



STRATÉGIE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES D'INSCRIPTION

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 978-1-4606-1472-3 (HTML)
ISBN 978-1-4606-1473-0 (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.

STRATÉGIE D'AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES D'INSCRIPTION

Table des matières

1. Introduction
 - Documents d'accompagnement
 - Un travail d'équipe
2. Mandat du BCE et fonctions des organismes de réglementation
3. Évaluation et amélioration continue
 - Rapport annuel sur les pratiques d'inscription équitables et réunion annuelle
 - Cycle d'évaluation bisannuel
4. Rôle des examens et des vérifications
 - Examens du processus d'accès à la profession ou au métier
 - Vérifications
5. Garantir un accès équitable
 - Promouvoir l'amélioration continue
 - Contrôler la conformité à la loi
 - Exiger la reddition de compte par les organismes de réglementation : Obligations spécifiques
 - Exiger la reddition de compte par les organismes de réglementation : Obligation générale

1. Introduction

La commissaire à l'équité encourage les organismes de réglementation à améliorer leur système d'inscription des personnes qui cherchent à obtenir un permis pour exercer une profession ou un métier en Ontario. À cette fin, le Bureau du commissaire à l'équité (BCE) se concentre désormais sur une nouvelle phase de son action : la *Stratégie d'amélioration continue des pratiques d'inscription*.

Depuis le printemps 2011, la commissaire et son équipe se sont consacrées à l'évaluation des pratiques d'inscription des organismes de réglementation de l'Ontario afin de veiller à ce qu'elles soient transparentes, objectives, impartiales et équitables, et ce, pour aider les organismes de réglementation à se concentrer sur l'amélioration continue de leur système d'inscription des personnes qui cherchent à obtenir un permis pour exercer une profession ou un métier en Ontario. Cette focalisation sur l'évaluation et sur l'amélioration continue des organismes bénéficie aux auteurs d'une demande, aux professions et aux métiers, ainsi qu'à la province.

Et ce travail se poursuit.

Cette stratégie d'amélioration continue inclut un cycle bisannuel (qui se répète tous les deux ans) au cours duquel le BCE évalue les pratiques d'inscription, formule des recommandations pour améliorer les pratiques, le cas échéant, et contrôle la mise en œuvre des plans d'action élaborés par les organismes de réglementation eux-mêmes pour donner suite auxdites recommandations.

La commissaire estime que cette approche permettra au BCE de réaliser sa vision d'un Ontario connu comme une instance où toute personne compétente dans une profession réglementée ou un métier à accréditation obligatoire peut exercer en toute légalité.

Documents d'accompagnement

Le personnel du BCE utilise deux guides pour effectuer les évaluations :

- Le Guide d'évaluation des pratiques d'inscription des ordres de réglementation des professions de la santé est utilisé pour évaluer l'ensemble des ordres de réglementation des professions de la santé.
- Le Guide d'évaluation des pratiques d'inscription des professions réglementées et des métiers à accréditation obligatoire est utilisé pour évaluer les autres professions et métiers (non liés à la santé) qui font partie du mandat de la commissaire à l'équité.

Le BCE a élaboré les guides d'évaluation avec l'aide dévouée des organismes de réglementation et des organismes d'évaluation des titres de compétences. Des représentants de ces groupes et du BCE ont examiné attentivement les dispositions particulières de la législation sur l'accès équitable et ont élaboré des listes de pratiques pour illustrer la portée des obligations prescrites par la législation sur l'accès équitable incombant à un organisme de réglementation. Les organismes de réglementation ont fourni une rétroaction sur le guide et la stratégie.

Ces guides permettent au BCE d'évaluer les pratiques de façon uniforme et transparente, et de formuler des recommandations d'amélioration.

Un travail d'équipe

Le BCE travaille avec les organismes de réglementation pour identifier les améliorations qui sont pertinentes et réalisables, ainsi que pour définir des pratiques prometteuses qui peuvent être partagées avec d'autres organismes de réglementation en vue de fournir des exemples constructifs de stratégies d'amélioration.

À l'issue de chaque cycle d'évaluation bisannuel, le BCE procède à la révision du programme d'évaluation, qui consiste à évaluer dans quelle mesure le programme répond à son objectif de mise en œuvre d'un travail d'équipe avec l'ensemble des organismes de réglementation de l'Ontario pour veiller à ce que leurs pratiques d'inscription soient transparentes, objectives, impartiales et équitables.

Dans le cadre de ce processus de révision, les organismes de réglementation et le BCE identifient ensemble les pratiques efficaces et les domaines nécessitant une amélioration supplémentaire. Le BCE tient compte de la rétroaction des organismes de réglementation et propose des solutions pour s'attaquer aux problèmes ainsi soulevés. Dans un souci d'amélioration continue, le BCE modifie le programme d'évaluation afin d'accroître son rendement et son efficacité, tout en préservant sa rigueur indispensable et son intégrité.

2. Mandat du BCE et fonctions des organismes de réglementation

Le mandat de la commissaire à l'équité est de veiller à ce que les pratiques d'inscription des organismes de réglementation visés par la législation de l'Ontario sur l'accès équitable soient transparentes, objectives, impartiales et équitables.

La commissaire assume plusieurs fonctions. L'évaluation des pratiques d'inscription des organismes de réglementation en fonction de leurs obligations juridiques constitue l'un de ses rôles essentiels.

Les ordres de réglementation des professions de la santé sont visés par l'annexe 2 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (ci-après la « Loi de 1991 »). Les autres organismes de réglementation sont visés par la *Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire* (ci-après la « Loi de 2006 »). Les organismes de réglementation de l'Ontario qui sont assujettis à ces lois doivent faire ce qui suit :

- Respecter des **obligations spécifiques** pour fournir : des renseignements aux auteurs d'une demande; des processus d'examen ou procédures d'appel internes; des renseignements sur les droits d'appel; des mécanismes d'évaluation des titres de compétences transparents, objectifs, impartiaux et équitables; une formation destinée aux membres de leur personnel; et un accès à leur propre dossier pour les auteurs d'une demande. Les organismes de réglementation assujettis à la Loi de 2006 doivent également délivrer des décisions, des réponses et des motifs dans un délai raisonnable.

- Respecter une **obligation générale** pour adopter des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables.
- Produire des rapports, tels que des rapports sur les pratiques d'inscription équitables, des rapports de vérification et des rapports sur l'examen du processus d'accès à la profession ou au métier.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le mandat du BCE, ainsi que la Loi de 2006 et la Loi de 1991.

3. Évaluation et amélioration continue

La stratégie d'amélioration continue des pratiques d'inscription inclut des activités annuelles et bisannuelles (qui se répètent tous les deux ans).

Rapport annuel sur les pratiques d'inscription équitables et réunion annuelle

Tous les ans, chaque organisme de réglementation met à jour son rapport sur les pratiques d'inscription équitables, avant de le soumettre au BCE d'ici au 1^{er} mars. Ce rapport est le principal vecteur permettant à un organisme de réglementation d'informer le BCE et le grand public de toute modification ou amélioration de ses pratiques d'inscription au cours de l'année écoulée.

En outre, chaque organisme de réglementation rencontre chaque année des membres du BCE. Tous les deux ans, cette réunion permet de discuter de l'évaluation bisannuelle de l'amélioration continue. Pendant l'année sans évaluation, le BCE et l'organisme de réglementation mettent à profit leur réunion annuelle pour discuter des conclusions du dernier rapport sur les pratiques d'inscription équitables, des défis, des réalisations et des pratiques prometteuses.

La date de la réunion est choisie de sorte à éviter la période d'activité maximale de l'organisme de réglementation.

Cycle d'évaluation bisannuel

Tous les deux ans, le BCE évalue les pratiques d'inscription de chaque organisme de réglementation, formule des recommandations pour améliorer les pratiques, le cas échéant, et contrôle la mise en œuvre des plans d'action élaborés par les organismes de réglementation eux-mêmes pour donner suite aux recommandations.

Voici les principales étapes de ce cycle.

ÉTAPES DU PROCESSUS D'ÉVALUATION

1^{re} étape

Évaluation

Le BCE évalue les pratiques d'inscription de l'organisme de réglementation et produit un projet de rapport d'évaluation. Si l'organisme de réglementation opte pour l'auto-évaluation de ses pratiques relevant de l'obligation générale, il commence l'élaboration du cahier d'auto-évaluation correspondant.

2^e étape

Examen

L'organisme de réglementation examine le projet de rapport d'évaluation et, le cas échéant, finalise son cahier d'auto-évaluation des pratiques relevant de l'obligation générale (dans un délai de 20 jours ouvrables).



3^e étape

Révision

Le BCE produit un rapport d'évaluation révisé en fonction de la rétroaction de l'organisme de réglementation et (le cas échéant) du cahier d'auto-évaluation des pratiques relevant de l'obligation générale, et fait parvenir le rapport révisé à l'organisme de réglementation (dans un délai de 20 jours ouvrables).



4^e étape

Rencontre

L'organisme de réglementation dispose de 20 jours ouvrables pour examiner le rapport révisé avant de rencontrer le BCE. Le BCE et l'organisme de réglementation se rencontrent pour discuter des conclusions de l'évaluation et, le cas échéant, des recommandations et plans d'action.



5^e étape

Finalisation

Le BCE finalise le rapport d'évaluation et le communique à l'organisme de réglementation (dans un délai de 10 jours ouvrables).



6^e étape

Plan d'action

Si le BCE ne formule **aucune recommandation** :

aucun plan d'action n'est requis



OU

Si le BCE formule des **recommandations** :

l'organisme de réglementation doit élaborer un plan d'action

(dans un délai de 60 jours ouvrables).

Le BCE contrôle la mise en œuvre du plan d'action, le cas échéant, et l'organisme de réglementation tient le BCE informé des actions réalisées.



1^{re} étape : Le BCE lance le processus d'évaluation et produit un projet de rapport d'évaluation

Au lancement du processus, le BCE informe l'organisme de réglementation que ses pratiques d'inscription vont faire l'objet d'une évaluation au regard des obligations prescrites par la législation sur l'accès équitable.

Le BCE évalue les pratiques d'inscription de l'organisme de réglementation en utilisant le Guide d'évaluation des pratiques d'inscription des ordres de réglementation des professions de la santé ou le Guide d'évaluation des pratiques d'inscription des professions réglementées et des métiers à accréditation obligatoire. (En raison des différences entre la Loi de 2006 et la Loi de 1991, deux guides distincts ont été élaborés pour les organismes de réglementation assujettis à la Loi de 2006 et pour les ordres de réglementation des professions de la santé, qui sont tous assujettis à la Loi de 1991.)

Les guides définissent deux types de pratiques : les **pratiques relevant des obligations spécifiques** et les **pratiques relevant de l'obligation générale**. Un organisme de réglementation doit apporter la preuve qu'il respecte les pratiques d'inscription relevant des obligations spécifiques qui sont mentionnées dans les guides pour satisfaire aux exigences de la législation en la matière¹. Les pratiques d'inscription relevant de l'obligation générale mentionnées dans les guides d'évaluation² doivent servir de ligne directrice et constituer 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.

La capacité des organismes de réglementation d'apporter la preuve qu'ils respectent l'obligation générale varie en fonction des ressources, des processus d'inscription, des lois applicables qui sont propres à chaque organisme et d'autres lois pertinentes. Ainsi, chaque organisme de réglementation a le choix entre les trois options suivantes pour apporter la preuve qu'il respecte l'obligation générale :

- a. Se soumettre à une évaluation du BCE visant à vérifier si l'organisme de réglementation respecte les pratiques relevant de l'obligation générale mentionnées dans le guide d'évaluation applicable
ou
- b. Mener à bien une auto-évaluation fondée sur les pratiques relevant de l'obligation générale mentionnées dans le guide d'évaluation applicable
ou
- c. Mener à bien une auto-évaluation dans le cadre de laquelle l'organisme de réglementation explique les mesures prises pour adopter des pratiques transparentes, objectives, impartiales et équitables.

L'organisme de réglementation informe le BCE de l'option qu'il a choisie.

Le BCE consolide les renseignements dont il dispose sur les pratiques d'inscription d'un organisme de réglementation à partir du dernier rapport sur les pratiques d'inscription équitables et de toutes les autres sources, comme les rapports de vérification, les rapports sur l'examen du processus d'accès à la profession ou au métier, les discussions avec l'organisme de réglementation et le site Web dudit organisme.

Le personnel du BCE détermine quelles sont les pratiques dont l'organisme de réglementation apporte la preuve et quelles sont les possibilités d'amélioration :

- Si l'organisme de réglementation a choisi de se soumettre à une évaluation du BCE portant sur ses pratiques relevant de l'obligation générale (option a ci-dessus), le personnel du BCE rédige ensuite un projet de rapport d'évaluation des pratiques d'inscription qui couvre les rubriques du guide d'évaluation applicable ayant trait aux obligations spécifiques et à l'obligation générale.
- Si l'organisme de réglementation a choisi de mener à bien une auto-évaluation de ses pratiques relevant de l'obligation générale (options b et c ci-dessus), le personnel du BCE rédige ensuite un projet de rapport d'évaluation des pratiques d'inscription qui couvre uniquement la rubrique du guide d'évaluation applicable ayant trait aux obligations spécifiques.

Ce rapport comprend une rubrique qui met en évidence les pratiques louables qui sont déjà en place ou qui sont en cours de mise en œuvre. Il identifie également les domaines nécessitant des améliorations et suggère des mesures permettant d'y parvenir.

Le personnel du BCE fait parvenir le projet de rapport d'évaluation à l'organisme de réglementation.

2^e étape : L'organisme de réglementation examine le projet de rapport d'évaluation et y répond

L'organisme de réglementation dispose de 20 jours ouvrables pour examiner le projet de rapport d'évaluation avant de faire parvenir ses observations au BCE.

Si l'organisme de réglementation a choisi d'apporter lui-même la preuve qu'il respecte l'obligation générale par le biais de l'une des deux options d'auto-évaluation, ce dernier fait ensuite parvenir son cahier d'auto-évaluation au BCE, accompagné de ses observations sur le projet de rapport d'évaluation du BCE au sujet des pratiques relevant des obligations spécifiques.

3^e étape : Le BCE produit un rapport d'évaluation révisé

Dans un délai de 20 jours ouvrables, le BCE révisé son rapport d'évaluation en fonction de la rétroaction de l'organisme de réglementation et, si ce dernier rédige un cahier d'auto-évaluation sur ses pratiques relevant de l'obligation générale, le BCE intègre des renseignements qui en sont issus. Le rapport révisé contient les conclusions et les recommandations du BCE.

Le BCE fait parvenir le rapport révisé à l'organisme de réglementation.

4^e étape : Le BCE et l'organisme de réglementation se rencontrent

L'organisme de réglementation dispose de 20 jours ouvrables pour examiner le rapport révisé avant de rencontrer le BCE.

Le BCE et l'organisme de réglementation se rencontrent pour discuter des conclusions de l'évaluation et de la faisabilité de toute recommandation d'amélioration. La réunion est aussi l'occasion d'évoquer les prochaines étapes et les éventuelles actions d'amélioration.

5^e étape : Le BCE produit le rapport d'évaluation

Dans un délai de 10 jours ouvrables, le BCE finalise le rapport d'évaluation et le communique à l'organisme de réglementation.

- Si le BCE formule des recommandations dans son rapport, il demande à l'organisme de réglementation d'élaborer un plan d'action pour s'attaquer aux problèmes ainsi soulevés.
- Si le BCE ne formule aucune recommandation, aucun plan d'action n'est requis.

6^e étape : L'organisme de réglementation élabore un plan d'action (le cas échéant)

Si le BCE formule des recommandations, l'organisme de réglementation élabore un plan d'action et le soumet au BCE dans un délai de 60 jours ouvrables.

Le BCE peut soit :

- approuver le plan,
soit
- exiger que le plan soit modifié, s'il estime que les actions ne répondent pas aux pratiques obligatoires ou aux recommandations, ou que les délais sont inopportuns.

Si le BCE exige des modifications, l'organisme de réglementation a la possibilité de réviser le plan d'action ou d'expliquer au BCE en quoi les actions ou les délais proposés sont opportuns.

Le BCE contrôle la mise en œuvre

Le personnel du BCE contrôle la mise en œuvre du plan d'action par l'organisme de réglementation, et celui-ci tient le BCE informé du travail accompli. Certaines actions peuvent nécessiter plusieurs années de mise en œuvre.

Si l'organisme de réglementation ne parvient pas à réaliser l'une des actions du plan, il communique avec le BCE pour discuter de la prolongation du délai ou de la modification de l'action prévue.

Cycle continu

Deux ans après chaque évaluation, le BCE consolide toute nouvelle information dont il dispose sur les pratiques d'inscription de l'organisme de réglementation et révisé son rapport d'évaluation.

Le processus décrit ci-dessus se répète.

Le BCE modifie le champ des évaluations à chaque cycle bisannuel, de façon à alterner entre les évaluations complètes et les évaluations ciblées. Alors que les évaluations complètes portent sur l'ensemble des pratiques mentionnées dans les guides d'évaluation, les évaluations ciblées sont axées sur certains points relevant des obligations spécifiques et de l'obligation générale.

4. Rôle des examens et des vérifications

Examens du processus d'accès à la profession ou au métier

Les examens du processus d'accès à la profession ou au métier permettent à un organisme de réglementation d'examiner ses propres pratiques de délivrance de permis et de déterminer si l'ensemble de ses exigences est toujours nécessaire et pertinent pour exercer la profession ou le métier en Ontario. Les examens peuvent être volontaires ou obligatoires.

Le BCE encourage les examens *volontaires* parce qu'ils contribuent à une culture d'analyse réfléchie et d'amélioration pertinente et continue.

Le BCE impose un examen *obligatoire* à un organisme de réglementation quand il estime que celui-ci peut gagner à examiner ses propres pratiques et exigences d'inscription.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les examens volontaires et obligatoires du processus d'accès à la profession ou au métier, consultez le document intitulé *Examens du processus d'accès à la profession : Guide à l'intention des organismes de réglementation des professions de l'Ontario*.

Vérifications

Le BCE exigera une vérification quand une enquête indépendante sur les pratiques d'inscription est nécessaire.

5. Garantir un accès équitable

Le BCE s'efforce d'adopter une approche équilibrée afin de veiller à ce que les pratiques d'inscription des organismes de réglementation soient transparentes, objectives, impartiales et équitables. Cet équilibre se fonde sur deux stratégies :

- la promotion de l'amélioration continue;
- le contrôle de la conformité à la loi.

Promouvoir l'amélioration continue

Dans l'optique de promouvoir l'amélioration continue, le BCE développe une vision selon laquelle les organismes de réglementation respectent non seulement la législation sur l'accès équitable, mais continuent également d'améliorer leur système d'inscription des personnes qui cherchent à obtenir un permis pour exercer une profession ou un métier en Ontario.

L'une des fonctions du BCE consiste à informer et à conseiller les organismes de réglementation afin de les aider à comprendre cette stratégie d'amélioration continue. À ce titre, le BCE analyse les renseignements recueillis au sujet des pratiques d'inscription des organismes de réglementation, identifie les domaines d'amélioration et informe les organismes de réglementation et le grand public des pratiques prometteuses, et ce, dans le but de promouvoir l'amélioration continue.

Contrôler la conformité à la loi

Les organismes de réglementation doivent observer la législation sur l'accès équitable en répondant à deux obligations principales :

- Les organismes de réglementation sont tenus de faire rapport au BCE sur leurs pratiques d'inscription en soumettant annuellement un rapport sur les pratiques d'inscription équitables et, le cas échéant, en procédant à des examens du processus d'accès à la profession ou au métier et/ou à des vérifications. Ces mécanismes permettent au BCE de recueillir des renseignements utiles.
- Les organismes de réglementation doivent respecter leurs obligations spécifiques et l'obligation générale prescrites par la législation sur l'accès équitable. En application de la loi, le BCE est chargé d'évaluer les pratiques d'inscription des organismes de réglementation en se fondant sur ces obligations et d'exiger qu'ils rendent des comptes (voir les points suivants).

Exiger la reddition de compte par les organismes de réglementation : Obligations spécifiques

Les pratiques d'inscription relevant des obligations spécifiques mentionnées dans les guides d'évaluation correspondent aux obligations spécifiques prescrites par la législation sur l'accès équitable. Si un organisme de réglementation n'apporte pas la preuve qu'il respecte lesdites pratiques, le BCE lui demande d'élaborer un plan d'action en vue de leur adoption.

Si l'organisme de réglementation n'obtempère pas, le BCE est en droit de considérer qu'il s'agit d'un manquement aux obligations spécifiques prescrites par la législation. Le BCE exige alors énergiquement que l'organisme de réglementation rende des comptes quant à la mise en œuvre des pratiques énoncées dans les articles relatifs aux obligations spécifiques de la législation sur l'accès équitable. Dans le cas des organismes de réglementation régis par la Loi de 2006, la commissaire prend une ordonnance de se conformer. Dans le cas des ordres de réglementation des professions de la santé, la commissaire fait des recommandations à la ministre de la Santé et des Soins de longue durée à propos des mesures que doit prendre l'ordre de réglementation. (La ministre exerce un rôle de surveillance des ordres de réglementation des professions de la santé.)

Exiger la reddition de compte par les organismes de réglementation : Obligation générale

Les organismes de réglementation doivent respecter l'obligation générale prescrite aux termes de la législation sur l'accès équitable. En raison de la portée beaucoup plus vaste de l'article de loi visant l'obligation générale par rapport aux obligations spécifiques, un mécanisme souple est instauré pour permettre aux organismes de réglementation d'apporter la preuve qu'ils respectent l'obligation générale. (Voir la rubrique « Cycle d'évaluation bisannuel ».)

Dans un souci d'amélioration continue, le BCE encourage les organismes de réglementation à identifier les domaines d'amélioration des pratiques relevant de l'obligation générale et à mettre en œuvre ces améliorations. Si le BCE constate qu'un organisme de réglementation n'apporte pas la preuve qu'il respecte l'obligation générale, le BCE formule des recommandations et exige que l'organisme de réglementation rende des comptes à ce sujet. Pour déterminer si l'obligation générale est respectée, le BCE demande l'élaboration de rapports, comme les rapports sur les pratiques d'inscription équitables, procède à des évaluations des pratiques d'inscription et exige, le cas échéant, des examens du processus d'accès à la profession ou au métier, et des vérifications.

¹Les obligations spécifiques sont énoncées aux articles 7 à 12 de la Loi de 2006 et à l'annexe 2, articles 15, 16, 18, 19, 20, 21 et 22 de la Loi de 1991.

²L'obligation générale est énoncée à l'article 6 de la Loi de 2006 et à l'annexe 2, paragraphe 22.2 de la Loi de 1991.