



Ordre des traducteurs, terminologues  
et interprètes agréés du Québec

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

### NOTRE MISSION

À titre d'organisme régi par le *Code des professions* du Québec (*RLRQ, chapitre C-26*), l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec 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 dispensés à la population québécoise par ses membres, et s'assurer de leur qualité. La surveillance et le contrôle de la qualité des actes posés par les membres de l'Ordre visent à prévenir ou à 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. La responsabilité, le professionnalisme et le leadership sont également des valeurs fondamentales pour l'Ordre et ses membres.

### LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

Afin de s'acquitter de son mandat, l'Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés 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 à la pratique;
- évalue la formation et la compétence des candidats à la profession;
- délivre les permis et les 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 en offrant de la formation continue;
- 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;
- 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'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 recours du public au regard des services offerts par ses membres.

## **LES RECOURS DU PUBLIC**

Assurant au public une protection et une garantie de compétence, le système professionnel québécois lui offre divers types de recours :

### ***Recours disciplinaire***

Toute personne peut exercer un recours si elle croit qu'un professionnel a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles (objectivité, intégrité et dignité, par exemple) ou a fait preuve d'inconduite.

### ***Recours relatif aux honoraires professionnels***

Un recours peut aussi être exercé concernant les honoraires d'un professionnel.

### ***Recours en responsabilité professionnelle***

Un recours peut également être exercé au regard d'une faute, négligence, imprudence ou inhabileté dans l'exécution des activités professionnelles d'un membre tant sur le plan du transfert linguistique que sur les plans de l'enseignement, de la supervision et du rôle de conseiller.

## **LES RECOURS DES CANDIDATS À LA PROFESSION**

Lorsque qu'une décision est rendue à leur égard, l'Ordre les informe des recours à leur disposition.

## **NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES**

Dans le déploiement de nos activités, l'Ordre s'engage à :

- répondre avec courtoisie, diligence, célérité et justesse aux demandes des membres et du public;
- protéger la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise;
- tenir à jour son site Web et ses publications.

## **NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

- Accuser réception de toute demande écrite reçue par la poste, courriel ou télécopie dans un délai de 48 heures ouvrables.
- Transmettre à la personne responsable du dossier dans un délai de 48 heures ouvrables toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage;
- Traiter toute demande d'enquête, de conciliation ou d'arbitrage sera avec objectivité et impartialité;
- Conclure toute enquête adressée au Bureau du syndic dans un délai raisonnable.

## **POUR NOUS JOINDRE**

- 1108-2021, avenue Union, Montréal, Québec, H3A 2S9
- 514 845-4411
- [www.ottiaq.org](http://www.ottiaq.org)
- [info@ottiaq.org](mailto:info@ottiaq.org)
- Heures d'ouverture :  
Horaire normal : de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30 (16 h le vendredi).  
Horaire d'été : de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 30 (13 h 30 le vendredi).  
Les bureaux sont fermés entre le 24 décembre et le 2 janvier.