

## NOTRE VISION

L'Ordre des Adm.A. est la référence pour tous les gestionnaires professionnels qui croient en une pratique responsable de la gestion au Québec.

## NOTRE MISSION

Regroupant plus de 1 700 membres, l'Ordre des Administrateurs agréés (Adm.A) assure la protection du public en veillant à la qualité de la gestion et de la gouvernance. L'Ordre soutient le leadership des Adm.A. en valorisant l'excellence, l'intégrité et la compétence de la pratique professionnelle. L'Ordre des administrateurs agréés du Québec est l'un des 46 ordres professionnels du Québec et il existe depuis la création des ordres professionnels québécois. Il est régi par le Code des professions et par les divers Règlements qu'il a adoptés depuis sa création.

L'Ordre s'acquitte de cette mission en axant son encadrement sur les mécanismes de contrôle suivants :

- **Contrôle de l'admission** : l'Ordre s'assure que les candidats à l'exercice de la profession d'administrateur agréé possèdent les compétences en gestion, la formation et les bonnes mœurs nécessaires pour exercer la profession d'administrateur agréé.
- **Vérification de la pratique professionnelle** : l'Ordre a développé un programme d'inspection professionnelle préventive adapté aux domaines de pratique de ses membres pour s'assurer que les Adm.A. exercent leurs activités professionnelles en respectant leurs obligations déontologiques et avec le professionnalisme nécessaire pour veiller à la protection des intérêts de leurs clients et du public en général.
- **Développement professionnel** : l'Ordre est convaincu que sa mission de protection du public s'articule autour d'un membership solide et d'un titre professionnel reconnu. L'Ordre veille donc au développement de la profession d'Adm.A. et à l'accroissement de son membership pour que le plus grand nombre de gestionnaires possible soient soumis à l'encadrement d'un ordre professionnel dédié à la protection du public.
- **Formation continue** : l'Ordre veille à la formation continue obligatoire des Adm.A. et s'assure que ceux-ci développent régulièrement leurs compétences professionnelles pour répondre aux exigences de leur clientèle en respectant les standards de la profession.

## NOS VALEURS

L'Ordre a développé quatre valeurs qui guident ses prises de position, ses interventions et sa manière d'aborder les problématiques auxquelles il est soumis :

### COURAGE

L'Ordre s'estime en mesure de repenser les façons de faire, d'oser des idées originales et nouvelles et de tenter des actions difficiles.

### COHÉRENCE

L'Ordre privilégie une approche des problématiques selon un esprit logique, exempt de contradictions dans les directions et les décisions prises.

### COLLABORATION

L'Ordre favorise le travail en collaboration et les réflexions concertées afin de privilégier l'atteinte des objectifs fixés.

### SIMPLICITÉ

L'Ordre choisit de s'organiser de manière simple, peu compliquée et spontanée dans le but de garder l'exécution des décisions simples pour l'équipe et pour les membres.

### CONFIANCE

L'Ordre veille à susciter un sentiment de sécurité à l'égard du public, notamment en prenant des décisions visant l'atteinte des objectifs de l'Ordre et la protection du public.

## NOS SERVICES

Afin de remplir sa mission de protection du public, l'Ordre certifie que les Adm.A. détiennent les connaissances et la probité nécessaires pour exercer leur profession dans les règles de l'art. De plus, l'Ordre veille à ce que ces services professionnels soient rendus en respectant les attentes de la clientèle. Pour ce faire, l'Ordre rend les services suivants :

### Accès à la profession

- 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 autorisations d'exercice ;
- Tient à jour le Tableau de l'Ordre.

### Développement professionnel

- Favorise la création d'une communauté de gestionnaires professionnels intègres et encourage les échanges entre les membres ;
- Diffuse des avis professionnels, des guides de pratique, des outils, des normes d'exercice et des lignes directrices pour améliorer la pratique des Adm.A. ;
- Fait rayonner le titre professionnel d'Adm.A. pour mieux faire connaître celui-ci auprès du public.

### Encadrement des titulaires

- S'assure de la mise à jour et du développement des compétences des membres ;
- Surveille la pratique des membres ;
- Développement d'un programme d'inspection professionnelle préventif ;
- Oblige les membres à contracter une assurance responsabilité professionnelle adéquate

### Ressources pour le public

- Surveille l'usurpation de titre ;
- Réceptionne et traite les demandes d'enquête du public ;
- Sanctionne les Adm.A. qui ont contrevenu à leur Code de déontologie ;
- Renseigne les citoyens sur le système d'encadrement professionnel en vigueur au Québec ;
- Diffuse des renseignements sur les droits et recours du public à l'égard des services offerts par les Adm.A.

## ENGAGEMENTS DE L'ORDRE

Le respect, la base de nos services

Le respect prévaut en tout temps lors des différents échanges, autant à l'oral qu'à l'écrit. L'Ordre s'engage donc à traiter chaque client avec considération, c'est-à-dire qu'il sera accueilli avec courtoisie, ouverture, empathie et diligence. Les employés de l'Ordre tenteront en tout temps d'offrir un soutien personnalisé en reconnaissant le besoin de leur interlocuteur.

En retour, l'Ordre s'attend à ce que chaque client traite les employés de la même façon. Aucun comportement dépassant les règles de bienséance ne sera toléré.

### Nos clients

La notion de client inclut le public en général, les membres de l'Ordre, les partenaires, les bénévoles et les fournisseurs.

### Confidentialité

L'Ordre protège la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués, il ne recueille que les renseignements nécessaires au traitement des demandes et ne permet leur divulgation que lorsque la loi l'y autorise ou l'y oblige.

### Transparence

Dans un esprit de transparence et de reddition de comptes, l'Ordre produit et publie un [rapport annuel](#) qui rend compte de la réalisation de son [plan stratégique](#), mais aussi des travaux qui ont été réalisés dans l'année en lien avec sa mission première de protection du public.

### Traitement des demandes

L'Ordre s'engage à traiter toutes les demandes qui lui sont soumises dans un délai raisonnable. L'Ordre considère raisonnable les délais suivants :

- **Rappel de clients** : dans les 2 jours ouvrables suivant la demande de rappel;
- **Correspondance écrit** : accusé de réception dans les 2 jours ouvrables suivant la réception de la demande écrite (par courrier ou par courriel).

L'Ordre considère que toute demande doit être traitée dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception de la demande. Toutefois, Si la demande n'est pas traitée dans ce délai, l'Ordre s'engage à effectuer un suivi avec le client avant la fin de ce délai maximal de 15 jours et à traiter la demande avec la célérité requise.

## LES RECOURS DU PUBLIC

### Demande d'enquête disciplinaire

Les membres du public qui ont des raisons de croire que des actes illégaux ont été posés par un Adm.A. peuvent contacter le [syndic](#) et déposer une demande d'enquête. Une fois son enquête complétée, le syndic décidera s'il y a lieu de porter plainte contre le professionnel visé. Le membre du public peut contester la décision du syndic de ne pas porter plainte en s'adressant au [comité de révision](#) des décisions du syndic.

### Recours en conciliation

S'il existe un différend quant au montant des honoraires réclamés par un Adm.A., un recours est possible auprès du syndic. Dans certains cas, le syndic peut jouer le rôle de médiateur pour résoudre des conflits impliquant un Adm.A. et des membres du public.

### Fonds d'indemnisation de l'Ordre

Le [Fonds d'indemnisation](#) vise à indemniser les victimes d'appropriations de fonds commises par un Adm.A. dans l'exercice de ses fonctions.

### Comité de révision des demandes d'admission

Les candidats à la profession qui se voient refuser l'accès à la profession par le conseil d'administration de l'Ordre suite au dépôt d'une demande d'admission par équivalence peuvent contester cette décision en présentant une demande de révision au [comité de révision des demandes d'équivalence](#).

Toutes les demandes d'admission sont traitées avec objectivité et impartialité et dans le respect des délais raisonnables.

## POUR NOUS JOINDRE

Quatre façons simples de joindre l'Ordre :

- Par téléphone : 514 499 0880 | 1-800-465-0880 (sans frais)
- Par courrier électronique : [info@adma.qc.ca](mailto:info@adma.qc.ca)
- Par la poste : Ordre des Administrateurs agréés du Québec  
1050, Côte du Beaver Hall, bureau 360  
Montréal (Qc) H2Z 0A5
- En personne, en vous rendant au siège social de l'Ordre, ouvert de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 (hors jours fériés et congés de Noël)

En outre, de nombreux renseignements sont disponibles sur notre site Internet : [adma.qc.ca](http://adma.qc.ca)