



## NOTRE MISSION

L'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec veille à la qualité des services offerts par ses membres. Il les soutient et les encadre dans le maintien et le rehaussement de leurs compétences professionnelles et surveille l'exercice de la profession, en vue de protéger le public.

Par ses actions et ses collaborations, l'Ordre prend position pour que les personnes vulnérables ou aux prises avec des difficultés d'adaptation reçoivent des services adaptés à leurs besoins.



## NOTRE VISION

L'Ordre entend consolider son statut de référence en matière d'exercice de la profession et de l'apport des psychoéducateurs et psychoéducatrices auprès des personnes vivant des difficultés d'adaptation. Grâce à son leadership et à sa présence, le public et les partenaires connaissent bien la contribution et la spécificité de la psychoéducation.



## NOS VALEURS

**Respect** : Chaque personne agissant au nom de l'Ordre manifeste de la considération à l'égard de toutes les personnes avec qui elle interagit. Ceci implique des relations empreintes d'écoute, de discrétion et de diligence, et exempte de toute forme de discrimination.

**Intégrité** : Chaque personne agissant au nom de l'Ordre doit agir avec rigueur, transparence et éthique dans la poursuite de la mission de l'organisation de façon à préserver la confiance du public. Ceci implique de respecter nos engagements, d'être responsable de nos paroles et de nos actes, de prendre les décisions en considérant toutes les dimensions d'une situation et de respecter les lois et règlements.

**Collaboration** : Chaque personne agissant au nom de l'Ordre valorise l'entraide, le travail d'équipe et l'interdisciplinarité. Ceci implique de maintenir des relations de qualité et de faire preuve d'ouverture et d'engagement, en vue d'atteindre des objectifs communs.

**Innovation** : Chaque personne agissant au nom de l'Ordre est animée par un souci d'amélioration continue. Ceci implique qu'elle est ouverte aux nouvelles idées, et qu'elle partage et développe ses connaissances afin de générer des actions à valeur ajoutée au service de la mission de l'Ordre.



## COMMENT NOUS JOINDRE

Nous répondons rapidement à votre appel téléphonique durant les heures d'ouverture, soit :

- Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (à l'exception des jours fériés).

Téléphone : **514 333-6601** | Sans frais : **1 877 913-6601**  
Télécopieur : **514 333-7502**

Vous pouvez également nous écrire au :  
**1600, boulevard Henri-Bourassa Ouest, Bureau 510**  
**Montréal (Québec) H3M 3E2 Canada**

Ou par courriel à : [info@ordrepsed.qc.ca](mailto:info@ordrepsed.qc.ca)

Vous pouvez également visiter notre site Internet : [ordrepsed.qc.ca](http://ordrepsed.qc.ca)

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



ORDRE DES  
PSYCHOÉDUCATEURS  
ET PSYCHOÉDUCATRICES  
DU QUÉBEC

Les commentaires et les suggestions pour améliorer la prestation de services sont les bienvenus à [info@ordrepsed.qc.ca](mailto:info@ordrepsed.qc.ca)



## ACCESSIBILITÉ

Les installations de l'Ordre sont accessibles aux personnes ayant des incapacités physiques et tous les moyens sont pris pour leur offrir les meilleurs services adaptés. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent nous joindre grâce au service de relais Bell.



## NOS ACTIONS POUR PROTÉGER LE PUBLIC

Afin de s’acquitter de son mandat de protection du public, l’Ordre s’assure que les psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec offrent des services de qualité au public et qu’ils maintiennent leurs compétences tout au long de leur vie professionnelle. Pour ce faire, l’Ordre mène différentes actions, dont :

- l’évaluation de la formation et de la compétence des candidats souhaitant obtenir un permis de l’Ordre pour pouvoir exercer la profession de psychoéducateur;
- l’actualisation et le développement des compétences des membres par le biais de la formation continue et la publication de revues, de magazines et d’infolettres, etc.;
- la vérification du respect des obligations en matière de formation continue;
- l’encadrement et le soutien au développement des pratiques professionnelles par le biais de la diffusion d’avis professionnels, de normes d’exercice et de lignes directrices;
- la réalisation d’inspections professionnelles auprès de membres;
- la réalisation d’enquêtes par le syndic de l’Ordre;
- l’application de mesures administratives ou disciplinaires en cas de manquement;
- sur demande, la vérification du dossier disciplinaire d’un membre;
- l’intervention auprès des personnes qui ne sont pas membres de l’Ordre, mais s’affichent en tant que psychoéducateur ou font des activités professionnelles sans y être autorisées.

L’Ordre travaille avec rigueur et veille au respect des lois, des règlements et des normes d’exercice.

De plus, l’Ordre favorise une communication de qualité entre les citoyens et ses différentes instances dans le but de permettre aux personnes d’exercer, de manière efficace, les recours mis à leur disposition.



## NOS ENGAGEMENTS

L’Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec a la responsabilité d’informer les citoyens sur l’exercice de la profession, de répondre à leurs questions concernant certains membres et de les informer par rapport à leurs recours à l’égard des professionnels qu’il encadre. Dans ses contacts avec les citoyens, l’Ordre s’engage à :

- offrir un accueil courtois et une écoute attentive;
- manifester de la considération, du respect et de l’ouverture afin de maintenir un dialogue constructif;
- assurer la confidentialité des informations recueillies;
- fournir des renseignements pertinents et fiables;
- faire preuve de professionnalisme et d’impartialité.



## DES DÉLAIS DE SERVICES RAISONNABLES

Services	Délais	Comment procéder
<b>Répondre à toute demande d’information</b>	<b>48 heures ouvrables<sup>1</sup></b> pour toute demande d’information.	(514) 333-6601 Sans frais : 1 877 913-6601 <a href="mailto:info@ordrepsed.qc.ca">info@ordrepsed.qc.ca</a>
<b>Traiter toute demande d’enquête</b>	Accuser réception, <b>dans les 48 heures ouvrables<sup>1</sup></b> , de toute demande d’enquête formelle déposée au bureau du syndic et la traiter <b>dans les 90 jours</b> . Dans l’éventualité où il ne pourrait répondre dans les délais prévus, le syndic en informera par écrit le demandeur et fera rapport du progrès de son enquête.	Adressez-vous directement au bureau du syndic en téléphonant au 514 333-6601 ou au 1 877 913-6601, poste 225, ou par courriel à <a href="mailto:syndic@ordrepsed.qc.ca">syndic@ordrepsed.qc.ca</a> .  Vous pouvez également compléter le <a href="#">formulaire de demande d’enquête</a> et le faire parvenir à l’Ordre à : <a href="mailto:syndic@ordrepsed.qc.ca">syndic@ordrepsed.qc.ca</a>
<b>Traiter toute demande d’inspection sur la compétence</b>	Accuser réception, <b>dans les 48 heures ouvrables<sup>1</sup></b> , de toute demande pour une inspection professionnelle et la traiter dans les 90 jours.	Adressez-vous à l’adjointe à l’inspection par téléphone (514) 333-6601 poste 259 ou par courriel <a href="mailto:mrobotaille@ordrepsed.qc.ca">mrobotaille@ordrepsed.qc.ca</a>
<b>Vérifier le dossier d’un membre</b>	<b>48 heures ouvrables<sup>1</sup></b> pour toute vérification de dossier.  L’information est également accessible sur le site de l’Ordre en consultant le tableau des membres ou la section « Me protéger / Conseil de discipline et index des décisions ».	Communiquez avec la réceptionniste au (514) 333-6601 poste 0 ou consultez le <a href="#">tableau des membres</a> sur le site Internet de l’Ordre ou <a href="#">Conseil de discipline et index des décisions</a>
<b>Répondre à toute demande d’accès à l’information</b>	Le délai de réponse fixé par la loi est de <b>20 jours consécutifs</b> . Ce délai peut être prolongé de dix jours, si nécessaire.	Pour les questions liées aux activités courantes de l’Ordre, veuillez communiquer avec Sonia Godin, directrice générale et secrétaire de l’Ordre : <a href="mailto:sgodin@ordrepsed.qc.ca">sgodin@ordrepsed.qc.ca</a> Pour les questions liées aux activités du syndic, communiquez avec Anne-Marie Beaulieu, syndique : <a href="mailto:syndic@ordrepsed.qc.ca">syndic@ordrepsed.qc.ca</a>

1. Les jours ouvrables sont tous les jours de la semaine sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés du Québec.