



Guide des obligations prescrites par la législation et des meilleures pratiques d'inscription équitables à l'intention des professions réglementées et des métiers à accréditation obligatoire



FAIRNESS COMMISSIONER

COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ

**OFFICE OF THE FAIRNESS COMMISSIONER
BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ**

An agency of the Government of Ontario
Un organisme du gouvernement de l'Ontario

Guide des obligations prescrites par la législation et des meilleures pratiques d'inscription équitables à l'intention des professions réglementées et des métiers à accréditation obligatoire

Date d'entrée en vigueur :	Le 14 mars 2023
Numéro de version :	Version 2.0
Remplace :	Guide d'évaluation des pratiques d'inscription : Pour les professions réglementées et métiers à accréditation obligatoire et les ordres de réglementation des professions de la santé (2016) et Pratiques d'inscription : Indicateurs et sources : Document d'accompagnement du Guide d'évaluation des pratiques d'inscription du Bureau du commissaire à l'équité (2016)
Secteur de responsabilité :	Unité des politiques et des programmes, Bureau du commissaire à l'équité

Toute question sur cette politique ou demande de formats alternatifs peut être envoyée au Bureau du commissaire à l'équité par courriel à ofc@ontario.ca.

Table des matières

I. Introduction	3
II. Organisation du guide	8
III. Obligations légales aux termes de la législation sur l'accès équitable	9
1. Pratiques d'inscription équitables : obligation générale	9
2. Pratiques d'inscription équitables : obligations spécifiques	10
Obligation n° 1	11
Obligation n° 2	12
Obligation n° 3	14
Obligation n° 4	16
Obligation n° 5	18
Obligation n° 6	23
Obligation n° 7	28
Obligation n° 8	30
Obligation n° 9	32
3. Obligations en matière d'examen et de rapport	36
3.1 Autres obligations en matière de conformité prévoyant la remise d'un rapport	36
Exigence no 1	36
Exigence no 2	41
3.2 Obligations en matière de rapport annuel ou périodique	42
Exigence en matière de rapport no 1	42
3.3 Vérifications	43

I. Introduction

Dans le présent document, le Bureau du commissaire à l'équité (BCE) donne des renseignements et des conseils aux organismes qui réglementent les professions et les métiers à accréditation obligatoire (ci-après les « organismes de réglementation ») pour les aider à :

- comprendre comment le BCE évaluera leur conformité avec les obligations légales figurant dans la [Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire](#) (LAEPRMAO).
- mettre en œuvre les meilleures pratiques connexes en leur sein.

Il constitue la phase suivante des initiatives menées par le BCE tout au long des 14 dernières années en vue de travailler avec les organismes de réglementation à faire en sorte que les pratiques d'inscription soient « transparentes, objectives, impartiales et équitables ».

Le cadre législatif de l'Ontario pour un accès équitable est établi dans deux lois provinciales de nature globalement semblable. Il s'agit de LAEPRMAO (qui régit les 16 professions non liées à la santé et l'Ordre des métiers de l'Ontario) et du Code des professions de la santé se trouvant à l'annexe 2 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées (LPSR)*. Cette loi régit les pratiques et les politiques des 26 ordres des professions de la santé autonomes.

Le présent guide est axé sur les organismes de réglementation provinciaux assujettis à LAEPRMAO. Un guide distinct destiné aux ordres de professions de la santé sera publié à une date ultérieure.

L'objectif du présent guide est double :

- donner aux organismes de réglementation des renseignements et des conseils qui leur permettront de mieux comprendre comment se conformer à leurs obligations aux termes de LAEPRMAO.
- doter le personnel du BCE d'un outil qui l'aidera à évaluer la mesure dans laquelle un organisme de réglementation se conforme à ses obligations légales.

Le présent guide se substitue à plusieurs documents antérieurs du BCE publiés en 2016¹. Il convient de le lire en parallèle des principes de réglementation modernes du BCE, publiés en avril 2021 en accompagnement du Cadre de conformité axé sur le risque. Ces documents, qui se trouvent en cliquant le lien [Cadre de conformité axé sur le risque](#), forment la base sur laquelle reposera la collaboration du BCE avec les organismes de réglementation dans le but

¹ *Guide d'évaluation des pratiques d'inscription : Pour les professions réglementées et métiers à accréditation obligatoire et les ordres de réglementation des professions de la santé* (mars 2016) et *Pratiques d'inscription : Indicateurs et sources : Document d'accompagnement du Guide d'évaluation des pratiques d'inscription du Bureau du commissaire à l'équité* (mars 2016).

d'améliorer les résultats en matière d'inscription pour *tous* les candidats, y compris les particuliers formés à l'étranger.

En règle générale, les résultats désirés englobent des objectifs comme la mise en œuvre de processus d'évaluation et d'inscription modernes et efficaces, la prise de décisions de qualité, cohérentes et empathiques, et l'engagement à adopter les meilleures pratiques.

Le BCE estime que les indicateurs clés permettant de mesurer le succès d'un organisme de réglementation concernent les délais moyen et maximal nécessaires pour rendre les décisions en matière d'inscription ainsi que le pourcentage de candidats formés à l'étranger qui parviennent à s'inscrire.

Comme indiqué précédemment, les obligations légales auxquelles les organismes de réglementation doivent satisfaire sont énoncées dans LAEPRMAO. D'un point de vue général, ces obligations légales peuvent être réparties dans trois grandes catégories :

1. L'obligation générale de prévoir des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables
2. Une liste d'obligations spécifiques consistant à :
 - fournir des renseignements aux candidats.
 - prendre des décisions et fournir des réponses et des motifs connexes dans un délai raisonnable.
 - prévoir un processus de réexamen ou d'appel interne pour les candidats.
 - préciser les preuves que les candidats doivent présenter à l'organisme de réglementation pour évaluer leurs compétences.
 - veiller à ce que les décisions prises par l'organisme de réglementation ou un fournisseur de services tiers en matière d'évaluation soient transparentes, objectives, impartiales et équitables.
 - offrir une formation aux particuliers qui prennent les décisions en matière d'évaluation et d'inscription.
 - donner aux candidats le droit d'obtenir accès aux documents pertinents liés à leur demande.
3. Une série d'exigences en matière d'examen et de rapport que le ou la commissaire à l'équité peut obliger les organismes de réglementation à satisfaire en fonction des lignes directrices stratégiques du BCE et/ou de leur situation spécifique; ces exigences ont trait :
 - a. à la fourniture de rapports portant notamment sur :
 - la pertinence et la nécessité des conditions d'inscription, l'opportunité des décisions en matière d'inscription et le caractère raisonnable des droits facturés aux candidats.
 - les cadres redditionnels qui régissent les relations entre un organisme de réglementation et un fournisseur de services tiers.

- b. à l'obligation d'un organisme de réglementation de déposer auprès du BCE des rapports annuels ou périodiques.
- c. aux obligations qu'un organisme de réglementation doit remplir lorsqu'il est soumis à une vérification.

Le cas échéant, le BCE définira dans le présent guide les mesures qu'il estime que les organismes de réglementation devraient prendre pour satisfaire à ces obligations légales. Le but est d'expliquer plus clairement aux organismes de réglementation comment se conformer aux exigences que leur fixe la législation.

En complément de ces obligations légales, le présent document renferme une liste des meilleures pratiques d'inscription équitables. Le BCE estime qu'une fois mises en œuvre, ces approches seront à même d'améliorer considérablement la qualité, l'opportunité et l'équité des décisions en matière d'inscription. Dans l'ensemble, elles reposent en outre sur les principes d'excellence des services à la clientèle.

La distinction entre obligations légales et meilleures pratiques est primordiale. Les organismes de réglementation sont tenus de se conformer à leurs obligations légales, il s'agit d'une question d'ordre juridique. Tout manquement pourrait entraîner des conséquences coercitives. Les obligations légales peuvent être considérées comme les composantes essentielles d'un cadre de conformité en matière de pratiques d'inscription équitables. Pour leur part, les meilleures pratiques constituent des approches que les organismes de réglementation peuvent choisir d'adopter pour parfaire leur offre de services et leurs interactions avec les candidats.

À cet égard, le guide est conçu pour inciter les organismes de réglementation à réfléchir constamment à la façon d'intégrer les principes primordiaux que sont la transparence, l'objectivité, l'impartialité et l'équité dans leurs pratiques d'inscription quotidiennes. En adoptant les meilleures pratiques, un organisme de réglementation peut faire preuve de leadership dans son secteur et embrasser plus pleinement des processus réglementaires modernes, empathiques et tournés vers l'avenir.

Il convient également de noter que le choix et la mise en œuvre des meilleures pratiques différeront parfois d'un organisme de réglementation à l'autre, en fonction de la nature, d'une part, de leur mandat et de leurs processus opérationnels et, d'autre part, des professions et des métiers dont ils ont la charge.

Il reste plusieurs points à aborder au sujet de ces pratiques d'inscription équitables. Tout d'abord, bien que le BCE puisse suggérer un cheminement précis pour atteindre un résultat désiré, il reconnaît que chaque organisme de réglementation est tributaire de circonstances singulières et qu'il peut y avoir différentes façons d'atteindre un objectif particulier. Il fera donc preuve d'un degré approprié de souplesse et de discrétion au moment de procéder à ses évaluations des pratiques d'inscription. En qualité d'organisme de réglementation moderne, le BCE adaptera ses activités d'évaluation de manière proportionnée, afin de se concentrer sur les risques et les possibilités d'améliorer les pratiques.

Ensuite, le BCE a conscience que certains organismes de réglementation sont assujettis à leur propre loi d'habilitation, susceptible de leur accorder le pouvoir discrétionnaire d'élaborer leurs propres mesures et procédures en vue de se conformer à leurs obligations légales. Ces dernières peuvent être les mêmes que celles qui s'appliquent en vertu de LAEPRMAO, ou en différer.

Troisièmement, le BCE fera référence, dans le présent guide, à certaines dispositions législatives, ou emploiera une certaine terminologie pour décrire ses conseils aux organismes de réglementation quant à la façon d'appréhender une obligation ou une pratique particulière en matière d'inscription équitable. Lorsque le BCE utilise le terme « doit », il est généralement lié à une obligation légale énoncée dans une loi. Il est associé à des obligations légales impératives.

Si le BCE emploie le terme « devrait », il signifie qu'il est d'avis qu'une approche ou activité particulière est souhaitable, sans toutefois être obligatoire. Enfin, le recours au terme « peut » indique que les organismes de réglementation bénéficient d'un pouvoir discrétionnaire plus étendu pour ce qui est de prendre ou non des mesures sur la base d'un renseignement ou d'un conseil spécifique.

Le BCE a l'intention de tenir la liste des pratiques à jour. Nous comptons les examiner régulièrement afin de veiller à ce qu'elles restent d'actualité, tout comme notre liste des meilleures pratiques. Le BCE considère ce recueil comme une ressource commune et invite les organismes de réglementation à l'aider à faire en sorte que ces suggestions restent opportunes, tournées vers l'avenir et pertinentes.

Dans le même ordre d'idées, la *Loi visant à œuvrer pour les travailleurs* a reçu la sanction royale le 2 décembre 2021. Cette loi renferme un certain nombre de dispositions visant à moderniser LAEPRMAO et à limiter les obstacles rencontrés par les candidats formés à l'étranger. Ces dispositions consistent notamment à fixer des délais pour le processus d'inscription, à réduire le nombre d'examens de la compétence linguistique que les candidats doivent passer, à permettre aux organismes de réglementation d'assurer la continuité de leurs processus d'inscription pendant les situations d'urgence et à supprimer l'exigence d'avoir une expérience canadienne, sauf si les arguments d'un organisme de réglementation en faveur de son maintien sont convaincants. Pour consulter une copie de la loi, veuillez cliquer le lien suivant : [Projet de loi 27, Loi de 2021 visant à œuvrer pour les travailleurs](#).

Le gouvernement a signalé qu'il s'attèlerait immédiatement à la tâche de rédiger les dispositions réglementaires d'accompagnement en vue d'opérationnaliser la loi. Ce processus sera étayé par une série de séances de consultation ciblée des parties prenantes. Une fois ces dispositions réglementaires finalisées, le BCE mettra à jour ces lignes directrices afin qu'elles reflètent les nouvelles obligations établies.

Bien que le BCE ait rédigé ce guide à certaines fins précises, les parties prenantes ont suggéré qu'il pourrait aussi servir à remplir d'autres objectifs. À titre d'exemple, le document pourrait également faire office d'outil précieux pour informer les nouveaux membres du conseil (d'administration ou autre) des principales responsabilités décrites dans la loi. Il pourrait en outre tenir lieu d'outil d'autoévaluation.

Veillez noter que cette ressource a été rédigée pour aider les organismes de réglementation à comprendre leurs obligations en vertu de LAEPRMAO. Il ne vise en aucun cas à se substituer à LAEPRMAO, dont la version officielle devrait toujours être consultée.

Il incombe aux organismes de réglementation de s'assurer qu'ils se conforment à la loi. Cette ressource ne constitue en aucun cas un avis juridique. Le BCE mettra LAEPRMAO en application et en exécution sur la base des faits constatés. Cette ressource n'affecte en aucun cas le pouvoir discrétionnaire du BCE en matière d'exécution.

II. Organisation du guide

Le présent guide est organisé en trois parties. La partie I fait office d'introduction, tandis que la partie II explique aux organismes de réglementation comment mettre le présent document en pratique pour concevoir des mesures et des procédures visant à satisfaire à leurs obligations prescrites par la législation. La partie III, cependant, constitue le cœur du document et contient les renseignements et les conseils du BCE à l'égard des obligations légales qui s'appliquent aux organismes de réglementation.

Afin d'en faciliter la lecture, la partie III est organisée autour des trois catégories d'obligations légales, telles qu'énoncées dans LAEPRMAO: l'obligation générale, les obligations spécifiques et les exigences en matière de rapport.

Par souci de clarté pour les utilisateurs de ce guide, nous avons de surcroît associé chaque obligation spécifique à la disposition correspondante de la loi. Le guide donne ensuite les renseignements et les conseils du BCE concernant chaque disposition législative spécifique. Le document inclut également des renseignements sur la façon dont le BCE déterminera si un organisme de réglementation a prouvé qu'il se conforme à l'obligation légale en question et dans quelle mesure. À cette fin, le BCE décrit le type de mesures et/ou de documents qu'il prendra en considération pour formuler ses décisions en matière de conformité.

Toujours pour davantage de clarté, chaque obligation légale est accompagnée d'un ou plusieurs exemples recommandés montrant comment les organismes de réglementation peuvent atteindre les résultats requis. Le BCE dresse aussi une liste des meilleures pratiques pour aider les organismes de réglementation à respecter l'obligation générale de faire preuve de transparence, d'objectivité, d'impartialité et d'équité, prescrite par la loi.

La quatrième sous-section de la partie III présente les exigences en matière de rapport vis-à-vis des organismes de réglementation, liées à la rédaction et au dépôt de leurs rapports sur les pratiques d'inscription équitables. Le contenu de cette section :

- Définit la nature des obligations légales spécifiques de l'organisme de réglementation, en renvoyant aux articles pertinents de la loi.
- Commente la façon dont le BCE vérifiera si l'organisme satisfait à ces obligations.

La cinquième sous-section énonce les obligations légales qu'un organisme de réglementation doit remplir au cas où il serait soumis à une vérification.

Il est important de noter qu'en cas de non-respect de leurs obligations prescrites par la législation, les organismes de réglementation feront face à des conséquences juridiques. À titre d'exemple, si le ou la commissaire à l'équité conclut, aux termes du paragraphe 26 (1) de LAEPRMAO, qu'une profession de la santé réglementée a contrevenu à la partie III ou VI de la loi (qui concernent les obligations spécifiques, la remise de rapports et la coopération dans le cadre des vérifications), il ou elle peut prendre une ordonnance exigeant que la profession réglementée fasse ou s'abstienne de faire ce qui y est précisé.

III. Obligations légales aux termes de la législation sur l'accès équitable

D'après l'article 1 de LAEPRMAO, cette dernière a pour objet :

« D'aider à faire en sorte que les professions réglementées et les particuliers leur demandant de les inscrire soient régis par des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables ».

1. Pratiques d'inscription équitables : obligation générale

L'objet exprimé est renforcé à l'article 6 de la loi, présenté comme l'obligation générale. Il indique que *« la profession réglementée a l'obligation de prévoir des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables »*. Ces principes sont de nature vaste et ne sont pas précisés dans la loi.

Bien que l'obligation générale constitue une obligation légale primordiale à part entière, les quatre principes intégrés fournissent aussi un fondement philosophique et un cadre d'interprétation à la mise en œuvre des obligations plus spécifiques figurant dans la loi.

Même si les tribunaux de l'Ontario n'ont pas eu l'occasion d'interpréter ces dispositions dans le contexte de la législation sur l'accès équitable, le BCE s'est employé à définir ces termes avec bon sens et simplicité. L'analyse ci-dessous vise à communiquer les définitions de travail de ces principes ayant actuellement cours au BCE. Elles sont à considérer comme des aides à l'interprétation en langage clair.

Transparence :

Faire preuve de transparence signifie que les instructions et les lignes directrices d'un organisme de réglementation doivent être claires, exactes et explicites. Ce niveau de clarté est nécessaire pour permettre aux candidats de suivre aisément les étapes obligatoires du processus d'inscription. La transparence requiert en outre des renseignements faciles à comprendre, avec des étapes claires pour permettre aux candidats de suivre leur progression vers le terme du processus d'inscription.

Objectivité :

Faire preuve d'objectivité signifie que les outils, les critères d'évaluation, les procédures et les processus de formation d'un organisme de réglementation sont conçus pour accroître la cohérence dans la prise des décisions, tous candidats confondus. Un tel résultat devrait être obtenu indépendamment de la personne prenant la décision, du contexte particulier et/ou du fait que la décision soit prise par l'organisme de réglementation ou un fournisseur de services tiers. Enfin, les systèmes de prise de décisions devraient investir pour se doter d'arbitres bien formés et compétents, afin de favoriser la prise de décisions avisées, valides et fiables.

Impartialité:

Faire preuve d'impartialité signifie qu'un organisme de réglementation doit prendre ses décisions selon un processus exempt de préjugés dont la présence pourrait se solder par des évaluations ou des décisions subjectives ou corrompues. Les conflits d'intérêts réels ou perçus, les idées reçues ou le manque de savoir-faire culturel pourraient constituer des sources de préjugés. Il incombe à chaque organisme de réglementation de déceler les sources de préjugés et de prendre les mesures qui s'imposent pour garantir l'impartialité, lesquelles comprendraient normalement une formation et des procédures augmentées à suivre en cas de soupçon d'un problème de préjugé.

Équité :

L'équité doit se trouver au cœur du processus d'inscription des candidats qui souhaitent rejoindre une profession, un ordre ou un métier à accréditation obligatoire. L'équité comporte plusieurs dimensions. Souvent de nature contextuelle, elle n'est pas toujours aisée à définir précisément. Elle peut également se superposer aux trois premiers principes analysés.

Dans son essence, l'équité signifie qu'un organisme de réglementation a besoin de définir les étapes à suivre et les documents à présenter par les candidats pour parvenir au terme du processus d'inscription. L'évaluation doit être rationnelle et honnête, et ne pas placer d'obstacles superflus et mal conçus sur le chemin de la réussite. Chaque personne devrait avoir les mêmes chances, peu importe son pays de formation ou son milieu d'origine. Le processus doit être opportun et prévoir la possibilité d'un réexamen indépendant si la personne n'est pas d'accord avec une décision. Les personnes qui supervisent les processus devraient assumer leurs responsabilités dans un esprit de détermination, de sagesse et d'empathie.

2. Pratiques d'inscription équitables : obligations spécifiques

Les articles 7 à 12 de LAEPRMAO énoncent les exigences spécifiques auxquelles les organismes de réglementation doivent satisfaire pour se conformer à leurs obligations légales.

Obligation n° 1 : La profession réglementée doit fournir des renseignements aux candidats sur ses pratiques et conditions d'inscription.

Voici le texte de l'article 7 de LAEPRMAO:

La profession réglementée fournit des renseignements aux particuliers qui lui présentent une demande d'inscription ou qui ont l'intention de le faire et, notamment :

- (a) des renseignements sur ses pratiques d'inscription;*
- (b) des renseignements sur les délais habituels du processus d'inscription;*
- (c) des conditions objectives d'inscription par la profession réglementée ainsi qu'une indication des conditions qui peuvent être remplies par d'autres moyens qu'elle juge acceptables;*
- (d) une échelle des droits à payer en ce qui concerne les inscriptions.*

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation n° 1 :

La liste des exigences de la loi est relativement explicite. La principale question est la suivante : l'organisme de réglementation fournit-il le type de renseignements prescrit aux candidats : Pour en juger, le BCE obtiendra la confirmation nécessaire en réalisant un examen des sources de renseignements publiques et en discutant avec l'organisme de réglementation.

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 1 :

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette obligation, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

Sur le site Web de l'organisme de réglementation, les renseignements sont organisés de telle sorte qu'ils sont faciles à trouver, rédigés en langage clair, complets et exacts.

- Les renseignements relatifs à l'inscription mentionnés à l'article 7 sont disponibles en français (pour certains organismes de réglementation, il ne s'agira pas uniquement d'une pratique exemplaire, mais d'une exigence figurant déjà dans leur loi d'habilitation).
- Les renseignements sont présentés dans plusieurs (s'il y a lieu) formats accessibles, que les candidats peuvent consulter et suivre aisément.
- Les renseignements indiquent aux candidats à qui ils peuvent s'adresser s'ils ont besoin d'aide supplémentaire.

Obligation n° 2 : La profession réglementée doit fournir ses décisions, ses réponses et ses motifs aux candidats dans un délai raisonnable.

Voici le texte de l'article 8 de LAEPRMAO:

La profession réglementée fait ce qui suit :

- (a) elle veille à prendre ses décisions en matière d'inscription dans un délai raisonnable;*
- (b) elle fournit des réponses écrites aux candidats à l'inscription dans un délai raisonnable;*
- (c) elle fournit aux candidats à l'inscription, dans un délai raisonnable, les motifs écrits de toutes les décisions en matière d'inscription et de toutes les décisions prises à l'issue d'un réexamen ou d'un appel interne.*

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation n° 2 :

Cette disposition oblige l'organisme de réglementation à s'assurer que ses décisions en matière d'inscription, de même que les autres étapes du processus, sont prises dans un « délai raisonnable ». Le BCE reconnaît que la nature du processus d'inscription d'un organisme particulier est susceptible d'être singulière dans une certaine mesure. Par conséquent, les étapes et les délais nécessaires pour accomplir les processus requis pourront varier.

En règle générale, les enquêtes du BCE viseront à déterminer le caractère raisonnable des délais applicables et s'intéresseront à chaque élément du processus décisionnel.

À cette fin, le BCE examinera généralement :

- le site Web de l'organisme de réglementation pour obtenir des renseignements sur les délais ou les normes de service associés à la prise des décisions, à la fourniture de réponses aux candidats et à l'adjonction de motifs écrits à ses décisions.
- les renseignements obtenus de l'organisme de réglementation quant aux mesures qu'il emploie pour contrôler les délais ou les normes de service annoncés et s'assurer qu'ils sont respectés.
- la façon dont l'organisme de réglementation justifie le temps qu'il lui faut pour rendre les décisions et le caractère raisonnable ou non de cette justification.
- si l'organisme de réglementation adopte une approche axée sur la clientèle pour calculer les délais en fonction du temps que passent les candidats à se procurer les services requis auprès d'un fournisseur de services tiers.
- la mesure dans laquelle des conditions ou lourdeurs inutiles pèsent sur le traitement des demandes émanant de particuliers formés à l'étranger.
- les preuves d'amélioration de l'opportunité de la prise des décisions par rapport aux derniers cycles.

- des comparaisons avec les normes de rendement et les résultats des organismes de réglementation similaires.
- un échantillon de décisions rendues par l'organisme de réglementation dans le but de voir si elles contiennent suffisamment de motifs pour permettre aux candidats d'en comprendre la logique.
- les tendances générales émergeant des plaintes de candidats.

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 2 :

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette obligation, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

- L'organisme de réglementation informe les candidats des retards potentiels et des dates estimatives de communication des réponses, des décisions et des motifs lorsque les retards sont inévitables.
- L'organisme de réglementation met en place des procédures officielles pour mesurer, à l'aune de ses propres délais et normes de service, son rendement quant aux trois obligations décrites à l'article 8.
- L'organisme de réglementation examine périodiquement :
 - ses normes de service et ses délais pour confirmer qu'ils restent raisonnables.
 - ses normes de service, ses délais et ses procédures d'inscription pour s'assurer qu'ils ne désavantagent pas un groupe de candidats par rapport aux autres.
 - ses procédures d'inscription en quête de possibilités de les rendre plus efficaces.
- L'organisme de réglementation compare ses délais à ceux d'organismes similaires.

Obligation n° 3 : La profession réglementée doit prévoir pour les candidats un réexamen ou un appel interne de ses décisions en matière d'inscription.

Voici le texte de l'article 9 de LAEPRMAO :

- (1) La profession réglementée prévoit un réexamen ou un appel interne de ses décisions en matière d'inscription dans un délai raisonnable.*
- (2) La profession réglementée donne aux candidats à l'inscription l'occasion de présenter des observations dans le cadre des réexamens ou des appels internes.*
- (3) La profession réglementée précise si les observations présentées dans le cadre des réexamens ou des appels internes doivent l'être par voie orale, écrite ou électronique.*
- (4) La profession réglementée informe les candidats à l'inscription de leur droit, le cas échéant, de demander un autre réexamen ou appel des décisions.*
- (5) Quiconque a agi à titre de décisionnaire dans le cadre d'une décision en matière d'inscription ne doit pas agir à ce titre dans le cadre du réexamen ou de l'appel interne de la décision.*

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation n° 3 :

Le point crucial de cet article réside dans l'exigence pour l'organisme de réglementation de prévoir un mécanisme de réexamen ou d'appel interne de ses décisions en matière d'inscription, et ce, dans un délai raisonnable et en veillant à ce que le processus respecte les mesures d'équité procédurale indiquées dans ces dispositions.

Afin de vérifier si l'organisme de réglementation satisfait à cette obligation, le BCE examinera :

- les mesures qu'il a prises pour s'assurer qu'il dispose d'un mécanisme de réexamen ou d'appel interne crédible et pour contrôler s'il respecte les délais et/ou les normes de service qu'il a fixés.
- si ses délais sont comparables à ceux d'organismes de réglementation similaires.
- les documents publiés qui établissent les occasions données aux candidats de présenter des observations dans le cadre des réexamens ou des appels internes.
- comment il informe les candidats des formats dans lesquels les observations doivent être présentées (c'est-à-dire par voie orale, écrite ou électronique).
- comment il informe les candidats de leur droit de demander un autre réexamen ou appel d'une décision.
- ses documents, publiés ou autres, qui confirment que personne n'ayant agi à titre de décisionnaire dans le cadre d'une décision en matière d'inscription n'a agi au même titre lors du réexamen ou de l'appel interne de la décision en question.

- le caractère raisonnable des délais compte tenu des circonstances.
- la possibilité que ses processus puissent porter préjudice à une catégorie de candidats par rapport à une autre.

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 3 :

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette obligation, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

- L'organisme de réglementation met en place des procédures officielles pour mesurer son rendement à l'aune de ses propres délais et/ou normes de service, et publie les résultats.
- L'organisme de réglementation fournit également des renseignements relatifs :
 - aux étapes spécifiques que doivent suivre les candidats pour accomplir le processus de réexamen ou d'appel, et à l'ordre de ces étapes.
 - aux problèmes qui peuvent ou non faire l'objet d'un appel, le cas échéant.
 - aux motifs pour lesquels un comité de réexamen interne acceptera de reconsidérer la décision initiale.
 - aux précédents en ce qui concerne le contenu et le format des observations.
- L'organisme de réglementation préserve l'impartialité de ses décisions en matière de réexamen et d'appel interne en :
 - suivant des procédures bien documentées.
 - fondant ses décisions sur des critères pertinents et des éléments probants.
 - informant les décisionnaires prenant part aux réexamens et aux appels internes des sources potentielles de préjugés et des mesures qu'ils devraient prendre s'ils ont le sentiment de ne pas pouvoir réexaminer un dossier en faisant preuve d'impartialité.
 - recrutant un conseil juridique pour examiner périodiquement ses processus de réexamen et d'appel.
- Si une audience est requise, l'organisme de réglementation prend des mesures d'adaptation raisonnables pour permettre aux candidats de participer efficacement au processus.
- Si l'organisme de réglementation facture des droits liés aux réexamens ou appels internes, ces droits n'excèdent pas les frais réels associés à ces procédures.

Obligation n° 4 : La profession réglementée doit fournir aux candidats des renseignements précisant quelles preuves des compétences doivent accompagner la demande.

Voici le texte du paragraphe 10 (1) de LAEPRMAO :

La profession réglementée met à la disposition du public des renseignements précisant quelles preuves des compétences doivent accompagner la demande et quelles solutions de remplacement peuvent être acceptables à la profession réglementée si un candidat à l'inscription ne peut pas obtenir les preuves exigées pour des motifs indépendants de sa volonté.

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation n° 4 :

Il s'agit également d'une exigence explicite. Le BCE demandera à l'organisme de réglementation comment il communique les renseignements définis dans cet article aux personnes qui présentent ou ont l'intention de présenter une demande en vue d'exercer la profession ou le métier à accréditation obligatoire. Dans le cadre de cette enquête, le BCE mène d'ordinaire un examen du site Web de la profession réglementée pour confirmer que les renseignements exigés sont disponibles et aisément accessibles et vérifier que d'autres documents de communication sont publiés à l'intention des candidats.

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 4 :

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette obligation, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

- Les renseignements que l'organisme de réglementation communique aux candidats potentiels devraient préciser :
 - le *contenu* devant figurer dans les preuves, organisé selon un format aisément accessible.
 - le *format* dans lequel les preuves doivent être remises, y compris le format de traduction, le cas échéant.
 - les *modalités* requises d'envoi des preuves à l'organisme de réglementation.
 - le mode de communication avec l'organisme de réglementation pour étudier les preuves de remplacement acceptables outre les exemples publiés (ce renseignement est particulièrement important si les candidats ne peuvent pas obtenir les preuves exigées pour des motifs indépendants de leur volonté).
- Les renseignements précisés à l'article 7 sont disponibles en français (pour certains organismes de réglementation, il ne s'agira pas uniquement d'une pratique exemplaire, mais d'une exigence figurant déjà dans leur loi d'habilitation).

- L'organisme de réglementation permet aux candidats de fournir les preuves directement, plutôt qu'en recourant à des intermédiaires, avec des protections adéquates.
- Les renseignements fournis permettent aux candidats de discerner facilement avec qui communiquer s'ils ont besoin de plus amples renseignements.

Le BCE encourage vivement les organismes de réglementation à adopter une approche équitable et généreuse en acceptant des preuves de remplacement lorsque les candidats font face à des difficultés considérables pour se les procurer, et que leur inscription n'est pas autrement contraire à l'intérêt général. Les organismes de réglementation devraient constamment chercher à faciliter l'inscription des candidats compétents, et éviter de placer des obstacles superflus sur leur route.

Obligation n° 5 : La profession réglementée doit évaluer les compétences des candidats de façon transparente, objective, impartiale et équitable.

Voici le texte du paragraphe 10 (2) de LAEPRMAO :

La profession réglementée qui effectue sa propre évaluation des compétences le fait de façon transparente, objective, impartiale et équitable. Dans le cas où elle se fie à un tiers pour évaluer les compétences, elle prend des mesures raisonnables pour veiller à ce que l'évaluation soit effectuée de la même façon.

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation n° 5 :

L'évaluation des compétences des candidats constitue souvent la partie la plus critique du processus d'inscription. Les décisions concernant les compétences déterminent si une personne peut exercer la profession, si le processus connexe sera rapide et, le cas échéant, si elle doit prendre des mesures supplémentaires pour faire progresser sa demande.

Pour évaluer les compétences des candidats, de nombreux organismes de réglementation délèguent des parties de ce processus à des fournisseurs de services tiers (des « tiers »). Que ce soit l'organisme de réglementation ou un tiers qui procède à l'évaluation des compétences, la loi exige que le processus soit effectué de façon transparente, objective, impartiale et équitable.

De plus, cette disposition exige que l'organisme de réglementation prenne « des mesures raisonnables » pour veiller à ce que le tiers réalise l'évaluation de façon transparente, objective, impartiale et équitable. Notez que le terme « mesures raisonnables » n'est défini ni dans LAEPRMAO ni dans ses règlements d'application.

En outre, l'alinéa 13 (3) d) de LAEPRMAO s'applique dans le cadre de cette analyse. Il précise que le ou la commissaire à l'équité exerce la fonction suivante :

« Il surveille les tiers auxquels se fient les professions réglementées pour évaluer les compétences des candidats à l'inscription par une profession réglementée afin d'aider à faire en sorte que les évaluations se fondent sur les obligations que la présente loi et les règlements imposent aux professions réglementées ».

Même si le BCE s'appuie sur cette disposition pour obtenir des renseignements de la part des tiers et inspecter leur travail globalement, il se tourne habituellement vers les organismes de réglementation et compte sur eux pour respecter leur obligation de prendre « des mesures raisonnables pour veiller à ce que l'évaluation soit effectuée » par le tiers « de façon transparente, objective, impartiale et équitable » en vertu du paragraphe 10 (2) de la loi.

Pour examiner si l'organisme de réglementation satisfait à cette obligation, le BCE évaluera ses processus en quête de signes de ces principes. Le BCE sollicitera aussi des renseignements auprès de l'organisme de réglementation au sujet des mesures qu'il prend

pour tenir ses fournisseurs de services tiers responsables de procéder à des évaluations transparentes, objectives, impartiales et équitables, et pour déterminer si ces mesures sont raisonnables et mises en œuvre avec constance.

En ce qui concerne les méthodes d'évaluation employées par l'organisme de réglementation, le BCE examinera les sources de renseignements pertinentes pour vérifier :

- la corrélation entre ces méthodes et les conditions d'inscription ou les compétences spécifiques qu'elles visent à évaluer.
- les mesures que prend l'organisme pour veiller à ce que ses méthodes et critères d'évaluation soient fiables tant d'un point de vue méthodologique que psychométrique.
- comment l'organisme s'assure que seuls des évaluateurs compétents prennent les décisions en matière d'évaluation.
- comment l'organisme informe les candidats des critères, méthodes et résultats d'évaluation.

Si l'organisme de réglementation délègue la moindre partie de la fonction d'évaluation à un tiers, le BCE demandera des documents pertinents qui précisent les mesures qu'il prend pour tenir ses fournisseurs de services tiers responsables d'effectuer des évaluations transparentes, objectives, impartiales et équitables, et pour juger si ces mesures sont raisonnables compte tenu des circonstances. Par ailleurs, le BCE sollicitera des renseignements en vue de déterminer si l'organisme de réglementation a pris des mesures raisonnables pour se renseigner sur la façon dont le tiers mène ses processus d'évaluation.

Bien que les dispositions législatives ne définissent pas ce qui constitue une évaluation transparente, objective, impartiale ou équitable, le BCE estime que les pratiques d'évaluation énumérées ci-dessous englobent ces quatre principes. Par conséquent, le BCE tiendra notamment compte de ces pratiques lorsqu'il jugera de la conformité avec cette obligation légale :

- L'organisme de réglementation a établi des critères clairs et objectifs concernant la prise de décisions en matière d'évaluation et d'inscription, lesquels sont clairement documentés et constamment respectés.
- L'organisme de réglementation exige uniquement d'examiner des documents qui sont difficiles à obtenir lorsque cela est justifié et logique en toute bonne foi, et que cela n'est pas contraire à l'intérêt général.
- L'organisme de réglementation reconnaît les diplômes étrangers, à moins que des éléments probants fassent état de *différences considérables* entre ces diplômes et leur équivalent canadien.
- L'organisme de réglementation met en place des mesures contribuant à veiller à ce que ses évaluations soient valides, fiables et exemptes de préjugés.
- L'organisme de réglementation s'assure que tous les particuliers qui évaluent les compétences ou rendent des décisions en matière d'inscription possèdent toutes les connaissances et aptitudes pertinentes et reçoivent une formation adéquate.

- L'organisme de réglementation informe clairement les fournisseurs de services tiers de ses attentes.

Le BCE souhaitera tout particulièrement examiner les documents qui font le lien entre les méthodes d'évaluation employées et les conditions d'inscription ou les compétences spécifiques nécessaires pour accéder à la profession ou au métier. Cette étude pourra inclure un examen des cadres de compétences, plans et autres documents connexes. Le BCE prendra aussi en considération une analyse psychométrique attestant la validité et la fiabilité de la méthode d'évaluation.

De même, le BCE examinera si l'organisme de réglementation a établi une liste de compétences à posséder par ses évaluateurs et, le cas échéant, s'il les sélectionne en fonction des compétences requises pour accomplir la tâche visée. En outre, le BCE considèrera la fréquence et la clarté des communications de l'organisme de réglementation avec les candidats en vue de leur expliquer la nature du processus d'évaluation.

Enfin, le BCE analysera les mesures mises en place par l'organisme de réglementation pour tenir les tiers responsables, ainsi que le caractère raisonnable de ces mesures.

Le BCE reconnaît que le contexte au sein duquel chaque tiers fournit des services d'évaluation et de test est singulier. Par conséquent, il tiendra compte de ces considérations pour déterminer si les mesures prises par l'organisme de réglementation sont raisonnables selon les circonstances. Il examinera les facteurs suivants :

- la nature des décisions en matière d'évaluation prises par le tiers et la mesure dans laquelle elles influent sur le processus décisionnel de l'organisme de réglementation dans son ensemble.
- le fait que ces décisions lient l'organisme de réglementation ou, au contraire, que ce dernier se réserve la possibilité de passer outre à sa discrétion, au cas où des préoccupations liées à l'éthique l'exigeraient.
- le fait que l'organisme de réglementation a établi des normes de service qui stipulent les délais moyen et maximal de prestation des services par les tiers aux candidats, et des protocoles en matière de rapport connexes en cas de non-respect de ces normes.
- la mesure dans laquelle l'organisme de réglementation exerce un contrôle sur les aspects essentiels des méthodes ou procédures d'évaluation du tiers.
- le fait que l'organisme de réglementation et le tiers ont signé un contrat qui établit des normes de service quant au traitement des demandes et, le cas échéant, le fait que le contrat accorde à l'organisme le pouvoir nécessaire pour remédier à tout non-respect de ces normes au cas où les circonstances l'exigeraient.
- l'existence de preuves que les procédures du tiers ont donné lieu à des évaluations injustes ou arbitraires.
- la capacité de l'organisme de réglementation de vérifier dans quelle mesure le tiers respecte les normes de service convenues.
- le fait que le tiers est assujéti à un cadre d'assurance de la qualité reconnu.

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 5 :

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette obligation, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

- Pour aider les candidats à mieux comprendre les critères d'évaluation de l'organisme de réglementation, les documents d'inscription de ce dernier à leur intention devraient contenir :
 - des exemples de scénarios et/ou des illustrations expliquant les critères d'évaluation pertinents et comment ils serviront à évaluer leurs compétences.
 - des renseignements leur permettant de mieux comprendre les résultats potentiels du processus d'évaluation.
 - des renseignements sur les mesures d'adaptation aux besoins particuliers, avec la possibilité d'inclure des exemples de situations passées où des mesures d'adaptation ont été prises.
 - des outils d'autoévaluation en ligne.
- Pour formuler des décisions objectives en matière d'évaluation, l'organisme de réglementation devrait :
 - exprimer ses critères d'évaluation sous forme d'unités mesurables afin d'en limiter au maximum la subjectivité.
 - fixer les notes ou les échelles d'évaluation spécifiques employées dans le cadre des méthodes d'évaluation des compétences ou du rendement.
- L'organisme de réglementation devrait établir un processus permettant d'évaluer périodiquement les programmes de formation qu'il teste pour veiller à ce que ses critères restent pertinents et valides.
- L'organisme de réglementation devrait documenter toutes les sources potentielles de préjugés et/ou les situations susceptibles de compromettre la prise de décisions impartiales en matière d'évaluation, et sensibiliser ses évaluateurs à ces questions.
- De même, l'organisme de réglementation devrait veiller à ce que le processus permettant aux candidats d'interjeter appel de l'évaluation de ses compétences soit explicite et peu coûteux.
- Dans l'éventualité où la prise des rendez-vous ou des décisions en matière d'évaluation serait retardée, l'organisme de réglementation devrait établir des procédures pour informer les candidats du retard et leur donner des dates estimatives auxquelles ils pourront prendre rendez-vous ou connaître la décision.
- En ce qui concerne les fournisseurs de services tiers, l'organisme de réglementation devrait s'assurer :
 - que les protocoles d'examen qu'ils emploient font l'objet de tests psychométriques périodiques.
 - d'envisager la réadjudication périodique des contrats avec les tiers comme une occasion de bénéficier des services affichant le meilleur rapport qualité-prix.

- d'examiner régulièrement les protocoles d'entente ou les accords signés avec les tiers et de les actualiser pour veiller à ce que les dispositions de responsabilisation nécessaires soient en place et à ce que les droits facturés aux candidats soient raisonnables.
- que les ententes qu'il signe avec les tiers abordent les questions telles que la protection des renseignements personnels et prévoient des mesures de cybersécurité adéquates.
- d'établir, en collaboration avec les tiers, de solides protocoles pour communiquer avec les candidats dans les cas où le calendrier d'évaluation ou d'examen serait perturbé.
- que les tiers prennent, au cas où des examens cliniques seraient requis aux fins d'inscription, des mesures raisonnables pour concevoir des solutions de test virtuelles en plus des solutions papier.
- qu'il existe un mécanisme pour résoudre les litiges, au cas où le contenu d'une entente conclue avec un organisme d'évaluation ou de test pancanadien ne serait pas conforme aux dispositions de LAEPRMAO.

Obligation n° 6 : La profession réglementée doit accepter les résultats des examens de la compétence linguistique en français ou en anglais conformément aux exigences énoncées dans le Règlement de l'Ontario 261/22 pris en vertu de LAEPRMAO.

L'article 10.1 de LAEPRMAO prévoit ce qui suit :

La profession réglementée veille à se conformer aux règlements relatifs aux exigences en matière d'examen de la compétence linguistique en français ou en anglais.

L'article 4 du [Règlement de l'Ontario 261/22](#) pris en vertu de LAEPRMAO prévoit ce qui suit :

- (1) *Les candidats à l'inscription satisfont à l'exigence en matière d'examen de la compétence linguistique en français ou en anglais d'une profession réglementée s'ils démontrent, dans les deux ans qui précèdent la date de présentation de la demande, une compétence linguistique en français ou en anglais à un niveau que la profession réglementée juge satisfaisant à l'un des tests suivants :*
 - (a) *L'International English Language Testing System (IELTS) General Test.*
 - (b) *Le Canadian English Language Proficiency Index Program (CELP) General Test.*
 - (c) *Le Test d'évaluation de français (TEF Canada).*
 - (d) *Le Test de connaissance du français (TCF Canada).*
- (2) *Le paragraphe (1) n'a pas pour effet d'empêcher une profession réglementée d'accepter d'autres examens, tests ou évaluations comme preuve de compétence linguistique en français ou en anglais.*
- (3) *Les résultats d'un candidat à un test visé au paragraphe (1) sont réputés être valides pour l'application du présent règlement jusqu'à ce que le candidat reçoive la décision en matière d'inscription ou, le cas échéant, une décision à l'issue d'un réexamen ou d'un appel interne.*
- (4) *Le présent article ne s'applique qu'aux nouvelles demandes d'inscription reçues par une profession réglementée après le premier anniversaire de la date d'entrée en vigueur du présent article.*

Comment le BCE vérifiera-t-il que l'organisme de réglementation s'est acquitté de l'obligation n° 6 :

La plupart des organismes de réglementation professionnels de l'Ontario considèrent la capacité de communiquer efficacement comme une compétence de base que les candidats doivent posséder pour exercer la profession ou le métier de leur choix avec compétence et en toute sécurité. Les exigences à cet égard sont formulées de différentes façons, mais elles demandent essentiellement que les candidats démontrent qu'ils possèdent une compétence linguistique à des niveaux satisfaisants pour l'organisme de réglementation au moyen d'un ou de plusieurs des tests linguistiques prescrits par l'organisme de réglementation.

Cette obligation légale précise s'applique aux professions réglementées qui exigent que les candidats démontrent leur compétence linguistique en français ou en anglais en soumettant les résultats qu'ils ont obtenus d'un fournisseur de test de compétence linguistique. La profession réglementée est obligée d'accepter les quatre tests de la compétence linguistique énoncés dans le Règlement de l'Ontario 261/22. Ces tests sont aussi régulièrement utilisés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) à des fins d'immigration.

Une profession réglementée peut toutefois prescrire ses propres notes minimales propres à la profession pour ces tests, qui diffèrent des notes adoptées par IRCC. Elle peut également accepter des tests ou des méthodes autres que ceux acceptés par IRCC pour démontrer la compétence linguistique, si l'organisme de réglementation accepte également les résultats des tests d'IRCC.

Par ailleurs, les résultats à un test sont réputés être valides jusqu'à ce que le candidat reçoive la décision en matière d'inscription ou, le cas échéant, une décision à l'issue d'un réexamen ou d'un appel interne. Cette disposition vise à assurer que la validité des résultats à un test subi par un candidat n'expire pas si le processus d'inscription est prolongé.

Cette nouvelle obligation s'applique aux demandes qu'un organisme de réglementation reçoit après le 1^{er} juillet 2023, de sorte que les professions réglementées ont jusqu'à ce jour pour passer aux nouvelles exigences.

Pour déterminer si l'organisme de réglementation a respecté cette obligation, le BCE vérifiera si :

1. l'organisme de réglementation a pour pratique d'accepter les tests précisés dans le Règlement de l'Ontario 261/22;
2. l'organisme de réglementation accepte les résultats à des tests correspondants comme preuve valide de la compétence linguistique, si les tests ont été subis dans les deux ans précédant la date de la présentation de la demande;
3. l'organisme de réglementation accepte les résultats à des tests correspondants comme preuve valide de la compétence linguistique, s'ils se situent dans une fourchette que l'organisme de réglementation a jugée satisfaisante;
4. l'organisme de réglementation considère les résultats comme valides jusqu'à ce que le candidat reçoive la décision en matière d'inscription ou, le cas échéant, qu'il obtienne une décision à l'issue d'un réexamen ou d'un appel interne;
5. l'organisme de réglementation informe les personnes responsables de l'évaluation des titres de compétence des candidats de ces exigences légales.

Pour vérifier ces cinq éléments, le BCE examine généralement les documents existants, comme des politiques et des lignes directrices à l'intention des évaluateurs sur ce sujet, ainsi que le contenu de sites Internet accessibles au public, qui prescrivent des exigences en matière d'examen de la compétence linguistique pour les candidats.

Par ailleurs, lorsqu'un organisme de réglementation précise des notes de passage pour ces examens qui sont supérieures à celles indiquées par IRCC, le BCE demandera à l'organisme de réglementation des preuves justifiant l'imposition d'exigences plus strictes en matière d'examen de la compétence linguistique.

Bonnes pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 6 :

Le BCE sait que les organismes de réglementation intègrent généralement des exigences en matière d'examen de la compétence linguistique dans leurs pratiques d'inscription afin de protéger la santé et la sécurité publiques. Toutefois, lorsqu'ils établissent ces règles, les organismes de réglementation devraient également tenir compte des objectifs et des obligations en matière d'immigration et de mobilité de la main-d'œuvre, et prendre des mesures raisonnables pour cerner et éliminer les obstacles inutiles pour les candidats formés à l'étranger.

En outre, la compétence linguistique devrait être considérée comme une étape du parcours d'un candidat qui n'obtient pas la compétence complète à un moment où il est par ailleurs qualifié pour commencer à travailler dans une profession ou un métier spécialisé. Dans ce genre de situation, les organismes de réglementation devraient faire preuve de souplesse et ne pas fermer la porte de l'inscription à ce candidat, tout en élaborant une stratégie lui permettant d'améliorer cette compétence dans le cadre d'un plan de perfectionnement professionnel continu.

Par ailleurs, les organismes de réglementation devraient rester attentifs aux protocoles rigides d'examen de la compétence linguistique, en particulier lorsque d'autres méthodes peuvent offrir un processus d'inscription plus équitable et plus simple qui ne pose pas un risque important pour la santé et la sécurité publiques.

Voici des exemples de mesures que les organismes de réglementation peuvent prendre pour promouvoir l'esprit et l'intention de l'obligation légale en vue d'offrir aux candidats de meilleurs résultats :

- Les normes de l'organisme de réglementation en matière de compétence linguistique devraient être en ligne avec le niveau de compétences exigé pour exercer la profession ou le métier et / ou réussir aux examens d'inscription de l'organisme de réglementation. Ces normes ne devraient pas dépasser les niveaux de compétence couramment acceptés dans les milieux de travail et devraient également tenir compte du système de notation du Canadian Language Benchmarks (pour l'anglais) et des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) (pour le français).
- L'organisme de réglementation offre aux candidats diverses options pour démontrer leur compétence linguistique en anglais ou en français. Par exemple :
 - Préciser les pays où la langue d'enseignement est soit l'anglais soit le français et considérer que les candidats qui ont obtenu leur diplôme dans un de ces pays satisfont aux exigences en matière de compétence linguistique de l'organisme de réglementation (pratique suivie par le Conseil de l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario).

- Donner aux candidats l'option de présenter des documents prouvant qu'ils ont obtenu une instruction primaire ou secondaire en anglais ou en français et considérer que ces candidats ont satisfait aux exigences pertinentes.
- Donner aux candidats l'option de présenter des documents prouvant qu'ils ont été employés ou qu'ils ont exercé des fonctions dans la profession ou le métier en question, dans un milieu où la langue de communication était l'anglais ou le français, ou les deux, et évaluer leur compétence linguistique par rapport à cette expérience.
- Particulièrement lorsque les problèmes d'offre de main-d'œuvre sont graves, l'organisme de réglementation peut décider de délivrer un permis à des candidats formés à l'étranger, à titre provisoire, à la condition qu'ils améliorent leur compétence linguistique en cours d'emploi (approche suivie récemment par l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario).
- Il peut aussi y avoir des situations où un candidat est capable d'exercer son métier en toute sécurité sans atteindre une compétence linguistique aux niveaux qu'un organisme de réglementation exige normalement. Par exemple, un candidat ou un employeur potentiel pourrait obtenir des services de traduction linguistique si les services d'un candidat sont demandés dans des langues autres que l'anglais ou le français.
- Dans ce cas, l'organisme de réglementation peut, au cas par cas, examiner la solution de rechange proposée par le candidat en vue de l'exempter de l'exigence en matière de compétence linguistique et lui accorder cette exemption, à condition qu'il s'engage à respecter des exigences précises (pratique suivie par l'Ordre des praticiens en médecine traditionnelle chinoise et des acupuncteurs de l'Ontario).
- Lorsqu'un organisme de réglementation a déjà établi des solutions de rechange à ses exigences en matière de la compétence linguistique, ou souhaite en introduire de nouvelles, il devrait :
 - revoir régulièrement ses critères de compétence linguistique pour confirmer qu'ils demeurent pertinents et nécessaires à l'exercice de la profession ou du métier, et se demander s'il existe d'autres solutions ou des moyens novateurs de démontrer sa compétence linguistique;
 - adopter la meilleure série de solutions de rechange adaptées au contexte particulier de la profession ou du métier;;
 - veiller à ce que les solutions de rechange en matière de compétence linguistique soient accessibles et abordables;
 - consulter régulièrement des groupes d'employeurs pour être sûr que son approche de l'examen de la compétence linguistique répond aux besoins des employeurs face au problème de la pénurie de main-d'œuvre dans de nombreux secteurs de l'économie;
 - mettre l'accent sur les résultats que les exigences en matière d'examen de la compétence linguistique veulent atteindre;
 - reconnaître les diverses façons dont des personnes de différentes cultures acquièrent des compétences et des aptitudes linguistiques, et adopter des

- approches efficaces que d'autres organismes de réglementation ou territoires de compétence ont mises en œuvre;
- tirer parti de la technologie et des outils basés sur le Web pour améliorer l'efficacité des processus;
 - en consultation avec le secteur de l'éducation postsecondaire, offrir aux candidats un meilleur accès à des cours de langue individuels, des programmes de formation relais et des possibilités avancées pour qu'ils puissent acquérir toute compétence linguistique qui leur manquerait, dans les meilleurs délais, avant ou après l'autorisation d'exercer.

Le BCE reconnaît que le processus d'adoption d'exigences appropriées en matière de délivrance de permis peut être complexe. C'est pourquoi, les organismes de réglementation sont invités à communiquer avec l'analyste de la conformité du BCE qui leur est assigné pour obtenir de plus amples renseignements et des conseils sur ce sujet.

Obligation n° 7 : La profession réglementée doit veiller à ce qu'une formation soit offerte aux particuliers qui évaluent les compétences et prennent les décisions en matière d'inscription ou les décisions à l'issue d'un réexamen ou d'un appel interne.

Voici le texte de l'article 11 de LAEPRMAO:

La profession réglementée veille à ce que les particuliers qui évaluent les compétences et prennent les décisions en matière d'inscription ou les décisions à l'issue d'un réexamen ou d'un appel interne aient reçu une formation qui porte notamment, lorsque cela est approprié :

- a) *sur la façon de tenir des audiences;*
- b) *sur les circonstances particulières qui peuvent s'appliquer à l'évaluation des demandes d'inscription et la façon d'en tenir compte.*

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation n° 7 :

Les particuliers qui prennent les décisions en matière d'évaluation et d'inscription ou à l'issue d'un réexamen ou d'un appel interne exercent un pouvoir important, souvent lourd de conséquences pour les candidats. Il est donc essentiel qu'ils disposent des aptitudes et des connaissances exigées pour analyser convenablement les situations individuelles et exercer leur jugement avec équité et cohérence.

Il est également essentiel que ces décisionnaires jouissent d'un savoir-faire culturel approprié, puisqu'ils auront régulièrement affaire à des candidats formés à l'étranger, provenant d'une diversité de pays et possédant des antécédents scolaires et professionnels distincts.

Afin de vérifier si l'organisme de réglementation satisfait à cette obligation, le BCE lui demandera des renseignements sur la formation qu'il offre aux décisionnaires et confirmera que les thèmes de formation exigés à l'article 11 de LAEPRMAO sont adéquatement traités. Cette enquête inclura généralement un examen des documents pertinents, notamment les ressources d'orientation et de formation initiale des nouveaux membres qui assument cette tâche et les documents renseignant sur la nature de la formation professionnelle continue.

En des termes plus spécifiques, le BCE cherchera à obtenir la confirmation que les thèmes suivants sont traités dans les documents de formation pertinents :

- Comment évaluer les compétences, et rendre des décisions claires, concises, cohérentes et compréhensibles.
- Les objectifs de la législation sur l'accès équitable et les quatre principes directeurs.
- Le savoir-faire culturel.

- Comment rendre des décisions impartiales et objectives dans le cadre des processus d'évaluation, d'inscription et d'appel.

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 7 :

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette obligation, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

- L'organisme devrait mettre en tandem des décisionnaires expérimentés et des personnes qui débutent dans la fonction.
- L'organisme devrait donner des occasions de discuter des dossiers difficiles, tout en veillant à ce que les membres qui en ont la charge conservent la responsabilité de prendre la décision finale.
- L'organisme de réglementation devrait s'assurer que les particuliers qui assument cette tâche comprennent quelle est leur fonction et puissent l'exercer de façon indépendante et objective.
- L'organisme de réglementation devrait retenir les services d'un ou une spécialiste de confiance, jouissant d'une expertise en matière de droit et d'arbitrage, qui examinerait régulièrement ses documents de formation et donnerait son avis quant aux améliorations importantes qui pourraient leur être apportées, notamment du point de vue de l'équité procédurale.

Le BCE amorcera sous peu des consultations visant à élaborer une optique inclusive et antiraciste afin d'aider les organismes de réglementation à prendre des décisions culturellement satisfaisantes en matière d'inscription. Une fois ce travail accompli, cette section sera mise à jour.

Obligation n° 8 : La profession réglementée doit donner aux candidats accès à leurs documents.

Voici le texte de l'article 12 de LAEPRMAO:

- (1) Sur demande écrite d'un candidat à l'inscription par une profession réglementée, celle-ci lui donne accès aux documents qu'elle détient qui concernent sa demande d'inscription.*
- (2) Malgré le paragraphe (1), la profession réglementée peut refuser l'accès à un document si, selon le cas :*
 - (a) le document ou les renseignements qu'il contient sont assujettis à un privilège juridique qui en limite la divulgation;*
 - (b) une autre loi, une loi du Canada ou une ordonnance judiciaire interdit la divulgation du document ou des renseignements qu'il contient dans les circonstances;*
 - (c) il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner l'accès mène à l'identification d'une personne qui a, sous le sceau de la confiance explicite ou implicite, fourni à la profession réglementée des renseignements contenus dans le document si cette dernière juge appropriée dans les circonstances que son identité demeure confidentielle;*
 - (d) le fait de donner l'accès pourrait nuire à la sécurité publique ou miner l'intégrité du processus d'inscription.*
- (3) Malgré le paragraphe (2), un candidat à l'inscription a le droit d'avoir accès à la partie d'un document qui peut raisonnablement être séparée de la partie du document à laquelle il n'a pas le droit d'avoir accès en raison de ce paragraphe.*
- (4) La profession réglementée établit un processus d'examen des demandes d'accès à des documents.*
- (5) La profession réglementée peut exiger du candidat à l'inscription des droits pour mettre des documents à sa disposition, à condition toutefois de lui en fournir au préalable une estimation.*
- (6) Le montant des droits ne doit pas être supérieur au montant que prescrivent les règlements ou, si aucun montant n'est prescrit, aux droits de recouvrement des coûts raisonnables.*
- (7) La profession réglementée peut dispenser un candidat à l'inscription du paiement de la totalité ou d'une partie des droits que celui-ci est tenu de lui verser en application du paragraphe (5) si elle est d'avis qu'il est juste et équitable de le faire.*

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation n° 8 :

Aux termes de cette disposition, l'organisme de réglementation est tenu, sur demande écrite, de permettre aux candidats d'accéder aux documents relatifs à leur demande d'inscription qui sont en sa possession. Cette obligation comporte certaines exceptions.

Le but de cet article consiste à veiller à ce que les candidats puissent examiner les documents liés à leur demande d'inscription pour vérifier si elle a été correctement traitée et s'il y a lieu de solliciter un réexamen ou un appel. Cette disposition constitue un élément d'équité procédurale, dans la mesure où elle permet aux candidats de savoir quels arguments faire valoir pour formuler un recours à l'égard de la décision prise (ou du report de la décision).

Afin de vérifier si l'organisme de réglementation satisfait à l'obligation formulée à l'article 12 de LAEPRMAO, le BCE examinera les processus qu'il a mis en place pour répondre à ces exigences en matière de divulgation. De plus, le BCE exigera, de la part de l'organisme, des preuves que les droits qu'il facture, le cas échéant, pour donner accès aux documents ne dépassent pas le montant de recouvrement des coûts raisonnables.

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à l'obligation n° 8 :

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette obligation, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

- Au début du processus d'inscription, l'organisme de réglementation informe les candidats de leur droit d'accéder à leurs documents et des conditions dans lesquelles cet accès sera donné.
- S'il y a lieu, l'organisme de réglementation explique le contexte des documents fournis aux candidats et leur recommande une personne-ressource au cas où ils auraient des questions supplémentaires.
- L'organisme de réglementation donne à son personnel des consignes claires qui :
 - indiquent les documents spécifiques qui devraient normalement faire partie de l'ensemble de documents des candidats
 - décrivent les procédures à suivre pour répondre aux demandes de documents des candidats
 - comprennent des lignes directrices à l'égard des cas où certains documents figurant dans un ensemble ne devraient pas être divulgués
 - établissent des délais et des normes de service relativement à la mise en place d'un tel accès
 - veillent à ce qu'un conseil juridique soit mis à la disposition du personnel pour régler toute question litigieuse

Obligation n° 9 : La profession réglementée dépose un plan d'inscription d'urgence auprès du commissaire à l'équité dans l'année qui suit l'entrée en vigueur du présent article.

L'article 7 du [Règlement de l'Ontario 261/22](#) pris en application de LAEPRMAO précise que :

- (1) La profession réglementée dépose un plan d'inscription d'urgence auprès du commissaire à l'équité dans l'année qui suit l'entrée en vigueur du présent article.
- (2) La profession réglementée met à jour le plan chaque fois que survient un changement de circonstances susceptible d'avoir une incidence sur le plan et, dans tous les cas, au moins une fois tous les cinq ans. Elle dépose le plan mis à jour auprès du commissaire à l'équité dans les 30 jours de la mise à jour.
- (3) Le plan doit inclure :
 - (a) la date de la dernière mise à jour du plan;
 - (b) la date de la prochaine mise à jour prévue;
 - (c) les mesures visant à maintenir la continuité des pratiques d'inscription de la profession réglementée pendant une situation d'urgence;
 - (d) lorsque la profession réglementée le juge approprié, les mesures pour accorder une inscription temporaire pendant une situation d'urgence;
 - (e) lorsque la profession réglementée le juge approprié, les mesures visant à accélérer le renouvellement de l'inscription et de l'inscription temporaire pendant une situation d'urgence;
 - (f) un plan pour maintenir la communication avec les candidats et le public en ce qui concerne les pratiques d'inscription de la profession réglementée pendant une situation d'urgence.

Puisque l'article 7 est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2023, l'organisme de réglementation doit déposer son plan d'inscription d'urgence (PIU) auprès du BCE au plus tard le 2 juillet 2024.

L'article 7 exige en effet que les organismes de réglementation professionnels préparent et déposent un PIU auprès du BCE d'ici une date définie, qu'ils s'assurent que le plan inclut les éléments stipulés et qu'ils maintiennent le plan à jour.

Veuillez prendre note que cet ensemble d'obligations s'applique à toutes les professions réglementées au sens de l'Annexe 1 de LAEPRMAO et non aux ordres de réglementation des professions de la santé qui sont régis en vertu de l'Annexe 2 de la LPSR.

Comment le BCE vérifiera-t-il que l'organisme de réglementation s'est acquitté de l'obligation no 9 :

Le BCE travaillera de concert avec les organismes de réglementation professionnels pour s'assurer qu'ils ont déposé leur PIO avant la date prescrite et que le plan contient les éléments mentionnés au paragraphe 7(3) du règlement. Le BCE examinera également le contenu de chaque plan qu'il reçoit, et peut décider de formuler des commentaires à l'organisme de

réglementation. Le BCE est également disposé à examiner une ébauche du plan avant qu'il soit présenté à l'organe directeur de l'organisme aux fins d'approbation.

Le BCE peut également demander que les organismes de réglementation professionnels mentionnent toute situation au cours de laquelle ils auraient pu s'appuyer sur les dispositions de leur PIU dans leur rapport sur les pratiques d'inscription équitables qu'ils sont tenus de déposer chaque année.

Pratiques exemplaires d'inscription équitables liées à l'obligation no 9 :

Voici les points de vue du BCE concernant la façon dont les organismes de réglementation professionnels peuvent faire évoluer l'esprit et l'intention de ces dispositions réglementaires et offrir une expérience client supérieure et de meilleurs résultats pour l'ensemble des candidats.

L'article 7 vise à garantir que chaque organisme de réglementation professionnel s'est penché sur les mesures qu'il doit prendre pour maintenir la continuité de ses pratiques d'inscription durant une situation d'urgence. Il ne s'agit pas d'une préoccupation théorique, puisque la pandémie de COVID-19 a récemment perturbé les plans d'inscription de milliers de candidats à des professions et métiers spécialisés.

Bien qu'on retrouvera des éléments communs dans les PIU de tout le spectre des organismes de réglementation régis par LAEPRMAO, ces plans comportent également des différences, étant donné que les organismes de réglementation n'ont pas tous exactement la même approche en matière de processus d'évaluation et d'inscription. Toutefois, les organismes de réglementation ont tous l'objectif commun d'évaluer de quelle façon une situation d'urgence aura vraisemblablement une incidence sur les processus d'inscription de l'organisme et d'atténuer ces risques de manière à minimiser les conséquences tant pour les déclarants que le public de l'Ontario.

Qu'entend-on par situation d'urgence ?

Ni LAEPRMAO ni le règlement ne définissent le terme « urgence ». Ainsi, les organismes de réglementation professionnels disposent d'une grande latitude pour définir ce terme de façon raisonnable selon leurs propres situations et besoins.

À cet égard, certains exemples de situations d'urgence peuvent inclure des catastrophes physiques (p. ex., séismes), des pandémies, des cyberattaques et des scénarios dans lesquels une grave pénurie de professionnels ou de personnes occupant un métier spécialisé rendrait difficile de répondre à un besoin public défini et essentiel.

Qu'entend-on par plan d'inscription d'urgence, pour quelle raison un tel plan est-il nécessaire et quels éléments devrait-il inclure ?

On peut considérer un PIU comme étant une stratégie d'un organisme de réglementation professionnel visant à maintenir la continuité de ses processus d'inscription durant des circonstances imprévisibles. Puisque de tels événements de type cygne noir sont devenus de plus en plus courants, une planification préalable en préparation de ces événements est devenue essentielle.

Les situations d'urgence sont souvent associées à un besoin urgent de prendre des décisions rapides, mais dans un contexte de contrainte de temps et de rareté des ressources. On note également un besoin impérieux de communications claires et rassurantes dans des scénarios où les candidats sont incertains de leur avenir et s'appuient sur des renseignements clairs.

En outre, la façon dont un gouvernement choisit de répondre à une situation d'urgence peut réduire l'éventail d'options à la disposition des organismes de réglementation. Par exemple, durant la pandémie de COVID-19, les organismes ont dû composer avec les restrictions liées aux rassemblements publics, aux déplacements et aux endroits où les examens pouvaient se dérouler.

Un PIU bien conçu devrait contenir des composantes liées à la définition des risques et à leur atténuation. Il devrait également préciser la voie que doit suivre un organisme pour se rétablir des conséquences de la situation d'urgence. Même si le BCE ne possède pas d'expertise approfondie dans la préparation de tels plans, il souhaite fournir certains renseignements et conseils sur le processus d'élaboration de tels plans et de leur contenu, dont une grande partie a été recueillie durant la pandémie de COVID-19.

Dans le contexte de l'inscription, le BCE est d'avis qu'un PIU devrait aborder, entre autres, la capacité de l'organisme de réglementation professionnel à :

- Recevoir des documents des candidats et communiquer avec eux;
- Recevoir des documents d'établissements d'enseignement;
- Continuer de faire progresser les processus d'évaluation des candidats;
- Maintenir un calendrier d'examens raisonnable;
- Trouver des solutions de rechange pour permettre aux candidats de s'inscrire provisoirement à une profession ou à un métier spécialisé et de s'acquitter plus tard de toute exigence en suspens pour la délivrance du permis;
- Communiquer souvent, avec autorité et délicatesse, avec les candidats à la profession ou au métier spécialisé.

De nombreux organismes de réglementation ont délégué des parties de leurs processus d'évaluation et d'examen à des fournisseurs de services tiers. Sur cette base, il est essentiel, lorsqu'ils préparent leur PIU, qu'ils incluent ces entités aux discussions sur les paramètres du plan et, de façon plus générale, sur les objectifs liés à la continuité du service. De la même manière, le fait que les organismes de réglementation consultent d'autres intervenants, y compris les candidats passés et présents à la profession, afin de mieux saisir les enjeux abordés constituerait une pratique exemplaire.

Les éléments (d) et (e) du paragraphe 7(3) du règlement permettent également aux organismes de réglementation d'inclure deux mesures supplémentaires à leur PIU. Il s'agit de mesures visant à accorder une inscription temporaire durant une situation d'urgence afin d'accélérer le renouvellement de l'inscription et de l'inscription temporaire durant une situation d'urgence.

Puisqu'il peut être difficile de prévoir la durée d'une situation d'urgence, il est particulièrement important que le PIU contienne des processus prévisibles et uniformes permettant aux candidats de renouveler leur permis jusqu'au retour à des conditions plus normales.

Dans les deux cas, les organismes de réglementation professionnels doivent s'assurer que leurs cadres législatifs existants permettront de prendre ces mesures.

La récente expérience vécue avec la pandémie de COVID-19 a également permis de démontrer que les organismes de réglementation qui pouvaient s'appuyer sur des processus d'inscription électroniques s'en sont beaucoup mieux sortis que ceux qui utilisaient des systèmes sur papier. Ainsi, un investissement dans cette fonctionnalité représenterait un mécanisme clé pour atténuer les conséquences de nombreuses situations d'urgence.

De la même manière, les organismes qui ont offert aux candidats la possibilité de faire leur examen dans un milieu surveillé virtuellement, permettant ainsi d'éviter des milieux collectifs, ont souvent éliminé un obstacle considérable à la réglementation. Le BCE est d'avis que le fait de continuer à offrir les examens en mode virtuel ou hybride (p. ex., en personne et de façon virtuelle) améliorera de façon générale la capacité des organismes de réglementation à demeurer flexibles et à maintenir la continuité des services dans un contexte de plus en plus complexe.

Il serait également important que les organismes de réglementation vérifient si leurs cadres législatifs et réglementaires actuels sont suffisamment flexibles pour permettre une réponse agile durant des situations d'urgence. De manière générale, les organismes de réglementation peuvent ajuster leurs processus plus facilement lorsque leurs cadres réglementaires et décisionnels sont simples et minimisent le nombre de mesures requises pour confirmer une nouvelle pratique d'inscription.

L'expérience de la pandémie de COVID-19 a également démontré que, durant une situation d'urgence, les canaux décisionnels ordinaires deviennent saturés de priorités concurrentes. Il est par conséquent plus difficile pour un organisme de réglementation d'attirer l'attention du gouvernement pour corriger des problèmes qui auraient pu être corrigés plus tôt dans un contexte moins effréné.

Bien que le BCE n'ait pas fourni de gabarit particulier pour la préparation d'un PIU, les organismes de réglementation pourraient trouver utiles les ressources suivantes :

- [Page Web sur la gestion des situations d'urgence du gouvernement de l'Ontario](#)
- [Page Web du Cadre de gestion des situations d'urgence de l'Ontario](#)

Comment le BCE peut vous aider

Le BCE est conscient que le processus de concevoir un tel plan et de tenir des consultations à ce sujet peut être complexe. Pour cette raison, nous invitons les organismes de réglementation à communiquer avec leur analyste de la conformité du BCE pour de plus amples conseils, renseignements et pratiques exemplaires sur cet important sujet.

3. Obligations en matière d'examen et de rapport

3.1 Autres obligations en matière de conformité prévoyant la remise d'un rapport

Exigence no 1 : La profession réglementée doit effectuer un examen de ses pratiques d'inscription et déposer un rapport

Voici le texte de l'article 19 de LAEPRMAO:

- (1) *Chaque profession réglementée effectue un examen de ses pratiques d'inscription aux moments que précise le commissaire à l'équité afin de veiller à ce qu'elles soient transparentes, objectives, impartiales et équitables et dépose un rapport sur les résultats de l'examen auprès du commissaire à l'équité au plus tard à la date qu'il précise.*
- (2) *L'examen comprend une analyse de ce qui suit :*
 - a) *la mesure dans laquelle les conditions d'inscription sont nécessaires ou pertinentes pour l'exercice de la profession;*
 - b) *la question de savoir si les décisions sont prises de façon efficiente et dans un délai raisonnable;*
 - c) *la question de savoir si les droits que la profession réglementée exige à l'égard des inscriptions sont raisonnables.*

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'exigence en matière de rapport n° 1 :

Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, le ou la commissaire à l'équité peut exiger qu'un organisme de réglementation effectue un examen de ses pratiques d'inscription afin de veiller à ce qu'elles soient transparentes, objectives, impartiales et équitables. Bien que le ou la commissaire à l'équité puisse préciser l'étendue de cet examen, il ou elle doit au minimum inclure une analyse des éléments suivants : a) la mesure dans laquelle les conditions d'inscription sont nécessaires ou pertinentes pour l'exercice de la profession; b) la question de savoir si les décisions sont prises de façon efficiente et dans un délai raisonnable; c) la question de savoir si les droits que la profession réglementée exige à l'égard des inscriptions sont raisonnables.

Cette disposition souligne le fait que les organismes de réglementation doivent adopter des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables. En règle générale, le ou la commissaire à l'équité exigera qu'un tel examen soit effectué en réponse à des problèmes d'inscription et/ou des plaintes d'ordre systémique, ou lorsqu'un organisme de réglementation n'a pas pris de mesures raisonnables pour résoudre un problème d'inscription important et/ou existant de longue date.

Le paragraphe 23 (1) de la loi exige en outre que la profession réglementée mette à la disposition du public le rapport qu'elle dépose auprès du ou de la commissaire à l'équité.

Comme indiqué précédemment, les rapports déposés en vertu de l'article 19 doivent traiter au minimum trois questions spécifiques, que nous allons à présent considérer individuellement.

a) La mesure dans laquelle les conditions d'inscription sont nécessaires ou pertinentes pour l'exercice de la profession

Les conditions d'inscription à une profession stipulent généralement les compétences que doivent posséder les candidats, les preuves qu'ils doivent présenter pour confirmer qu'ils disposent de ces compétences, les caractéristiques dénotant une bonne réputation ou l'aptitude à exercer la profession, et les droits dont les candidats doivent s'acquitter pour amorcer le processus. Les compétences incluent le plus souvent :

- des diplômes
- des preuves de maîtrise de la langue
- une expérience pratique (milieu de travail) ou clinique
- la réussite des examens d'inscription
- d'autres formes d'évaluation des compétences

Certaines de ces conditions peuvent se trouver dans la loi ou les règlements régissant la profession ou le métier. Dans d'autres cas, l'organisme de réglementation est susceptible de les fixer dans ses propres règlements et dans ses politiques.

Les organismes de réglementation établissent ces conditions pour déterminer quels candidats à l'inscription sont compétents pour exercer la profession ou le métier. À cette fin, il est essentiel que les conditions soient, selon les termes du texte législatif, « nécessaires ou pertinentes pour l'exercice de la profession ».

Lorsqu'il examinera la nécessité et la pertinence des conditions d'inscription, le BCE tiendra compte des facteurs suivants :

- le motif mis en avant par l'organisme de réglementation pour les justifier
- le fait qu'elles constituent des indicateurs raisonnables de la capacité ou des compétences de la personne en vue d'exercer la profession
- le fait qu'elles ont des conséquences imprévues ou différentielles pour les candidats formés à l'étranger ou d'autres groupes de candidats
- l'existence de solutions de remplacement fonctionnelles pour les conditions ou les méthodes d'évaluation

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à la pertinence et à la nécessité des conditions d'inscription

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette exigence, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

Lorsqu'il détermine si ses conditions d'inscription sont nécessaires et pertinentes pour l'exercice d'une profession, l'organisme de réglementation pourrait procéder à une autoévaluation de ses processus en :

- adaptant ses conditions d'inscription aux compétences nécessaires pour exercer la profession
- associant chaque méthode d'évaluation actuelle à la condition d'inscription ou à la compétence correspondante exigée pour accéder à la profession
- analysant les résultats pour vérifier s'il existe des doublons et/ou des lacunes
- examinant s'il existe d'autres modalités permettant de faire état de ces compétences d'une façon qui préserverait l'intérêt général

b) La question de savoir si les décisions sont prises de façon efficiente et dans un délai raisonnable

Le temps qu'il faut à l'organisme de réglementation pour prendre ses décisions en matière d'inscription est un élément essentiel d'un processus d'inscription équitable. Ce facteur d'opportunité dépend de l'efficacité avec laquelle l'organisme de réglementation est à même de contrôler les différents éléments de son processus d'inscription.

Bien que le contrôle le plus direct que l'organisme de réglementation puisse exercer concerne les étapes relevant de sa propre sphère (comme l'efficacité de son comité d'inscription), les fournisseurs de services tiers sont susceptibles de contrôler les intrants du processus dans d'autres cas de figure. Dans de tels scénarios, il incombe aux organismes de réglementation de veiller à ce que le tiers effectue son travail dans un délai raisonnable.

Dans d'autres cas encore, ce sont les candidats qui sont responsables de s'assurer qu'ils prennent les mesures opportunes pour amorcer et faire progresser promptement le processus d'inscription (par exemple, en fournissant les documents exigés).

Lorsqu'il examinera l'efficacité et le caractère raisonnable du processus décisionnel d'un organisme de réglementation, le BCE tiendra compte des considérations suivantes :

- le fait que l'organisme a fixé des normes en matière de délai moyen et maximal pour traiter la grande majorité de ses dossiers (par exemple, 90 % des dossiers clos en six mois)

- le fait que l'organisme mesure régulièrement son rendement par rapport à ces normes en matière de délai et rend compte des résultats à son conseil (d'administration ou autre) et au public
- le fait que l'organisme examine périodiquement ses processus d'inscription pour déceler les lacunes, les goulots d'étranglement et les pratiques non efficaces
- le fait que les procédures d'inscription et les ressources connexes favorisent potentiellement un groupe de candidats par rapport à un autre (par exemple, les candidats formés au Canada par rapport à ceux formés à l'étranger)
- le fait que le personnel ou les membres prenant part au processus d'inscription sont convenablement formés et sont à même de consacrer le temps et l'énergie nécessaires à la supervision de cette tâche avec professionnalisme et empathie
- le fait que les niveaux de dotation sont adéquats pour traiter le volume de dossiers avec efficacité
- le rendement de l'organisme par rapport à celui d'organismes similaires

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées à la prise des décisions dans un délai raisonnable

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette exigence, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

Lorsqu'il déterminera si ses décisions sont prises de façon efficace et dans un délai raisonnable, l'organisme de réglementation pourrait évaluer ses processus en :

- définissant les étapes de l'inscription sur lesquelles il (ou ses fournisseurs de services tiers) exerce un contrôle et en fixant des normes en matière de délai pour chacune de ces étapes
- vérifiant le temps moyen qu'il faut aux candidats pour franchir chaque étape, en tenant compte à la fois du délai moyen et du délai médian ainsi que du traitement des cas particuliers
- suivant l'évolution de ces mesures au fil du temps
- examinant s'il y a des goulots d'étranglement au sein du système et si suffisamment de ressources ont été allouées aux aspects discrétionnaires du processus d'inscription et au système dans son ensemble
- recherchant des possibilités de rationaliser les procédures d'inscription sans compromettre la qualité de service
- comparant le rendement à l'aide de statistiques obtenues auprès d'organismes de réglementation similaires
- formulant des recommandations à l'intention de sa haute direction et/ou de son conseil (d'administration ou autre)

c) La question de savoir si les droits que la profession réglementée exige à l'égard des inscriptions sont raisonnables

Les organismes de réglementation et les fournisseurs de services tiers facturent généralement des droits liés aux services relevant du processus d'inscription. Le montant total des droits que les candidats devront payer dépendra du nombre d'étapes nécessaires pour l'inscription et du barème des droits appliqué par les fournisseurs de services.

Lorsqu'il déterminera si les droits que facture un organisme de réglementation sont raisonnables, le BCE tiendra compte des considérations suivantes :

- la logique de la fixation des montants
- le montant des droits par rapport au coût de prestation des services
- le montant des droits facturés par rapport au tarif pratiqué par les organismes de réglementation similaires
- le fait que l'organisme a étudié la possibilité de rajuster les droits à la baisse et a suivi les conclusions de cette étude
- la difficulté potentielle que représente le montant des droits pour les candidats compétents et l'adoption d'une politique d'exonération visant à les réduire ou à les supprimer, selon le cas

Meilleures pratiques d'inscription équitables liées au caractère raisonnable des droits

Les exemples qui suivent montrent comment les organismes de réglementation peuvent aller encore plus loin dans l'esprit et l'intention de cette exigence, afin d'améliorer l'expérience et les résultats pour tous les candidats :

- L'organisme de réglementation devrait mener des examens périodiques de son barème des droits pour veiller à ce que ses hypothèses en matière de tarification restent valables.
- L'organisme de réglementation devrait consulter les organisations représentant les candidats et les autres parties prenantes lorsqu'il fixe les droits et lorsqu'il les rajuste.
- Dans le même ordre d'idées, l'organisme de réglementation pourrait fixer les droits dans une optique inclusive en réalisant une analyse d'impact sur divers groupes de candidats (par exemple, les candidats formés au Canada et ceux formés à l'étranger). Si l'impact s'avère important, l'organisme de réglementation pourrait établir différentes échelles de droits ou, selon la nécessité, décider de réduire, de reporter ou de supprimer les droits pour les candidats si les circonstances le justifient.

Exigence no 2 : La profession réglementée doit fournir un rapport ou des renseignements concernant son observation de la loi.

Voici le texte de l'article 22 de LAEPRMAO:

- (1) Le commissaire à l'équité peut exiger que la profession réglementée lui fournisse des rapports ou des renseignements concernant son observation de la présente loi et des règlements, auquel cas la profession réglementée prépare et dépose les rapports ou fournit les renseignements.*
- (2) Les rapports et les renseignements exigés en vertu du paragraphe (1) s'ajoutent aux rapports qu'exigent les articles 19, 20 et 21.*

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'exigence en matière de rapport n° 2 :

Alors que l'article 19 de la loi exige qu'un organisme de réglementation effectue un examen de ses pratiques d'inscription afin de veiller à ce qu'elles soient transparentes, objectives, impartiales et équitables, le paragraphe 22 (1) met l'accent sur la conformité avec les dispositions de la loi et de ses règlements d'application. En général, le BCE s'appuie sur le paragraphe 22 (1) lorsqu'il a décelé des problèmes associés à des cas graves, multiples ou de longue date de non-conformité d'un organisme de réglementation avec ses obligations légales.

Dispositions accessoires liées aux articles 19 et 22 de LAEPRMAO

Les articles 23 et 24 de LAEPRMAO imposent des obligations supplémentaires aux organismes de réglementation lorsqu'ils fournissent des rapports au BCE. L'article 23 précise comme suit :

- (1) Au plus tard aux dates que précise le commissaire à l'équité, la profession réglementée dépose auprès de celui-ci tous les rapports que la présente loi ou les règlements l'obligent à déposer.*
- (2) La profession réglementée met à la disposition du public les rapports qu'elle dépose en application du paragraphe (1).*

Voici le texte de l'article 24 de LAEPRMAO:

- (1) Les rapports et les attestations qu'exigent la présente partie et les règlements sont rédigés sous la forme et contiennent les renseignements que précisent le commissaire à l'équité ou les règlements.*
- (2) Malgré le paragraphe (1), aucun rapport ou autre document que prépare et remet une personne pour l'application de la présente loi ou des règlements ne doit contenir de renseignements personnels.*

Le paragraphe 23 (1) exige que les organismes de réglementation déposent tous les rapports aux dates limites précisées par le ou la commissaire à l'équité. L'article 24 constitue une disposition essentielle pour ce qui est de la transparence, obligeant notamment les organismes de réglementation à mettre leurs rapports à la disposition du public.

3.2 Obligations en matière de rapport annuel ou périodique

Exigence en matière de rapport no 1 : La profession réglementée doit préparer et déposer un rapport sur les pratiques d'inscription équitables

Voici le texte de l'article 20 de LAEPRMAO :

La profession réglementée prépare un rapport sur les pratiques d'inscription équitables chaque année ou aux autres moments que précise le commissaire à l'équité ou encore aux moments que précisent les règlements.

Comment le BCE vérifiera-t-il si l'organisme de réglementation satisfait à l'exigence en matière de rapport n° 1 :

Traditionnellement, le BCE précise les différentes questions à traiter dans un rapport sur les pratiques d'inscription équitables. Pour vérifier si l'organisme de réglementation satisfait à l'exigence en matière de rapport, le BCE confirmera qu'il a préparé et déposé le rapport requis et examinera le document complet pour s'assurer qu'il a été rédigé de manière réfléchie et répond entièrement aux questions posées.

Les questions qui constitueront le rapport sur les pratiques d'inscription équitables seront périodiquement actualisées afin de veiller à ce qu'elles restent pertinentes et alignées sur le nouveau Cadre de conformité axé sur le risque du BCE et sur les objectifs de ce dernier à l'égard du système dans son ensemble.

Conformément au paragraphe 23 (1) de la loi, le BCE vérifiera aussi si l'organisme de réglementation a mis son rapport à la disposition du public au plus tard à la date fixée.

3.3 Vérifications

Le pouvoir du ou de la commissaire à l'équité d'ordonner aux organismes de réglementation de se soumettre à une vérification est énoncé à l'article 21 de LAEPRMAO, comme suit :

- (1) *Tous les trois ans ou aux autres moments que précise le commissaire à l'équité ou encore aux moments que précisent les règlements, le commissaire à l'équité avise la profession réglementée qu'une vérification doit être effectuée en ce qui concerne ses pratiques d'inscription et son observation de la présente loi et des règlements.*
- (2) *Le commissaire à l'équité donne l'avis prévu au paragraphe (1) au plus tard 90 jours avant le début de la vérification. L'avis indique ce qui suit :*
 - (a) *le fait que la profession réglementée doit choisir et nommer un vérificateur, au plus tard à la date que précise l'avis, dans le tableau que dresse le commissaire à l'équité;*
 - (b) *le fait que si la profession réglementée ne choisit ni ne nomme de vérificateur au plus tard à la date que précise l'avis, le commissaire à l'équité choisit lui-même le vérificateur;*
 - (c) *l'étendue de la vérification et les normes de vérification à appliquer;*
 - (d) *la date limite à laquelle la vérification doit être terminée;*
 - (e) *le fait que la profession réglementée est tenue de payer les honoraires et débours du vérificateur.*
- (3) *Au plus tard à la date que précise l'avis, la profession réglementée choisit et nomme un vérificateur dans le tableau que dresse le commissaire à l'équité et avise ce dernier de son choix.*
- (4) *Si, au plus tard à la date que précise l'avis, la profession réglementée ne l'avise pas du nom du vérificateur qu'elle a choisi et nommé, le commissaire à l'équité choisit lui-même le vérificateur et avise la profession réglementée de son choix, auquel cas le vérificateur est réputé avoir été nommé par la profession réglementée.*
- (5) *Le vérificateur choisi et nommé en application du paragraphe (3) ou (4) commence la vérification promptement et l'effectue conformément à l'étendue de la vérification et aux normes de vérification qu'indique l'avis aux termes du paragraphe (2). Il la termine au plus tard à la date que précise l'avis.*
- (6) *Le vérificateur ne peut recueillir de renseignements personnels, directement ou indirectement, qu'aux fins d'une vérification qu'exige le présent article. Il ne doit toutefois pas conserver de renseignements personnels une fois la vérification terminée ni en inclure dans l'ébauche d'un rapport ou un rapport final remis conformément au présent article.*
- (7) *La profession réglementée collabore avec le vérificateur et fait ce qui suit :*

- (a) elle produit et fournit au vérificateur les documents et autres renseignements concernant ses pratiques d'inscription et toutes autres questions liées à son observation de la présente loi et des règlements qui sont raisonnablement nécessaires à l'exercice par le vérificateur des fonctions que lui attribue la présente loi, y compris les rapports qu'exigent les articles 19, 20 et 22 ou les règlements;*
 - (b) elle fournit au vérificateur l'aide qui est raisonnablement nécessaire, notamment en ce qui a trait à l'utilisation d'un dispositif ou système de stockage, de traitement ou d'extraction des données, afin de produire un document sous forme lisible.*
- (8) Malgré le paragraphe (7), la profession réglementée peut refuser l'accès à un document si, selon le cas :*
 - (a) le document ou les renseignements qu'il contient sont assujettis à un privilège juridique qui en limite la divulgation;*
 - (b) une autre loi, une loi du Canada ou une ordonnance judiciaire interdit la divulgation du document ou des renseignements qu'il contient dans les circonstances.*
- (9) Le vérificateur prépare une ébauche de rapport sur la vérification et en remet une copie à la profession réglementée, accompagnée d'un avis l'informant qu'elle peut lui présenter des observations écrites sur l'ébauche dans les 30 jours.*
- (10) Le vérificateur prend en compte les observations que lui a présentées, le cas échéant, la profession réglementée et peut faire les changements qu'il juge appropriés avant de finaliser le rapport.*
- (11) Le vérificateur prépare un rapport final sur la vérification, le dépose auprès du commissaire à l'équité et en remet une copie à la profession réglementée concernée.*
- (12) Le vérificateur dépose auprès du commissaire à l'équité une attestation portant qu'il a effectué la vérification conformément à la présente loi et aux règlements et qu'il a remis une copie de son rapport à la profession réglementée.*
- (13) La vérification est terminée lorsque le vérificateur a remis une copie du rapport final à la profession réglementée concernée et a déposé auprès du commissaire à l'équité le rapport final, l'attestation visée au paragraphe (12) et une copie des observations sur l'ébauche de rapport que la profession réglementée a présentées, le cas échéant, au vérificateur.*
- (14) Le commissaire à l'équité fournit au ministre une copie de tous les rapports des vérificateurs dans un délai raisonnable après leur réception.*
- (15) La profession réglementée paye les honoraires et débours du vérificateur.*

Le BCE assimile la fonction de vérification à un examen indépendant mené par un tiers dont il a approuvé les titres de compétences. Le vérificateur ou la vérificatrice devra rédiger un rapport renfermant des constatations et des recommandations. Conformément aux

dispositions législatives, son coût incombe à l'organisme de réglementation et le rapport final doit être déposé auprès du ou de la ministre.

Si le BCE décide qu'une vérification est requise, c'est qu'il aura généralement acquis une connaissance approfondie de l'existence de cas de non-conformité d'un organisme de réglementation avec la loi. Dans ces conditions, le bureau recourra le plus souvent à une vérification afin de mener un examen défini et ciblé des insuffisances substantielles et persistantes décelées dans les processus d'inscription de l'organisme de réglementation.

Compte tenu de la nature significative, du coût et du caractère intrusif du recours au pouvoir de vérification, le BCE n'en usera qu'après avoir étudié toutes les autres options, et ce, uniquement si la situation le justifie.



FAIRNESS COMMISSIONER

COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ

**OFFICE OF THE FAIRNESS COMMISSIONER
BUREAU DU COMMISSAIRE À L'ÉQUITÉ**

180 Dundas Street W., Suite 300, Toronto ON M7A 2S6
180, rue Dundas O., Bureau 300, Toronto (Ontario) M7A 2S6

ofc@ontario.ca
www.FairnessCommissioner.ca