

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

---

*Adopté par le conseil d'administration le 25 janvier 2019*

Mise à jour adoptée par le comité de gouvernance le 17 octobre 2023



Ordre professionnel  
de la physiothérapie  
du Québec

## 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, la qualité des soins et services professionnels fournis par les physiothérapeutes et les technologues en physiothérapie ainsi que le développement de ces deux professions. À cette fin, l'Ordre utilise les mécanismes prévus au *Code des professions* pour encadrer les soins et services offerts à la population québécoise par ses membres et s'assurer de leur qualité de même que de la sécurité de la clientèle.

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 professionnelles ou professionnels dont il peut difficilement lui-même juger de la compétence et de l'intégrité.

## Notre vision

Grâce à son leadership et à son esprit de collaboration et d'innovation, l'Ordre facilite la mise en œuvre de moyens permettant de réaliser le plein potentiel des technologues en physiothérapie et des physiothérapeutes pour favoriser l'accès aux soins et services.

## Nos valeurs

Le respect, la transparence, l'équité, l'engagement et l'excellence sont les valeurs qui guident les actions et les décisions de l'Ordre.

## LES ACTIVITÉS DE L'ORDRE POUR REMPLIR SA MISSION :

---

Afin de s'acquitter de son mandat, l'Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec s'assure que ses membres offrent des soins et services de qualité au public et qu'ils maintiennent leurs compétences au cours de leur vie professionnelle.

Afin de remplir cette mission, l'Ordre :

- Surveille et évalue la pratique des membres.
- Reçoit et traite les signalements du public et, s'il y a lieu, dépose une plainte.
- Délivre les permis de physiothérapeute et de technologue en physiothérapie.
- Délivre les attestations leur permettant d'effectuer certaines des activités prévues dans leur champ de pratique.
- Rédige et met à jour la réglementation encadrant l'exercice professionnel des membres.
- Intervient en matière d'exercice illégal et d'usurpation de titre.
- Faire valoir et reconnaître, auprès des différents publics, l'importance de la physiothérapie.
- Favorise l'avancement de la physiothérapie.
- Se positionne sur des changements législatifs et réglementaires.
- Favorise le développement et la mise à jour des compétences des membres.

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 soins et 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 en physiothérapie doit avoir le droit à des soins et services sécuritaires de qualité offerts par des professionnelles et professionnels compétents et intègres.

- ✓ Toute personne qui constate une irrégularité ou estime que la professionnelle ou le professionnel de la physiothérapie n'a pas respecté ses droits (négligence, incompetence, manquement déontologique, geste à caractère sexuel, etc.), 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'une cliente ou un client estime que les honoraires exigés sont déraisonnables par rapport au soin ou service reçu (traitement, copie d'un dossier, annulation d'un rendez-vous, etc.), la personne peut joindre le [Bureau du syndic](#).

➔ [En savoir plus sur les honoraires](#)

- ✓ En cas de doute sur le statut d'une personne qui semble exercer une activité réservée à la physiothérapie ou utiliser un titre réservé aux professionnelles ou professionnels de la physiothérapie, il est possible de faire [un signalement](#) à l'OPPQ en toute confidentialité.

➔ [En savoir plus sur l'exercice illégal](#)

## LES RECOURS DES MEMBRES ET DES CANDIDATES ET CANDIDATS À LA PROFESSION

---

Lorsqu'une décision est rendue à l'égard d'un membre, d'une candidate ou d'un candidat à la profession, l'Ordre informe cette personne des recours à sa disposition.

## L'ENGAGEMENT DE L'OPPQ EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES

---

- Assurer une présence à la réception (horaire normal : du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h, à l'exception des jours fériés et des congés de Noël ; 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).
- 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.

## L'ENGAGEMENT DE L'OPPQ – SERVICE À LA CLIENTÈLE

---

- 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](mailto:physio@oppq.qc.ca)

### Heures d'ouverture

Horaire régulier : 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