responsable toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage dans un délai de deux jours ouvrables;
- ✓ Traiter toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage avec objectivité et impartialité;
- ✓ Conclure toute enquête dans un délai raisonnable.

POUR NOUS JOINDRE



Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec
7151, rue Jean-Talon Est, bureau 700, Anjou (Québec) H1M 3N8



514 351-2770 ou
1-800-361-2001



514 351-2658



physio@oppq.qc.ca

HEURES D'OUVERTURE

Horaire normal : du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h

Horaire d'été : du lundi au jeudi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h ; le vendredi de 8 h à 13 h sans interruption



Ordre professionnel
de la physiothérapie
du Québec