



GUIDE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES D'INSCRIPTION DES ORDRES DE RÉGLEMENTATION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ

Bureau du commissaire à l'équité
595, rue Bay, bureau 1201
Toronto (Ontario) M7A 2B4
Canada

416 325-9380 ou 1 877 727-5365
ofc@ontario.ca
www.fairnesscommissioner.ca

Date de révision : Avril 2013

ISBN 978-1-4606-1476-1 (HTML)
ISBN 978-1-4606-1477-8 (PDF)

Le Bureau du commissaire à l'équité est un organisme autonome du gouvernement de l'Ontario, créé aux termes de la *Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire*. Son mandat est de garantir l'adoption de pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables par certaines professions réglementées et certains métiers à accréditation obligatoire.

GUIDE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES D'INSCRIPTION DES ORDRES DE RÉGLEMENTATION DES PROFESSIONS DE LA SANTÉ

- **Introduction**
- Obligation spécifique :
 1. Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande
 2. « Révision » Interne
 3. Renseignements sur le droit d'appel
 4. Preuves des titres de compétences
 5. Évaluation des titres de compétences
 6. Formation
 7. Accès aux documents (dossiers)
- Obligation générale
- Annexe
 - Législation relative à la « révision » interne
 - Législation relative au droit d'appel

INTRODUCTION

Objectif

Ce guide présente les pratiques d'inscription obligatoires et recommandées pour les ordres de réglementation des professions de la santé qui sont assujettis à l'annexe 2 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (ci-après la « Loi de 1991 »). Le guide permet au personnel du Bureau du commissaire à l'équité (BCE) d'adopter une approche uniforme et transparente pour évaluer les pratiques d'inscription qui sont en vigueur au sein d'un organisme de réglementation donné et pour formuler des recommandations d'amélioration. Il constitue également une référence dont l'organisme de réglementation peut se servir pour mener une auto-évaluation de ses pratiques d'inscription.

Le présent guide est un élément clé de la stratégie d'amélioration continue du BCE. Pour obtenir des renseignements sur le rôle de ce guide dans le cadre de la stratégie et sur les obligations prescrites par l'annexe 2 de la Loi de 1991 incombant à un organisme de réglementation, consultez le document intitulé *Stratégie d'amélioration continue des pratiques d'inscription*.

REMARQUE : En raison des différences entre la loi visant les ordres de réglementation des professions de la santé et celle visant les organismes de réglementation non liés à la santé, deux guides distincts ont été élaborés. Le présent guide concerne l'évaluation des ordres de réglementation des professions de la santé. Pour les autres organismes de réglementation, consultez le *Guide d'évaluation des pratiques d'inscription des professions réglementées et des métiers à accréditation obligatoire*.

Organisation du présent guide

Le reste de ce guide est organisé en parties dont chacune dresse la liste de pratiques liées à un élément important de l'annexe 2 de la Loi de 1991.

Les pratiques mentionnées dans les parties relatives aux obligations spécifiques correspondent aux obligations spécifiques des organismes de réglementation qui sont prévues à l'annexe 2 de la Loi de 1991. L'organisme de réglementation **doit** apporter la preuve qu'il respecte ces pratiques afin de satisfaire aux obligations spécifiques prescrites par l'annexe 2 de la Loi de 1991.

L'obligation générale, qui est énoncée dans un article distinct de l'annexe 2 de la Loi de 1991, a une portée beaucoup plus vaste que les obligations spécifiques. L'article de loi visant l'obligation générale stipule que l'organisme de réglementation a **l'obligation** de prévoir des pratiques d'inscription qui soient transparentes, objectives, impartiales et équitables, sans inclure de définitions ou d'interprétations quant à ces principes.

En l'absence de ces précisions et aux fins d'adopter une approche uniforme et transparente pour évaluer les pratiques d'inscription, le BCE interprète comme suit les principes de transparence, d'objectivité, d'impartialité et d'équité.

Transparence : Un processus est transparent si son déroulement permet d'identifier facilement les actions entreprises pour le mener à bien, ainsi que les motifs et les résultats desdites actions. Dans le cas d'un organisme de réglementation, la transparence du processus d'inscription englobe les principes suivants :

- Ouverture : l'organisme de réglementation prend des mesures et met en place des mécanismes permettant de comprendre aisément le déroulement du processus d'inscription.
- Accès : les renseignements sur ses pratiques d'inscription sont faciles d'accès.
- Clarté : l'organisme de réglementation veille à transmettre des renseignements complets, précis et faciles à comprendre au sujet de ses pratiques d'inscription.

Objectivité : Un processus ou une décision est objectif ou objective à condition qu'il ou elle se fonde sur des systèmes formels, tels que des critères, des outils et des procédures qui ont été mis à l'essai à de multiples reprises au cours de leur élaboration, de leur application et de leur examen et qui ont été jugés valides et fiables. Dans le cas d'un organisme de réglementation, l'objectivité de ces systèmes englobe les principes suivants :

- Fiabilité : l'organisme de réglementation garantit que les critères, les programmes de formation, les outils et les procédures permettent de prendre des décisions cohérentes, indépendamment du décideur, du moment et du contexte dans lequel la décision est prise.

- Validité : l'organisme de réglementation garantit que les critères, les programmes de formation, les outils et les procédures mesurent les paramètres prévus.

Impartialité : Un processus ou une décision est impartial(e) si la personne qui en est responsable adopte une position neutre. On parle de neutralité lorsque les actions ou les comportements susceptibles d'aboutir à des évaluations ou des décisions subjectives sont atténués. L'impartialité peut être obtenue en s'assurant que toutes les sources potentielles de préjugés sont identifiées et que des mesures sont prises pour les neutraliser. Dans le cas d'un organisme de réglementation, l'impartialité englobe les principes suivants :

- Identification : l'organisme de réglementation dispose de mécanismes permettant d'identifier les sources potentielles de préjugés au sein du processus d'évaluation ou de prise de décisions (p. ex., les sources de conflit d'intérêts, les notions préconçues et l'absence de compréhension des enjeux liés à la diversité).
- Stratégies : l'organisme de réglementation dispose de mécanismes permettant d'écarter tout préjugé et de garantir la neutralité pendant le processus d'évaluation et de prise de décisions (p. ex., des politiques en matière de formation sur les conflits d'intérêts, des procédures à suivre en cas d'identification d'un préjugé et le recours à des stratégies de délibération collective et de consensus pour la prise de décisions).

Équité : Un processus ou une décision est jugé(e) équitable lorsque l'organisme de réglementation respecte l'ensemble des éléments suivants :

- Équité en matière de fond : l'organisme de réglementation garantit l'équité de la décision en elle-même. La décision, sur le fond, doit être équitable et doit, à cette fin, satisfaire à des critères prédéfinis et valables. La décision doit être raisonnable et le raisonnement sur lequel elle se fonde doit être compréhensible pour les personnes concernées.
- Équité de la procédure : l'organisme de réglementation garantit l'équité du processus de prise de décisions. L'organisme de réglementation dispose d'un mécanisme garantissant que l'équité fait partie intégrante des étapes à mettre en œuvre avant, pendant et après la prise de décisions. Ledit mécanisme garantit que le processus s'inscrit dans un délai raisonnable et que les particuliers jouissent de chances égales de participer au processus d'inscription et d'apporter la preuve de leur capacité à exercer une profession.
- Équité dans la relation : l'organisme de réglementation veille à ce que chacun soit traité équitablement pendant le processus de prise de décisions en s'assurant de la prise en compte de leur sentiment quant au processus et à la décision.

Un mécanisme souple est instauré pour permettre aux organismes de réglementation d'apporter la preuve que leurs pratiques d'inscription sont transparentes, objectives, impartiales et équitables. Les pratiques relevant de l'obligation générale mentionnées dans le guide d'évaluation doivent servir de ligne directrice et constituent un exemple ou une illustration des mécanismes que les organismes de réglementation peuvent instaurer pour mettre en pratique les principes de transparence, d'objectivité, d'impartialité et d'équité. Un organisme de réglementation peut choisir d'apporter la preuve qu'il respecte les pratiques mentionnées ou d'expliquer les mesures prises pour adopter des pratiques transparentes, objectives, impartiales et équitables.

Utilisation du présent guide

Pour évaluer les pratiques d'un organisme de réglementation au moyen du présent guide, les membres du personnel du BCE indiquent si l'organisme de réglementation apporte la preuve qu'il respecte une pratique donnée et fournissent des commentaires. En outre, ils identifient les possibilités d'amélioration et de discussions supplémentaires, et mettent en évidence les pratiques louables. Le personnel utilise le présent guide pour rédiger un rapport d'évaluation des pratiques d'inscription.

1. OBLIGATION SPÉCIFIQUE — RENSEIGNEMENTS À L'INTENTION DES AUTEURS D'UNE DEMANDE

Législation : Loi de 1991, annexe 2, art. 22.3

L'ordre fournit des renseignements sur son site Web au sujet des exigences d'inscription, des modalités de présentation des demandes et des délais habituels du processus d'inscription.

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

1. L'organisme de réglementation décrit les exigences d'inscription sur son site Web, notamment les méthodes possibles de respect des exigences et/ou les critères qui doivent être remplis pour que les exigences soient satisfaites. [Transparence]
2. Toutes les étapes du processus d'inscription, y compris celles relatives à tout processus d'évaluation des titres de compétences, sont clairement décrites sur le site Web de l'organisme de réglementation. [Transparence]
3. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet de la durée habituelle du processus d'inscription (y compris le temps nécessaire à l'évaluation des titres de compétences). [Transparence]

2. OBLIGATION SPÉCIFIQUE — « RÉVISION » INTERNE¹ (RENOI AU COMITÉ D'INSCRIPTION)

Législation : Loi de 1991, annexe 2, art. 15, art. 18 et art. 19

(En raison de leur longueur, les articles correspondants sont cités intégralement en annexe.)

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

1. Si une demande est refusée, l'auteur de la demande se voit communiquer des motifs écrits. Les motifs écrits incluent l'identification de tout critère que l'auteur de la demande n'a pas respecté. [Équité, transparence]
2. Si l'organisme de réglementation se propose de refuser une demande d'inscription ou d'assortir un certificat d'inscription de conditions ou de restrictions, il donne la possibilité à l'auteur de la demande de faire réviser la proposition ou la décision. [Équité]
3. Si une demande est renvoyée au comité d'inscription, l'auteur de la demande est informé des motifs légaux du renvoi et de son droit de présenter des observations par écrit. [Équité]
4. Quiconque a agi à titre de décisionnaire dans le cadre d'une décision en matière d'inscription ne doit agir à ce titre dans le cadre de la « révision » de la décision. [Impartialité]

¹ « Lorsqu'il s'agit d'une "révision" interne, le registrateur ou la registrateur n'a pas encore pris sa décision, mais a formulé une proposition par suite de laquelle l'affaire est examinée et tranchée par le comité d'inscription ou un comité analogue. » (George M. Thomson, Examen des processus d'appel des décisions en matière d'inscription dans les professions réglementées de l'Ontario, novembre 2005)

3. OBLIGATION SPÉCIFIQUE — RENSEIGNEMENTS SUR LE DROIT D'APPEL

Législation : Loi de 1991, annexe 2, art. 20, art. 21 et art. 22

(En raison de leur longueur, les articles correspondants sont cités intégralement en annexe.)

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

1. L'organisme de réglementation informe les auteurs d'une demande de leur droit d'interjeter appel devant la Commission d'appel et de révision des professions de la santé (CARPS). [Transparence]

4. OBLIGATION SPÉCIFIQUE — PREUVES DES TITRES DE COMPÉTENCES

Législation : Loi de 1991, annexe 2, paragr. 22.4 (1)

L'ordre 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 l'ordre si l'auteur d'une demande d'inscription ne peut pas obtenir les preuves exigées pour des motifs indépendants de sa volonté.

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

1. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur les documents qui doivent accompagner la demande pour apporter la preuve des titres de compétences. Ces renseignements incluent ce qui suit, le cas échéant :
 - a. contenu obligatoire des documents;
 - b. format obligatoire des documents, y compris le format de traduction, le cas échéant;
 - c. mode de transmission obligatoire des documents (p. ex., certains organismes de réglementation exigent que les relevés de notes leur soient envoyés dans une enveloppe scellée directement par l'établissement);
 - d. modes de communication avec l'organisme de réglementation pour découvrir quels documents de remplacement peuvent être acceptables, si les auteurs d'une demande ne peuvent pas obtenir les preuves exigées pour des motifs indépendants de leur volonté.

[Transparence]

5. OBLIGATION SPÉCIFIQUE — ÉVALUATION DES TITRES DE COMPÉTENCES²

Législation : Loi de 1991, annexe 2, paragr. 22.4 (2)

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

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

1. Les évaluations des titres de compétences sont fondées sur des critères transparents. [Transparence]
2. Les critères d'évaluation des titres de compétences sont directement liés aux exigences/normes d'accès à la profession. [Transparence]
3. Les critères d'évaluation des titres de compétences s'appliquent uniformément à tous les auteurs d'une demande. [Objectivité]
4. Les renseignements sur les programmes d'enseignement utilisés dans le cadre de l'évaluation des titres de compétences sont à jour et exacts. [Équité, objectivité, transparence]
5. Les méthodes d'évaluation font l'objet d'un examen portant sur l'objectivité, la validité et la fiabilité. [Objectivité]
6. Les résultats de l'évaluation des titres de compétences sont communiqués à l'auteur d'une demande par écrit (sous forme électronique ou sur papier). [Équité, transparence]
7. Les auteurs d'une demande ont la possibilité d'interjeter appel des résultats d'une évaluation des titres de compétences ou de les faire réexaminer. [Équité]
8. Sur son site Web, l'organisme de réglementation informe les auteurs d'une demande au sujet des éléments suivants liés à l'évaluation des titres de compétences :
 - a. les critères sur lesquels les évaluations des titres de compétences sont fondées;
 - b. la nature des liens entre ces critères et les exigences/normes d'accès à la profession;
 - c. les coûts;
 - d. les possibilités d'appel ou de réexamen des résultats d'une évaluation des titres de compétences;
 - e. toute politique ou procédure en lien avec la prise en compte des circonstances particulières.³
 [Transparence, équité]
9. L'organisme de réglementation garantit que les actions suivantes sont effectuées dans un délai raisonnable :
 - a. évaluation des titres de compétences;
 - b. communication des résultats aux auteurs d'une demande;
 - c. communication de motifs écrits pour les demandes refusées.
 [Équité, transparence]

10. Les organismes de réglementation qui se fient à un tiers pour évaluer les titres de compétences prennent des mesures pour veiller à ce que ces évaluations soient effectuées de façon transparente, objective, impartiale et équitable. [Équité, transparence, objectivité, impartialité]

² Les pratiques 1 à 9 concernent les évaluations des titres de compétences que l'organisme de réglementation effectue lui-même. Seule la pratique 10 concerne les évaluations effectuées par une tierce partie. L'évaluation des titres de compétences porte notamment sur les points suivants : diplômes d'études/programmes d'enseignement, expérience professionnelle, compétences linguistiques, examens, évaluation des apprentissages antérieurs et (dans certains cas) titres de compétences à jour.

³ Lorsqu'il s'avère impossible de lever un obstacle sans que cela n'entraîne un préjudice injustifié pour l'organisme de réglementation, ce dernier doit mettre en œuvre des mesures d'adaptation spéciales de façon à permettre la pleine participation de tous les particuliers. Voici quelques exemples possibles de cette adaptation (cette liste n'est pas exhaustive) : prise en compte des besoins particuliers, correspondance envoyée et acceptée sous diverses formes, souplesse des mécanismes visant à apporter la preuve des compétences ou des méthodes de respect des exigences, souplesse et/ou multiplicité des dates d'évaluation proposées aux auteurs d'une demande.

6. OBLIGATION SPÉCIFIQUE — FORMATION

Législation : Loi de 1991, annexe 2, paragr. 22.4(3)

L'ordre veille à ce que les particuliers qui évaluent les compétences, prennent les décisions en matière d'inscription ou réexaminent les décisions aient reçu une formation qui porte notamment, lorsque cela est approprié :

(a) sur la façon d'évaluer ces compétences et de prendre les décisions en question;

(b) sur les circonstances particulières qui peuvent s'appliquer à l'évaluation des demandes d'inscription et la façon d'en tenir compte.

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

1. L'organisme de réglementation garantit qu'une formation est offerte aux personnes qui :

- a. évaluent les titres de compétences;
- b. prennent les décisions en matière d'inscription;
- c. réexaminent les décisions.

[Objectivité]

2. Le cas échéant, la formation porte notamment :

- a. sur la façon d'évaluer les titres de compétences et de prendre les décisions en matière d'inscription et de réexamen;
- b. sur les circonstances particulières qui peuvent s'appliquer à l'évaluation des demandes d'inscription et la façon d'en tenir compte. Voici quelques exemples possibles de circonstances particulières (cette liste n'est pas exhaustive) : prise en compte des besoins particuliers, correspondance envoyée et acceptée sous diverses formes, souplesse des mécanismes visant à apporter la preuve des compétences ou des méthodes de respect des exigences, souplesse et/ou multiplicité des dates d'évaluation proposées aux auteurs d'une demande.

[Objectivité, équité]

7. OBLIGATION SPÉCIFIQUE — ACCÈS AUX DOCUMENTS (DOSSIERS)

Législation : Loi de 1991, annexe 2, art. 16

(1) Le registrateur communique à l'auteur d'une demande d'inscription qui en fait la demande tous les renseignements, ainsi qu'une copie de chaque document que possède l'ordre, qui se rapportent à la demande.

Exception

(2) Le registrateur peut refuser de communiquer à l'auteur d'une demande tout ce qui pourrait, à son avis, mettre en danger la sécurité de quiconque.

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

1. Sous réserve des exceptions prévues par la loi, les auteurs d'une demande ont accès à leur dossier. Les dossiers comprennent tous les documents qui ont un lien avec la demande. [Équité, transparence]

Voici quelques exemples possibles de documents (cette liste n'est pas exhaustive) : des documents fournis par l'auteur de la demande; des documents décrivant les motifs de la décision de l'organisme de réglementation; des documents liés à l'évaluation des titres de compétences de l'auteur de la demande, tels que des résultats d'examen ou d'évaluation de diplômes; et des documents liés à des demandes de prise en compte de besoins particuliers, à des demandes de réexamen et à des appels.

OBLIGATION GÉNÉRALE

Législation : Loi de 1991, annexe 2, art. 22.2

L'ordre a l'obligation de prévoir des pratiques d'inscription qui soient transparentes, objectives, impartiales et équitables.

L'organisme de réglementation apporte-t-il la preuve qu'il respecte les pratiques suivantes?

TRANSPARENCE

1. Les politiques et les critères d'inscription sont bien documentés. Les politiques et les critères d'inscription sont bien définis et non ambigus. Il n'existe pas de politique non écrite. À titre d'exemples :
 - a. Les politiques et les critères sont à la disposition des membres du personnel qui traitent les demandes d'inscription et des décideurs.
 - b. Les politiques et les critères font régulièrement l'objet d'un examen et d'une mise à jour.
 - c. Tous les membres du personnel qui traitent les demandes d'inscription et les décideurs qui sont responsables de la mise en œuvre des politiques et des critères sont informés rapidement en cas de modification des politiques.
2. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur les exigences qui peuvent être satisfaites par le biais de solutions de remplacement acceptables.
3. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur toutes les exigences qui peuvent faire l'objet de dispenses.
4. Si des qualités personnelles telles que les « bonnes mœurs » font partie des exigences d'un organisme de réglementation, celui-ci doit décrire les critères qui sont utilisés pour évaluer lesdites exigences.
5. L'organisme de réglementation met à disposition un barème des droits indiquant tous les droits d'inscription qui sont sous son contrôle.
6. L'organisme de réglementation identifie les autres coûts associés au processus d'inscription, dont notamment les évaluations par une tierce partie. Ceci permet à l'auteur d'une demande d'estimer le coût total du processus d'inscription.
7. Les auteurs d'une demande peuvent constater que les politiques établies ont été suivies dans leur dossier.
8. Si l'accès aux dossiers nécessite de payer des droits, l'organisme de réglementation fournit aux auteurs d'une demande une estimation des droits d'accès exigés. Le montant des droits d'accès ne dépasse pas celui du recouvrement des coûts raisonnables.
9. L'organisme de réglementation informe les auteurs d'une demande :
 - a. de la façon dont ils peuvent demander accès à leur dossier (p. ex., en personne, par courriel, en remplissant et en soumettant un formulaire sur papier);
 - b. de la façon dont les dossiers sont disponibles (p. ex., sur photocopie, par un accès en personne);
 - c. de l'identité des personnes qui peuvent accéder aux dossiers;
 - d. de la durée pendant laquelle les dossiers sont conservés;
 - e. des exceptions (le cas échéant) au droit d'accès aux dossiers.

10. Les renseignements sur l'inscription, y compris ceux qui concernent expressément les particuliers formés à l'étranger, sont complets, clairs et faciles à trouver. À titre d'exemples :
 - a. Les renseignements sont présentés dans un langage qui n'est pas inutilement compliqué et qui minimise le jargon ou les termes techniques.
 - b. Les renseignements sur l'inscription sont à jour et exacts.
 - c. Les auteurs d'une demande et les personnes qui ont l'intention de présenter une demande peuvent accéder à des renseignements sous diverses formes (par exemple en téléchargeant les renseignements sur le site Web de l'organisme de réglementation, en demandant à l'organisme de les leur envoyer par courrier ou en les sollicitant de vive voix).
 - d. Tous les renseignements auxquels il est fait référence dans cette partie Transparence figurent sur le site Web de l'organisme de réglementation, à l'intention des auteurs d'une demande et des personnes qui ont l'intention de présenter une demande.
11. La communication entre les organismes de réglementation et les auteurs d'une demande au sujet des dossiers est bonne. Les auteurs d'une demande sont informés de l'état d'avancement de leur dossier.
12. L'organisme de réglementation indique aux auteurs d'une demande quels sont les documents qu'il conserve et quels sont ceux qu'il leur renvoie sur demande écrite.
13. L'organisme de réglementation informe les auteurs d'une demande des documents manquants ou incomplets.
14. Si une exigence linguistique peut être satisfaite en français ou en anglais, l'organisme de réglementation fournit des renseignements sur l'inscription en français et en anglais.
15. L'organisme de réglementation identifie les étapes du processus d'inscription qu'un auteur d'une demande peut exécuter ou commencer à l'extérieur du Canada, telles que l'évaluation des titres de compétences, l'évaluation linguistique et les examens.
16. L'organisme de réglementation informe les auteurs d'une demande au sujet de l'ensemble des méthodes d'évaluation des titres de compétences qu'il utilise.
17. L'organisme de réglementation fournit des renseignements ou renvoie à des sources d'information (p. ex., lien Internet) visant toute ressource ou tout soutien qui est à la disposition des auteurs d'une demande pendant le processus d'inscription et d'évaluation. Voici quelques exemples de ressources et de soutiens : fiches d'examen; tests ou examens de pratique; questions d'évaluation types; programmes d'orientation vers la profession; programmes de transition; possibilités de formation linguistique spécifiques au métier; possibilités de mentorat; possibilités d'expérience professionnelle; et outils en ligne d'autoévaluation des compétences linguistiques ou professionnelles.
18. L'organisme de réglementation décrit le rôle de tout organisme tiers avec lequel un auteur d'une demande est susceptible de communiquer pendant le processus d'inscription, dont notamment les organismes d'évaluation des titres de compétences et les organismes qui administrent des examens ou qui proposent des programmes de formation.
19. L'organisme de réglementation fournit un lien Internet vers les documents requis par toute tierce partie jouant un rôle dans le processus d'inscription de l'organisme, ou explique où trouver ces documents.
20. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur le délai estimé pour chaque étape du processus d'inscription qui est sous son contrôle. Si le calendrier varie, une échelle de délais maximaux est fournie. Si le calendrier varie en fonction du type de demande, les différents délais sont mentionnés. Des renseignements sur les variables susceptibles de ralentir le processus normal sont inclus, le cas échéant.
21. Les décisions et leurs motifs sont clairement communiqués.

OBJECTIVITÉ

1. La subjectivité dans le processus décisionnel est minimisée grâce à l'utilisation de critères particuliers pour l'évaluation des titres de compétences.⁴ À titre d'exemple, il est possible d'utiliser des gabarits d'évaluation bien construits ou des questions à choix multiple pour contribuer à rendre la correction des examens plus objective.
2. Les critères peuvent être mesurés au moyen de données vérifiables et les décideurs n'ont aucun mal à déterminer si les critères ont été respectés ou non. À titre d'exemple, il est possible de mesurer les exigences de bonnes mœurs en fonction de critères concrets tels que l'absence de casier judiciaire ou la fourniture de lettres de référence normalisées.
3. Des décideurs différents arrivent à des conclusions cohérentes sans nécessiter d'évaluation subjective fondée sur des opinions ou des jugements personnels. À titre d'exemples : les décideurs utilisent des outils communs; les décideurs se réfèrent aux décisions antérieures; et les décideurs ont reçu une formation afin de suivre un processus cohérent et d'interpréter de la même manière les politiques et les critères.
4. L'organisme de réglementation garantit qu'une formation est offerte aux personnes qui évaluent les titres de compétences, prennent les décisions en matière d'inscription ou réexaminent les décisions. Ces personnes reçoivent :
 - a. une formation initiale (dès qu'elles se sont vues confier leurs obligations);
 - b. une formation continue (chaque fois que les règlements, politiques ou procédures font l'objet d'une modification).

IMPARTIALITÉ

1. L'organisme de réglementation prend des mesures pour garantir que tous les membres du personnel qui s'occupent des demandes d'inscription reçoivent une formation dans les domaines suivants :
 - a. l'antidiscrimination (à titre d'exemples : les membres du personnel ont reçu une formation sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario; les membres du personnel ont reçu une formation sur les politiques internes de lutte contre la discrimination);
 - b. la diversité culturelle (à titre d'exemple : les membres du personnel ont reçu une formation sur les différences culturelles et les moyens permettant d'identifier les sources potentielles de préjugés);
 - c. les objectifs du *Code des professions de la santé* (annexe 2 de la Loi de 1991).
2. L'organisme de réglementation prend des mesures pour garantir que les évaluations des titres de compétences⁵ sont effectuées sans préjugés ni idées préconçues sur toute personne ou tout groupe de personnes. À titre d'exemples : l'organisme de réglementation dispose d'un code de conduite à l'intention des évaluateurs; l'organisme de réglementation a mis en place des politiques et des processus contrôlés pour veiller à ce que des évaluateurs différents arrivent à la même décision; et l'organisme de réglementation peut apporter la preuve qu'il a identifié les risques de préjugés et prend des mesures pour les atténuer.
3. L'organisme de réglementation prend des mesures pour garantir que les décisions en matière d'inscription sont prises sans préjugés ni idées préconçues sur toute personne ou tout groupe de personnes. À titre d'exemples : l'organisme de réglementation dispose d'un code de conduite à l'intention des décideurs; l'organisme de réglementation a mis en place des politiques et des processus contrôlés pour veiller à ce que des évaluateurs différents arrivent à la même décision; et l'organisme de réglementation peut apporter la preuve qu'il a identifié les risques de préjugés et prend des mesures pour les atténuer.
4. L'organisme de réglementation prend des mesures pour garantir que les décideurs abordent chaque cas sans idée préconçue sur les mérites de la demande d'inscription. Ils gardent un esprit ouvert au moment d'étudier les éléments du dossier et de déterminer si l'auteur d'une demande respecte les critères. À titre d'exemples : les décideurs n'ont pas les mêmes privilèges d'accès aux renseignements relatifs à l'auteur d'une demande que les autres membres du personnel, de façon qu'ils ne soient pas influencés par des renseignements non pertinents

quant à la décision; plusieurs décideurs participent à l'examen d'une même demande; les décideurs ont recours à des processus contrôlés; et les mêmes processus sont appliqués pour tous les auteurs d'une demande.

5. L'organisme de réglementation prend des mesures pour garantir que les décideurs ne sous-évaluent pas les auteurs d'une demande originaires de certaines compétences et n'accordent pas une préférence indue à ceux venus d'autres régions, en veillant à ce qu'ils aient reçu une formation solide en matière d'application des critères d'évaluation. À titre d'exemples : une formation portant sur l'application des critères est mise en place à l'intention des décideurs; un plan de formation des décideurs est en place; des processus permettent d'évaluer l'efficacité de la formation; et l'organisme de réglementation dispose de processus permettant de mesurer l'exécution et la qualité du travail des décideurs.
6. L'organisme de réglementation prend des mesures pour garantir que les évaluateurs, les décideurs et tous les autres membres du personnel qui traitent les demandes d'inscription n'ont pas de conflit d'intérêts réel ou perçu.⁶ À titre d'exemples : l'organisme de réglementation dispose d'une politique en matière de conflit d'intérêts et/ou de processus formels à l'intention des décideurs et des membres du personnel. L'organisme de réglementation a instauré un processus continu visant à étudier le risque de conflit d'intérêts et prend des mesures permettant d'atténuer ce risque.

ÉQUITÉ

Équité en matière de fond

1. L'organisme de réglementation est en mesure d'expliquer l'origine de toutes les exigences d'inscription, y compris le mécanisme par lequel sont nées de nouvelles exigences.
2. L'organisme de réglementation est en mesure d'expliquer pourquoi chacune des exigences est nécessaire et adaptée à l'exercice de la profession.
3. Les exigences ne comprennent pas de mesure d'exclusion ou de restriction portant sur certains groupes, tels que les auteurs d'une demande formés à l'étranger, sans que cela ne se justifie.
4. Lorsque la compétence linguistique est une exigence, le niveau de compétence requis correspond au niveau exigé pour exercer la profession.
5. L'organisme de réglementation peut soit :
 - a. justifier clairement que l'expérience au Canada ou en Ontario qu'il requiert est nécessaire pour que les auteurs d'une demande se familiarisent avec les particularités de la pratique en Ontario; soit
 - b. expliquer en quoi une simple expérience internationale est insuffisante pour atteindre les objectifs liés au milieu de travail ou à l'exigence d'expérience clinique de l'organisme de réglementation.
6. Les droits d'inscription sont raisonnables. L'organisme de réglementation peut montrer comment les droits dont il a le contrôle sont établis et justifier les montants. Les droits ne sont pas supérieurs, sans que cela ne se justifie, au coût de prestation du service.

Équité de la procédure

7. Les décisions en matière d'inscription sont prises conformément aux critères, aux normes et aux politiques qui ont été publiés.
8. Le processus d'inscription a été simplifié et les étapes inutiles ont été supprimées.
9. Les auteurs d'une demande peuvent faire évaluer leurs titres de compétences pendant qu'ils se trouvent à l'extérieur du Canada.

10. L'organisme de réglementation effectue les actions suivantes dans un délai raisonnable : prise de décisions en matière d'inscription; communication des décisions (par écrit) aux auteurs d'une demande; et communication des motifs, le cas échéant.
11. L'organisme de réglementation répond aux questions ou aux requêtes des auteurs d'une demande dans un délai raisonnable.
12. Les décisions de l'organisme de réglementation peuvent faire l'objet de « révision » dans un délai raisonnable.
13. L'organisme de réglementation effectue les actions suivantes dans un délai raisonnable : prise de décisions à l'issue de réexamens et d'appels internes; communication des décisions (par écrit) aux auteurs d'une demande; et communication des motifs, le cas échéant.
14. En cas de demande, l'accès aux dossiers est offert dès que possible, dans un délai maximum de 30 jours.

Équité dans la relation

15. Les dossiers sont traités en tenant compte de la situation particulière de chaque auteur d'une demande (prise en compte raisonnable) afin d'obtenir un résultat équitable. Voici quelques exemples possibles : prise en compte des besoins particuliers, correspondance envoyée et acceptée sous diverses formes, souplesse des mécanismes visant à apporter la preuve des compétences ou des méthodes de respect des exigences, souplesse et/ou multiplicité des dates d'évaluation proposées aux auteurs d'une demande.
16. Si l'auteur d'une demande indique qu'il ne peut pas obtenir les documents requis pour des motifs indépendants de sa volonté, l'organisme de réglementation dispose d'un processus :
 - a. pour déterminer si les documents sont effectivement inaccessibles;
 - b. pour envisager et examiner des solutions de remplacement;
 - c. dans la mesure du possible, pour aider l'auteur d'une demande à obtenir les documents de remplacement si les preuves exigées sont inaccessibles.

⁴ Cette pratique concerne les évaluations des titres de compétences que l'organisme de réglementation effectue lui-même. L'évaluation des titres de compétences porte notamment sur les points suivants : diplômes d'études/programmes d'enseignement, expérience professionnelle, compétences linguistiques, examens, évaluation des apprentissages antérieurs et (dans certains cas) titres de compétences à jour.

⁵ Cette pratique concerne les évaluations des titres de compétences que l'organisme de réglementation effectue lui-même. L'évaluation des titres de compétences porte notamment sur les points suivants : diplômes d'études/programmes d'enseignement, expérience professionnelle, compétences linguistiques, examens, évaluation des apprentissages antérieurs et (dans certains cas) titres de compétences à jour.

⁶ Un conflit d'intérêts s'entend, par exemple, de toute situation ou circonstance dans laquelle les autres engagements, relations ou intérêts financiers de la personne :

- sont susceptibles d'influencer de manière inappropriée l'exercice objectif, sans préjugés et impartial de son jugement indépendant, ou bien d'être perçus comme tels; ou
- sont susceptibles de compromettre ou d'entraver la bonne exécution de ses obligations contractuelles ou d'être incompatibles avec celles-ci, ou bien d'être perçus comme tels.

ANNEXE — LÉGISLATION RELATIVE À LA « RÉVISION » INTERNE

Loi de 1991, annexe 2, art. 15, art. 18 et art. 19

Inscription

- 15.** (1) Si une personne présente une demande d'inscription au registrateur, ce dernier :
- (a) soit inscrit l'auteur de la demande;
 - (b) soit renvoie la demande au comité d'inscription. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 15 (1).

Renvoi de demandes au comité d'inscription

- (2) Le registrateur renvoie une demande d'inscription au comité d'inscription si, selon le cas :
- (a) il a des doutes, en se fondant sur des motifs raisonnables, sur la mesure dans laquelle l'auteur de la demande satisfait aux exigences d'inscription;
 - (a.1) il est d'avis que le certificat d'inscription de l'auteur de la demande devrait être assorti de conditions ou de restrictions et que ce dernier est un particulier visé au paragraphe 22.18 (1);
 - (b) il est d'avis que le certificat d'inscription de l'auteur de la demande devrait être assorti de conditions ou de restrictions et que ce dernier s'y oppose;
 - (c) il se propose de refuser la demande. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 15 (2); 1993, chap. 37, art. 6; 2009, chap. 24, par. 33
 - (3)

Avis adressé à l'auteur de la demande

- (3) Si le registrateur renvoie une demande au comité d'inscription, il avise l'auteur de la demande des motifs légaux du renvoi et du droit qu'a ce dernier de présenter des observations par écrit en vertu du paragraphe 18 (1) 1991, chap. 18, annexe 2, par. 15 (3).

Acceptation des conditions ou restrictions imposées

- (4) Si le registrateur est d'avis que devrait être délivré à l'auteur d'une demande un certificat d'inscription assorti de conditions ou de restrictions et que ce dernier y consent, le registrateur peut le délivrer sous réserve de l'approbation d'un sous-comité du comité d'inscription dont les membres sont choisis par le président à cette fin. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 15 (4).

Approbation du sous-comité

- (5) Les paragraphes 17 (2) et (3) s'appliquent au sous-comité visé au paragraphe (4). 1991, chap. 18, annexe 2, par. 15 (5).

Examen par le sous-comité

- 18.** (1) L'auteur d'une demande peut présenter des observations par écrit au sous-comité dans les trente jours suivant la réception de l'avis prévu au paragraphe 15 (3) ou dans tout autre délai plus long que peut fixer le registrateur dans l'avis.

Ordonnances du sous-comité

- (2) Après examen de la demande et des observations, le sous-comité peut, par ordonnance :
1. Enjoindre au registrateur de délivrer un certificat d'inscription.
 2. Enjoindre au registrateur de délivrer un certificat d'inscription si l'auteur de la demande réussit aux examens établis ou approuvés par le sous-comité.
 3. Enjoindre au registrateur de délivrer un certificat d'inscription si l'auteur de la demande réussit aux cours de formation supplémentaires indiqués par le sous-comité.
 4. Enjoindre au registrateur d'assortir le certificat d'inscription de l'auteur de la demande des conditions et des restrictions

précisées et d'indiquer les restrictions s'appliquant au droit qu'a l'auteur de la demande de présenter une demande en vertu du paragraphe 19 (1).

5. Enjoindre au registrateur de refuser de délivrer un certificat d'inscription.

Idem

(3) Le sous-comité qui rend une ordonnance en vertu du paragraphe (2) peut enjoindre au registrateur de délivrer un certificat d'inscription à l'auteur d'une demande qui ne satisfait pas à une exigence d'inscription, à moins qu'il ne s'agisse d'une exigence prescrite comme étant une exigence à laquelle on ne peut se soustraire.

Ordonnance sur consentement

(4) Le sous-comité peut enjoindre au registrateur de délivrer un certificat d'inscription assorti des conditions et des restrictions précisées par le sous-comité, si l'auteur de la demande y consent. 1991, chap. 18, annexe 2, art. 18.

Demande de modification d'ordonnance

19. (1) Un membre peut demander au comité d'inscription que soit rendue une ordonnance enjoignant au registrateur de supprimer ou de modifier toute condition ou restriction dont est assorti son certificat d'inscription par suite d'une procédure relative à une inscription. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 19 (1).

Restrictions

(2) Le droit de présenter une demande en vertu du paragraphe (1) est assujéti à toute restriction prévue par l'ordonnance qui impose la condition ou la restriction ou à laquelle le membre a acquiescé et à toute restriction imposée en vertu du paragraphe (7) lorsqu'il est statué sur une demande antérieure faite en vertu du présent article. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 19 (2).

Sous-comités

(3) La demande présentée au comité d'inscription en vertu du paragraphe (1) ou celle renvoyée au comité d'inscription par la Commission est examinée par un sous-comité dont les membres sont choisis par le président parmi les membres du comité. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 19 (3); 2007, chap. 10, annexe M, par. 25 (1).

Idem

(4) Les paragraphes 17 (2) et (3) s'appliquent au sous-comité visé au paragraphe (3). 1991, chap. 18, annexe 2, par. 19 (4).

Observations

(5) L'auteur d'une demande peut présenter des observations par écrit au sous-comité. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 19 (5).

Ordonnances

(6) Après examen de la demande et des observations, le sous-comité peut, par ordonnance :

1. Refuser la demande.
2. Enjoindre au registrateur de supprimer toute condition ou restriction dont est assorti le certificat d'inscription.
3. Enjoindre au registrateur de modifier les conditions ou les restrictions du certificat d'inscription. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 19 (6); 2007, chap. 10, annexe M, par. 25 (2).

Restrictions relatives aux demandes

(7) Lorsqu'il a été statué sur une demande aux termes du présent article, l'auteur de la demande ne peut présenter de nouvelle demande en vertu du paragraphe (1) dans les six mois qui suivent sans l'autorisation du registrateur. 2007, chap. 10, annexe M, par. 25 (3).

Autorisation du registrateur

(8) Le registrateur ne peut autoriser la présentation d'une nouvelle demande en vertu du paragraphe (7) que s'il est convaincu qu'il s'est produit un changement important de circonstances qui le justifie. 2007, chap. 10, annexe M, par. 25 (3).

ANNEXE — LÉGISLATION RELATIVE AU DROIT D'APPEL

Loi de 1991, annexe 2, art. 20, art. 21 et art. 22

Avis d'ordonnance

20. (1) Le sous-comité avise l'auteur de la demande de l'ordonnance qu'il rend en vertu du paragraphe 18 (2) ou 19 (6) et des motifs écrits à l'appui de celle-ci si l'ordonnance, selon le cas :

- a) enjoint au registrateur de refuser de délivrer un certificat d'inscription;
- b) enjoint au registrateur de délivrer un certificat d'inscription si l'auteur de la demande réussit aux examens ou aux cours de formation supplémentaires;
- c) enjoint au registrateur d'assortir de conditions et de restrictions le certificat d'inscription de l'auteur de la demande;
- d) refuse une demande d'ordonnance visant à supprimer ou à modifier toute condition ou restriction dont est assorti un certificat d'inscription. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 20 (1).

Contenu de l'avis

(2) L'avis prévu au paragraphe (1) informe l'auteur de la demande de l'ordonnance et des dispositions de l'article 19 et des paragraphes 21 (1) et (2). 1991, chap. 18, annexe 2, par. 20 (2); 2007, chap. 10, annexe M, art. 26.

Appel porté devant la Commission

21. (1) L'auteur d'une demande qui a reçu un avis d'ordonnance aux termes du paragraphe 20 (1) peut exiger de la Commission qu'elle réexamine sa demande et les éléments de preuve documentaire à l'appui de celle-ci, ou qu'elle tienne une audience relativement à sa demande, en remettant à la Commission et au comité d'inscription un avis à cet effet, conformément au paragraphe (2).

Exigences de remise de l'avis, et contenu

(2) L'avis prévu au paragraphe (1) est donné par écrit dans les trente jours suivant la date à laquelle l'avis prévu au paragraphe 20 (1) a été donné, et précise si l'auteur de la demande exige un réexamen ou une audience.

Copie de l'ordonnance, etc., à la Commission

(3) Le comité d'inscription qui reçoit un avis de l'auteur d'une demande selon lequel ce dernier exige une audience ou un réexamen remet à la Commission, dans les quinze jours suivant la réception de l'avis, une copie de l'ordonnance rendue au sujet de la demande, les motifs à l'appui de celle-ci, ainsi que les documents et choses sur lesquels la décision de rendre l'ordonnance était fondée.

Moment où l'ordonnance peut être exécutée

(4) L'ordonnance d'un sous-comité, qui doit faire l'objet d'un avis aux termes du paragraphe 20 (1), ne peut être exécutée que lorsque se réalise l'une ou l'autre des éventualités suivantes :

- (a) l'auteur de la demande a informé le registrateur, au moyen d'un avis, qu'il n'exigera pas de réexamen ni d'audience;
- (b) trente-cinq jours se sont écoulés depuis que l'avis d'ordonnance a été donné aux termes du paragraphe 20 (1) sans que l'auteur de la demande ait exigé de réexamen ou d'audience;
- (c) la Commission a confirmé l'ordonnance. 1991, chap. 18, annexe 2, art. 21.

Audiences ou réexamens relatifs à l'inscription

22. (1) Le présent article s'applique à l'audience tenue ou au réexamen effectué par la Commission, et qu'exige l'auteur d'une demande en vertu du paragraphe 21 (1). 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (1).

Dispositions relatives à la procédure

(2) Les dispositions suivantes s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à une audience ou à un réexamen :

1. Le paragraphe 38 (4) (exclusion).
2. L'article 42 (divulgence des preuves).
3. L'article 43 (interdiction aux membres des sous-comités de communiquer).
4. L'article 50 (membres du sous-comité qui participent).
5. L'article 55 (communication des preuves). 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (2).

Idem

(3) Les dispositions suivantes s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, à une audience :

1. L'article 45 (audiences publiques).
2. L'article 47 (témoins d'inconduite sexuelle).
3. L'article 48 (transcription des audiences). 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (3).

Idem

(3.1) Les dispositions suivantes de la *Loi sur l'exercice des compétences légales* s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, à un réexamen effectué par la Commission :

1. Article 21.1 (correction d'erreurs).
2. Article 25.1 (règles). 1998, chap. 18, annexe G, art. 12.

Conclusions de fait

(4) Lors d'une audience, les conclusions de fait se fondent uniquement sur les preuves admissibles ou les questions dont il peut être pris connaissance en vertu des articles 15, 15.1, 15.2 et 16 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (4); 2007, chap. 10, annexe M, par. 27 (1).

Idem

(5) Lors d'un réexamen, les conclusions de fait se fondent uniquement sur la demande et les éléments de preuve documentaire admissibles ou sur les questions dont il peut être pris connaissance en vertu des articles 15, 15.1, 15.2 et 16 de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (5); 2007, chap. 10, annexe M, par. 27 (2).

Décision de la Commission

(6) À la suite de l'audience ou du réexamen, la Commission rend une ordonnance dans l'un ou l'autre, ou plusieurs, des buts suivants :

1. Confirmer l'ordonnance rendue par le sous-comité.
2. Exiger du comité d'inscription qu'il rende une ordonnance enjoignant au registrateur de délivrer un certificat d'inscription à l'auteur de la demande si ce dernier réussit aux examens ou aux cours de formation que le comité d'inscription peut préciser.
3. Exiger du comité d'inscription qu'il rende une ordonnance enjoignant au registrateur de délivrer un certificat d'inscription à l'auteur de la demande et de l'assortir des conditions et des restrictions qu'elle estime opportunes.
4. Renvoyer la question au comité d'inscription pour qu'un sous-comité l'examine de nouveau, en y joignant les raisons et les recommandations qu'elle estime opportunes. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (6); 2007, chap. 10, annexe M, par. 27 (3).

Idem

(7) La Commission ne peut rendre d'ordonnance visée à la disposition 3 du paragraphe (6) que si elle constate que l'auteur de la demande satisfait pour l'essentiel aux exigences d'inscription et que le sous-comité a exercé ses pouvoirs de façon irrégulière. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (7).

Restriction applicable à l'ordonnance

(8) Lorsqu'elle rend une ordonnance aux termes du paragraphe (6), la Commission n'exige pas du comité d'inscription qu'il enjoigne au registrateur de délivrer un certificat d'inscription à l'auteur d'une demande qui ne satisfait pas à une exigence d'inscription prescrite comme étant une exigence à laquelle on ne peut se soustraire. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (8).

Parties

(9) Sont parties à une audience ou à un réexamen l'ordre et l'auteur de la demande. 1991, chap. 18, annexe 2, par. 22 (9).