

Déclaration de services aux citoyens

Adoptée par le conseil d'administration
le 10 décembre 2020



Ordre des
Arpenteurs-Géomètres
du Québec
La protection nécessaire

Table des matières

Notre mission et nos valeurs	3
Nos services	4
Les recours possibles pour le public	5
Manquement déontologique du professionnel	5
Honoraires contestés du professionnel	6
Imposteur	6
Assurance de la responsabilité professionnelle	6
Nos engagements	7
Nous joindre	8

Notre mission et nos valeurs

L'Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec (OAGQ) a pour mission première la protection du public. Comme tous les autres ordres professionnels, l'OAGQ est un organisme sans but lucratif régi par l'Office des professions du Québec.

Mission

L'Ordre assure la **protection du public** par le contrôle et le développement de la compétence de ses membres. Il s'engage à promouvoir et à valoriser l'excellence de ses professionnels et à favoriser l'évolution de leurs divers champs d'activité.

L'OAGQ assure la protection du public par l'entremise de l'inspection professionnelle, de la formation continue et de la discipline. Il détermine également les normes de pratique et les règlements qui régissent l'exercice de la profession.

Vision et valeurs

L'Ordre, par l'excellence de son encadrement et de son apport au développement de la profession, vise à garantir à la population la sécurité juridique du territoire par l'exactitude de sa délimitation et de sa représentation.

Des valeurs claires guident au quotidien les actions de l'Ordre :

- Transparence ;
- Cohésion ;
- Accessibilité ;
- Respect ;
- Soucis de l'excellence ;
- Efficience.



Nos services

Afin de s’acquitter de sa mission, l’OAGQ veille à ce que ses membres remplissent leurs obligations professionnelles, fournissent des services de qualité au public et maintiennent leurs compétences à jour tout au long de leur carrière.

Pour ce faire, l’Ordre agit auprès de ses membres, mais aussi auprès des citoyens en offrant divers services.

Auprès des membres

- Réponses aux questions des arpenteurs-géomètres par les syndic et les inspecteurs (téléphone et courriel) sur leurs obligations déontologiques et les bonnes pratiques à adopter
- Contrôle de l’admission des membres à l’Ordre :
 - Établissement de critères d’équivalence des diplômes et de la formation
 - Examens d’admission à l’Ordre et stage professionnel d’une durée d’un an
 - Délivrance de permis d’exercice
- Surveillance de la pratique de ses membres par l’entremise de l’inspection professionnelle
- Développement des compétences des membres par la formation continue obligatoire
- Information offerte aux membres par l’entremise du site Web, d’articles dans la revue *Géomatique* et d’infolettres
- Discipline : assurer le respect, par les membres, des normes de pratique, de la réglementation et des lois, notamment en matière d’éthique et de déontologie et imposition de sanctions, s’il y a lieu.

Auprès du public

- Réponses aux questions du public par un arpenteur-géomètre, syndic adjoint de l’Ordre des arpenteurs-géomètres (téléphone et courriel)
- Diffusion d’information d’intérêt public en lien avec la pratique de l’arpenteur-géomètre par le biais du site Internet oagq.qc.ca :
 - Répertoire des membres et outil de recherche d’un greffe
 - Information sur les recours possibles et formulaire de demande d’enquête
 - Renseignements sur des sujets liés au droit foncier pour les citoyens
- Information destinée au grand public sur la page Facebook de l’Ordre



Les recours possibles pour le public

Manquement déontologique du professionnel

Demande d'enquête au syndic

Toute personne qui doute des agissements ou du travail d'un arpenteur-géomètre peut faire une demande d'enquête au syndic. Ce dernier effectuera une enquête sur la conduite d'un membre à la suite de la divulgation d'éléments selon lesquels l'arpenteur-géomètre aurait commis une infraction aux lois et règlements encadrant l'exercice de la profession. Le syndic peut décider :

- De porter plainte devant le conseil de discipline (des manquements déontologiques justifient la plainte) ;
- De ne pas porter plainte au conseil de discipline (les informations transmises ne permettent pas de conclure qu'il y a un manquement dans la pratique) ;
- De transmettre le dossier d'enquête au comité d'inspection professionnelle (des aspects mineurs ou techniques peuvent être améliorés dans une perspective de prévention).

Comité de révision

Lorsque le syndic croit qu'il n'y a pas lieu de déposer une plainte au conseil de discipline de l'Ordre, le requérant est informé de la possibilité de demander un avis au comité de révision. Le comité révisé le dossier d'enquête du syndic pour s'assurer qu'il n'a omis aucun élément et qu'il supporte bien les motifs de sa décision. Le comité peut :

- Conclure qu'il n'y a pas lieu de porter plainte devant le conseil de discipline ;
- Demander au syndic de compléter son enquête et de rendre une nouvelle décision à l'effet de porter plainte ou non ;
- Arriver à la conclusion qu'il y a lieu de porter plainte devant le conseil de discipline et suggérer la nomination d'un syndic ad hoc qui, après enquête le cas échéant, prend la décision de porter plainte ou non.

De plus, le comité peut suggérer à un syndic de référer le dossier au comité d'inspection professionnelle.

Plainte privée au conseil de discipline

Toute personne peut porter plainte directement au conseil de discipline. Le requérant est responsable de préparer son dossier et de présenter la preuve devant le conseil.



Honoraires contestés du professionnel

Conciliation et arbitrage des comptes

Les clients qui sont en désaccord avec un arpenteur-géomètre sur le montant de ses honoraires peuvent demander une conciliation au syndic de l'OAGQ dans les 45 jours suivant la date de réception du compte. Si la conciliation n'a pas conduit à une entente, le client peut soumettre le différend au comité d'arbitrage des comptes par l'entremise du bureau du syndic.

Imposteur

Usurpation de titre ou exercice illégal de la profession

L'arpenteur-géomètre est le seul professionnel habilité à effectuer les actes décrits à l'article 34 de la *Loi sur les arpenteurs-géomètres*. S'il y a des raisons de croire qu'une personne a accompli certains de ces actes sans détenir le permis d'exercice, il est possible de soumettre une demande d'enquête au syndic de l'Ordre.

Assurance de la responsabilité professionnelle

À qui transmettre une réclamation ?

L'Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec n'est aucunement responsable des actes, des erreurs et des omissions de ses membres ou de ses anciens membres. Par conséquent, toute réclamation à l'endroit d'un arpenteur-géomètre, qu'il soit membre ou non, doit lui être acheminée personnellement.

Les arpenteurs-géomètres détiennent une assurance de la responsabilité professionnelle couvrant les fautes ou les négligences commises dans l'exercice de leur profession. Ladite couverture demeure en vigueur pour les membres retraités, radiés ou décédés pour des actes professionnels réalisés alors qu'ils étaient membres de l'Ordre.



Nos engagements

L'Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec s'engage à servir le public de la manière suivante :

- Assurer ses activités courantes aux heures d'ouverture du bureau, soit de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, des vacances de la construction et des congés des fêtes ;
- Transmettre un accusé de réception à toute demande formulée à l'Ordre dans un délai de deux (2) jours ouvrables ;
- Répondre au public et aux membres avec courtoisie et diligence, et ce, dans un délai raisonnable pouvant varier en tenant compte de la complexité et du nombre de demandes en cours ;
- Traiter toutes les demandes d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage avec transparence, impartialité et objectivité ;
- Informer les requérants, lors d'une décision, des recours qui sont possibles ;
- Préserver la confidentialité des renseignements fournis à l'Ordre en concordance avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ;
- Garder le site Internet et nos différents outils de communication à jour.



Nous joindre

Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec

2954, boulevard Laurier, bureau 350
Québec (Québec) G1V 4T2

Tél. : 418 656-0730

Sans frais : 1 800 243-6490

Télec. : 418 656-6352

Courriel : oagq@oagq.qc.ca

Site Internet : oagq.qc.ca

Heures d'ouverture :

9 h à 12 h et 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi

Sauf à l'occasion des jours fériés, des vacances de la construction et des congés des fêtes

