

N° de dossier : 5300-19-002

RAPPORT DE VÉRIFICATION PARTICULIÈRE

Partie 1 :

Faits saillants, conclusions et recommandations

OBJET DE LA VÉRIFICATION :

INFORMATION RELATIVE À L'ADMISSION À UNE PROFESSION
SUR LES SITES WEB DES ORDRES

PROFESSIONS CONCERNÉES :

L'ENSEMBLE DES PROFESSIONS

ACTEURS VISÉS :

TOUS LES ORDRES PROFESSIONNELS
OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC

Préparé par :
Marie-France Lavoie-Sergerie,
analyste responsable du dossier
31 mars 2022

Approuvé par :
André Gariépy, avocat, F.Adm.A., ASC
Commissaire

Ce document emploie [l'orthographe rectifiée](#) et privilégie [la rédaction épicène](#)
(conformément aux avis et positions de l'Office québécois de la langue française).

SOMMAIRE

Le Commissaire à l'admission aux professions a mené une vérification d'envergure portant sur l'information relative à l'admission à une profession sur les sites Web des ordres professionnels. Cette vérification constitue la suite de celle sur [l'accès à l'information pour les candidates et candidats formés à l'étranger sur les sites Web des ordres professionnels](#), menée en 2015-2016, avec un élargissement à l'ensemble des processus et étapes de l'admission.

Le commissaire y pose un regard critique sur l'information disponible en ligne, pour des personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession. Plusieurs enjeux et défis qui y sont associés méritent une attention particulière de la part des ordres, afin de satisfaire à leurs obligations en matière d'admission et assumer leur responsabilité en matière d'information, particulièrement envers les professionnelles et professionnels formés à l'étranger.

La présence et la qualité de l'information relative à l'admission sur le site Web d'un ordre sont incontournables pour l'accès équitable et efficace à la profession.

Au fil des années, tant le commissaire que le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) ont alimenté les efforts des ordres pour mieux informer les personnes immigrantes sur l'admission aux professions. L'importance du site Web d'un ordre pour rejoindre cette clientèle et faciliter l'admission de ces personnes à une profession est indéniable. Aussi, la présente vérification confirme la pertinence des suggestions et recommandations antérieures pour tous les processus, recours et étapes de l'admission. Lorsqu'ils sont non seulement adoptés mais aussi appliqués, ces principes et bonnes pratiques d'information et de communication Web bénéficient à toute personne candidate, peu importe son profil ou son parcours.

Le site Web d'un ordre professionnel est la première et principale source d'information relative à l'admission à la profession dont l'exercice est contrôlé par cet ordre. Il doit répondre aux besoins des différents profils ou catégories de candidats, en vue de faciliter leurs

démarches en amont et au cours du processus. Il doit aussi fournir aux personnes intéressées une vue globale et complète du processus et de ses exigences – du dépôt d'une demande jusqu'à l'inscription au tableau –, afin d'éclairer leur décision d'entamer ce processus. Il doit finalement faire les liens nécessaires vers les autres sources d'information officielle et complémentaire. L'ordre doit notamment s'arrimer avec les sites Web gouvernementaux et avec Qualifications Québec (guichet unique d'information sur la reconnaissance des compétences), en s'assurant que l'information y est cohérente et qu'elle reste à jour.

L'admission est un sujet qui en englobe plusieurs – pensons aux différents processus (et leurs étapes), activités et recours relatifs à l'admission – et qui implique une foule de renseignements et de documents. Or, *aucun* site Web d'ordre professionnel ne contient l'information sur tous ces sujets. Aussi, des lacunes importantes, des éléments non conformes et des informations périmés ne font pas exception. Le problème est systémique mais complexe : lorsqu'une information est disponible sur un site Web, elle n'est pas nécessairement facile à trouver, suffisante, claire et conforme.

La démarche de la présente vérification inclut la recension et l'évaluation de l'information sur les sites des 46 ordres. Un rapport faisant état de cet exercice – [*Rapport d'évaluation individuelle*](#) – a été transmis à chacun des ordres en juin 2021. Ils ont ainsi reçu des recommandations spécifiquement pour leur site, pour combler l'information manquante et améliorer la qualité de l'information disponible. Cet exercice a permis de cerner et de mettre de l'avant certaines pratiques à privilégier ou à éviter. Le présent rapport de vérification brosse le portrait global des évaluations individuelles. Il complète les indications fournies aux ordres dans ces rapports. Il complète également le regard critique posé sur [*l'information sur le recours en plainte au commissaire communiquée par les ordres professionnels*](#), dans la vérification menée de façon concomitante et dont le rapport a été transmis aux ordres en mai 2021.

Une démarche de recension et d'évaluation de l'information,
deux vérifications particulières
et trois rapports pour les ordres

La démarche de la présente vérification inclut également une recension des pratiques d'information obligatoires ou recommandées dans les provinces canadiennes. D'une part, cette recension a alimenté l'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites des 46 ordres. D'autre part, elle soutient les conclusions et recommandations du commissaire (formulées dans le rapport de vérification et dans les 46 rapports d'évaluation individuelle). D'ailleurs, la législation sur l'accès équitable aux professions dans ces provinces énonce des obligations en matière d'information plus précises que celle ajoutée au *Code des professions* par le projet de loi n° 29 (sanctionné en 2020 ; Code, art. [62.0.1.1](#)).

La vérification confirme qu'un certain encadrement des sites Web s'impose. Dans le rapport de vérification, le commissaire formule des recommandations pour alimenter les acteurs du système professionnel dans ce dossier, notamment :

- **Les ordres**, ayant l'obligation d'inclure l'information relative à l'admission sur leur site Web et de s'inspirer des lignes directrices en la matière ;
- **L'Office des professions**, ayant l'obligation d'établir des lignes directrices pour encadrer les normes de plan, de contenu minimal et de mise à jour de ces sites.

Le rapport de vérification se divise en deux documents :
Partie 1 : *Faits saillants, conclusions et recommandations*
Partie 2 : *Résultats, problématique et pistes de solution*

La création, l'alimentation, la mise à jour, la révision et la refonte d'un site Web constituent un chantier perpétuel. Ce travail exige du temps et des ressources, avec lesquels chaque ordre doit jongler, afin de remplir toutes ses obligations – de même que sa mission de protection du public. Les réponses aux recommandations spécifiques que le commissaire a adressées à chacun des ordres manifestent leur considération pour la clientèle particulière de l'admission à la profession ainsi que leur volonté de bien l'informer via le site Web.

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction.....	1
1.1 Objet de la vérification.....	2
1.2 Objectifs et but.....	3
1.3 Démarche.....	3
2. Cadre d'analyse.....	5
2.1 Obligations générales.....	5
2.2 Obligations spécifiques.....	7
2.3 Cadre et outils pancanadiens.....	8
2.4 Conventions et instruments internationaux.....	9
3. Contexte et enjeux.....	10
3.1 Travaux du commissaire.....	10
3.2 Personnes candidates et immigrantes.....	11
4. Faits saillants et remarques	14
4.1 L'absence et le manque d'information essentielle.....	14
4.2 Des cas particuliers qui étonnent.....	17
4.3 Des variations dans la quantité et dans la qualité.....	19
4.4 Des pratiques et des erreurs à corriger.....	21
4.5 Des lacunes importantes qui persistent.....	23
4.6 Le triple défi d'une information claire, cohérente et conforme.....	25
4.7 Un accueil généralement favorable aux recommandations spécifiques.....	27
5. Conclusions.....	28
5.1 Sur l'information relative à l'admission.....	28
5.2 Sur l'encadrement des sites Web des ordres et les lignes directrices.....	35
6. Recommandations	37
6.1 Aux ordres professionnels.....	37
6.2 À l'Office des professions du Québec.....	42
Annexes	45
Annexe 1 : Cadre législatif.....	45
Annexe 2 : Schéma de l'admission.....	47
Annexe 3 : Information à fournir.....	49
Annexe 4 : Vérification précédente.....	63

Annexe 5 : Historique du dossier.....	67
Annexe 6 : Provinces canadiennes	71
Liste des références	91

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Nombre d'ordre concernés par processus ou étape de l'admission.....	7
Tableau 2 : Présence minimale d'information relative à l'admission par processus, recours ou étape	15

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ALEC :	Accord de libre-échange canadien
ARM :	Arrangement de reconnaissance mutuelle
CE :	Commissaire à l'équité (en Ontario et au Manitoba)
CPA :	Comptable(s) professionnel(s) agréé(s)
CIQ :	Conseil interprofessionnel du Québec
FMMT :	Forum des ministres du marché du travail
GACR :	Groupe d'action contre le racisme
HTML :	<i>HyperText Markup Language</i> (sigle de l'anglais, « langage de balisage hypertexte »)
MIDI :	<i>Voir MIFI</i>
MIFI :	Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (anciennement le MIDI : ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion)
OMC :	Organisation mondiale du commerce
OQLF :	Office québécois de la langue française
PDF :	<i>Portable Document Format</i> (sigle de l'anglais, « format de document portable », un format de fichier informatique)
Q2 :	Qualifications Québec
TIMROEM :	Technologue(s) en imagerie médicale (dans le domaine du radiodiagnostic, de la médecine nucléaire ou de l'échographie médicale), en radio-oncologie ou en électrophysiologie médicale
TTIA :	Traducteur(s), terminologue(s) ou interprète(s) agréé(s)
URL :	<i>Uniform Resource Locator</i> (sigle de l'anglais, littéralement « localisateur universel de ressources », une adresse précise et unique dans le réseau Internet)

Note : Les hyperliens mènent au site Web de l'organisation ou de l'outil en question.

VOCABULAIRE

Site Web vs site Internet

Ce document emploie délibérément les termes *site Web*, bien que le *Code des professions* emploie *site Internet* dans ce sens : *site Web* sont les termes justes, en ce contexte.

On peut dire qu'un site Web est un site Internet, mais qu'un site Internet n'est pas forcément un site Web ; il peut aussi s'agir d'un site FTP [ou autres] sites accessibles par Internet grâce à d'autres protocoles que le HTTP (associé au Web) [...]

En référence au Grand dictionnaire terminologique (GDT) de l'Office québécois de la langue française (OQLF) [fiches [site Web](#) et [site Internet](#)].

Information vs renseignement

Mots de sens proche et parfois interchangeable (selon le contexte), ce document les emploie avec la distinction suivante :

- Le mot *information* renvoie à l'action d'informer ou de s'informer, ou bien à la somme des renseignements et des documents sur un thème ou un sujet donné.
- Le mot *renseignement* correspond à une indication ou à un fait particulier.

*On dira par exemple que le site Web d'un ordre fournit les **renseignements** nécessaires et utiles aux personnes formées à l'étranger – comme les documents à fournir, les frais à payer, les délais de réponse, etc. – dans l'**information** sur l'admission par équivalence.*

Adapté des nuances sémantiques précisées dans la BDL de l'OQLF [[fiche](#)].

Page Web vs document en ligne

En navigant sur un site Web, on peut consulter différentes pages Web comme telles (généralement en HTML), ainsi que des documents, qui peuvent s'afficher directement dans le navigateur (comme une page du site Web) ou bien se télécharger sur son appareil (p. ex. un fichier Word, PDF, etc.).

Adapté du GDT de l'OQLF [fiches [page Web](#) et [document en ligne](#)].

AVANT-PROPOS

Sur le commissaire

Le Commissaire à l'admission aux professions est institué par le Code des professions (RLRQ, chapitre C-26), la loi cadre du système professionnel québécois. Son mandat de **surveillance, de veille et d'interventions spécialisées** porte sur l'admission des candidats et candidates aux professions dont l'exercice est contrôlé par un des 46 ordres professionnels, quel que soit le parcours ou le profil des personnes.

L'admission à une profession comprend notamment la délivrance de tout type de permis ou autorisation d'exercer. Le commissaire a compétence sur l'ensemble des processus d'admission, ainsi que sur tous les acteurs ou parties prenantes : ordres professionnels, établissements d'enseignement, ministères et organismes gouvernementaux, organisations ou personnes des secteurs public et privé.

La loi accorde au commissaire des **pouvoirs d'enquête et de recommandation**. Les conclusions et les recommandations qu'il formule s'appuient non seulement sur une **analyse de conformité** mais également sur une **analyse critique**. Ainsi, le commissaire peut remettre en question les lois et règlements, ainsi que les normes ou les pratiques, particulièrement en présence d'impacts non souhaités ou déraisonnables.

Finalement, bien que rattaché administrativement à l'Office des professions du Québec, le commissaire exerce ses fonctions de manière indépendante de celui-ci.

Pour en savoir plus : <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/>

Sur la vérification

Les vérifications particulières effectuées par le commissaire visent l'**amélioration des processus** ou activités relatifs à l'admission ainsi que l'**amélioration des pratiques** qui leur sont associées.

Une vérification particulière se déroule **sous forme d'enquête**, sous la responsabilité d'un ou une analyste de l'équipe du commissaire. Cette personne examine différents aspects du fonctionnement du processus ou de l'activité visé : **juridique, normatif, procédural, méthodologique, administratif**, etc. Elle observe également les **rôles**, les **actions** et la **conduite** des organisations et des individus impliqués.

Dans son enquête, l'analyste regarde si les processus ou activités visés respectent les **lois** et les **règlements** (analyse de conformité), ainsi que les **principes** et les **bonnes pratiques** dans le domaine (analyse critique).

Au terme de cette démarche, le commissaire expose dans un rapport ses **constats**, ses **conclusions** et, s'il y a lieu, ses **recommandations**. Les acteurs visés par une ou des recommandations doivent répondre à chacune, suivant la réception de la version définitive du rapport.

Le commissaire rend publics sur ses pages Web la [procédure de vérification](#) ainsi que les résultats de chacune de ses [vérifications particulières](#) (résumé et rapport dépersonnalisés).

AVERTISSEMENTS

Modifications aux sites Web

Les sites Web des ordres peuvent avoir plus ou moins changé depuis la recension et l'évaluation de l'information relative à l'admission à l'occasion de la présente vérification. D'une part, quelques ordres ont remanié leur site cours des derniers mois. D'autre part, plusieurs ordres ont déjà procédé à des ajouts ou à des corrections sur leurs sites, en réponse aux recommandations spécifiques du commissaire (voir plus bas). Les statistiques et les constats énoncés dans le présent rapport s'appuient évidemment sur l'état des sites précédant ces changements. Les dernières données considérées datent de février-mars 2021 (selon l'ordre).

Rapports personnalisés (46 rapports d'évaluation individuelle)

Le commissaire a produit, pour chaque ordre, un *rapport d'évaluation individuelle* faisant état de la recension et de l'évaluation de l'information relative à l'admission sur son site. Ce rapport a été transmis à chacun des ordres en juin 2021. Le commissaire a publié [les rapports](#) sur ses pages Web.

Recommandations générales vs spécifiques

Le présent *rapport de vérification particulière* inclut des recommandations à portée générale ou à caractère normatif adressées aux ordres, tandis que chaque *rapport d'évaluation individuelle* formule des recommandations spécifiques au site de l'ordre visé. Dans les deux cas, les recommandations visent essentiellement à combler l'information manquante et à améliorer la qualité de l'information disponible.

Information sur le recours au commissaire

Le présent rapport aborde sommairement l'information sur le recours au commissaire sur les sites Web des ordres. Ce sujet constitue un des deux volets d'une vérification concomitante, portant plus largement sur l'information communiquée par les ordres aux personnes candidates. Il est traité de manière exhaustive dans le [rapport de vérification particulière](#) publié en mai 2021.

1. Introduction

Le Commissaire à l'admission aux professions a effectué une vérification d'envergure portant sur l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres professionnels. Cette vérification englobe l'ensemble des professions dont l'exercice est contrôlé par un ordre, peu importe le parcours ou le profil des personnes candidates à l'exercice d'une profession ou intéressées à intégrer la profession au Québec.

Le présent rapport offre une **vue globale** du dossier et se divise en deux documents :

- **Partie 1** – le présent document :
 - Le [cadre d'analyse](#) de la vérification, ainsi que certains [enjeux mis en contexte](#) ;
 - Les [faits saillants](#) et nos remarques sur les données et les constats tirés de l'examen des sites Web ;
 - Les [conclusions](#) et les [recommandations](#) du commissaire (à portée générale ou systémique) ;
 - Des renseignements complémentaires en annexe, notamment :
 - [L'information à fournir](#) sur le site Web d'un ordre, selon le cadre juridique (c.-à-d. les processus, recours et étapes de l'admission, ainsi que les différents types d'autorisation d'exercer) ;
 - La recension des pratiques d'information obligatoires ou recommandées dans les [provinces canadiennes](#) ;
- [Partie 2 \(dans un autre document\)](#) :
 - Les résultats et constats tirés de l'examen des sites Web pour la recension et l'évaluation de l'information relative à l'admission ;
 - Des questions et réflexions sur certains sujets problématiques, avec des pistes de solutions pour améliorer l'information sur les sites Web ;
 - La méthodologie de la démarche de recension et d'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres.

À chacun des 46 ordres, le commissaire a déjà transmis un [rapport d'évaluation individuelle](#), incluant les recommandations qui s'appliquent à son site Web en particulier. Le présent rapport fournit un sommaire des [réponses aux recommandations](#) (section 4.6, p. 25).

1.1 Objet de la vérification

Bien que cette vérification traite de l'information concernant l'admission dans son ensemble, le commissaire s'est attardé aux processus ou activités suivants :

- 1) Étapes ou activités communes à tous les processus d'admission à une profession, notamment les **exigences linguistiques** et l'**inscription au tableau** ;
- 2) Admission sur la base d'un **diplôme donnant ouverture au permis** et, le cas échéant, sur la base des autres conditions (ci-après « **conditions supplémentaires** ») ;
- 3) Admission par **équivalence** de diplôme ou de formation, de même que le **recours en révision** des décisions de reconnaissance d'équivalence ;
- 4) Admission sur la base des qualifications de France reconnues dans un **arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM)** conclu en vertu de l'[Entente Québec-France](#)¹ ;
- 5) Admission sur la base d'une autorisation légale d'exercer hors du Québec (réf. au « **permis sur permis** », généralement pour la **mobilité interprovinciale canadienne** des professionnels).

Ces principaux processus et étapes de l'admission sont [schématisés](#) en annexe au présent document (p. 47).

L'information sur les sites des ordres comprend les **renseignements** et les **documents** qui s'y trouvent. La vérification s'attarde aux pages Web, documents et outils interactifs en ligne, plus précisément :

- L'information **écrite** et **visuelle** – texte et image seulement ;
- L'information d'emblée **disponible au public** – sans devoir ouvrir un dossier ou créer un profil sur le site.

Notez que nous avons exclu plusieurs processus particuliers et documentation pertinente de la vérification. Toutefois, ces informations devraient aussi se trouver sur les sites Web des ordres.

La [partie 2 du présent rapport](#) détaillent les éléments inclus ou exclus de la vérification – voir l'annexe 2 « *Méthodologie* », p. 109 de cet autre document.

¹ Au long : *Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles* (2008).

1.2 Objectifs et but

La présente vérification poursuit trois objectifs :

- 1) Contribuer à l'**encadrement** et à la **normalisation** de l'information sur les sites Web des ordres :
 - Déterminer des normes pour l'information relative à l'admission à une profession ;
 - Fournir un avis à l'Office des professions concernant les [lignes directrices à établir](#) ;
- 2) Faire le **suivi des interventions** précédemment effectuées auprès des ordres concernant l'information pour les personnes formées à l'étranger sur leurs sites Web respectifs :
 - S'assurer que les ordres ont intégré les suggestions passées du commissaire, dans le cadre d'une [précédente vérification](#) (en 2015-2016) ;
 - Voir si les ordres ont adopté les bonnes pratiques recommandées par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), dans le cadre d'une [démarche de sensibilisation](#) (en 2018) ;
- 3) Détecter des **pratiques non conformes** au cadre juridique de l'admission aux professions ou ayant **des impacts non souhaitables**, notamment sur les personnes qui s'informent sur l'admission à une profession via le site Web de l'ordre.

Le commissaire vise à ce que chacun des ordres fournisse une **information complète et de qualité, répondant aux besoins** des personnes candidates à l'admission ainsi que des personnes ou des organismes qui les accompagnent dans leurs démarches. Nous avons donc établi des critères de recension et d'évaluation de l'information dans cette perspective et pour atteindre ce but.

1.3 Démarche

Recension et évaluation de l'information

Pour la présente vérification, nous avons **recensé et évalué l'information** pour les personnes candidates sur les sites Web des 46 ordres – pour un total de 48 sites Web – *la liste des sites Web est fournie dans la [partie 2 du présent rapport](#) (voir annexe 1, p. 107 de cet autre document)*. Pour ce faire, nous avons suivi la démarche suivante :

- 1) Déterminer les **contenus recherchés** pour les principaux processus et étapes de l'admission :
 - [L'information à recenser](#) pour chacun des ordres, selon les lois et règlements – présentée à l'annexe 3, p. 49 du présent document ;
 - Les différents types de renseignements que l'on s'attend à trouver dans cette information (pour apprécier la suffisance, par exemple) ;
- 2) Parcourir et examiner chacun des sites Web pour repérer les **pages Web et documents en ligne** relatifs à l'admission, en prendre connaissance, relever l'information manquante ou difficile à trouver, et comparer l'information disponible avec celle attendue ;
- 3) Évaluer l'information au-delà de sa présence ou non sur un site Web, par des **critères qualitatifs**, et dégager des constats de l'ensemble des évaluations, avec une approche systémique ;
- 4) Noter les **éléments problématiques** constatés sur chaque site Web, notamment pour les rapports d'évaluation individuelle, mais aussi pour alimenter d'autres dossiers ;
- 5) Compiler les données pour l'ensemble des sites et effectuer une **analyse globale** de celles-ci pour le présent rapport – et celui de la vérification particulière concomitante ([Commissaire, 2021](#)).

La méthodologie de recension et d'évaluation de l'information est traitée dans les documents connexes suivants :

- [Partie 2 du présent rapport](#) :
 - La méthodologie est présentée en annexe – voir annexe 2, p. 109 de cet autre document ;
 - Certaines précisions méthodologiques sont fournies dans la présentation des résultats et des constats tirés de la démarche – voir section 2, p. 5 de cet autre document ;
- L'annexe méthodologique commune aux 46 [rapports d'évaluation individuelle](#) inclut les éléments considérés à chacun des critères pour l'évaluation de chacun des blocs d'information.

Recension des pratiques dans des provinces canadiennes

Pour soutenir cet exercice de recension et d'évaluation de l'information relative à l'admission, et pour contribuer à l'encadrement et à la normalisation des sites Web des ordres, nous avons également recensé les **pratiques d'information exigées ou**

recommandées aux professions règlementées dans certaines provinces canadiennes, notamment celles des homologues du commissaire.

Notre réflexion sur ces pratiques en lien avec la question de l'encadrement des sites Web est présentée dans la [partie 2 du présent rapport](#) (voir section 3.4, p. 96 de cet autre document), tandis que la [recension](#) comme telle est fournie en annexe à la présente (p. 71).

2. Cadre d'analyse

Cette partie du rapport présente le cadre dans lequel s'inscrivent la recension et l'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres, ainsi que la problématique exposée par cette vérification.

2.1 Obligations générales

Responsabilité en matière d'information

Le site Web de l'ordre est une **source d'information officielle** sur l'admission à une profession : l'ordre doit faire preuve de rigueur dans la création et la mise à jour des contenus, comme dans la forme.

Plus encore, le site Web doit **répondre aux besoins** de toutes les personnes candidates, ainsi que des personnes ou des organismes qui les accompagnent dans leurs démarches.

Par ailleurs, divers services et autres sources d'information pour ces clientèles pointent vers les sites Web des ordres, qui restent les **premiers responsables** de l'information relative à l'admission à la profession dont ils contrôlent l'exercice.

Principes et obligations légales en matière d'admission

En 2017, le législateur a renforcé la responsabilité des ordres à l'égard des personnes candidates à l'admission, en ajoutant dans la loi [*Code des professions*, [art. 62.0.1](#), par. 7 – disposition ajoutée par l'art. 33 de la [Loi 11 de 2017 \(PL 98\)](#)] :

- Des principes en matière d'admission, dont l'équité, la transparence et l'efficacité ;
- L'obligation de s'assurer que les processus des ordres facilitent l'admission, notamment pour les personnes formées hors du Québec.

Le respect de ces principes et de cette obligation entraîne non seulement des attentes mais aussi **des impératifs en matière d'information publique**, notamment celle sur le site

Web d'un ordre. En effet, l'information fournie sur les sites Web des ordres atteste du fonctionnement et des exigences de chacun des processus d'admission : elle peut faciliter le cheminement des personnes candidates dans le processus approprié – à condition d'être non seulement disponible mais aussi accessible, suffisante, claire et correcte/conforme.

Obligations légales liées à la déclaration de services

Également depuis 2017, les ordres doivent rendre publique sur leur site Web une déclaration de services [Code, [art. 62.0.2](#), al. 1 – disposition également ajoutée par l'art. 33 de la [Loi 11 de 2017 \(PL 98\)](#)]. Les services d'un ordre incluent évidemment ceux de l'admission/accès à la profession, et la déclaration s'adresse entre autres à la clientèle de l'admission.

Pour soutenir et alimenter la déclaration de services d'un ordre, le législateur a aussi inscrit certaines obligations pour le conseil d'administration (Code, [art. 62.0.2](#), al. 3). Les deux premières ont un **impact direct sur l'information** pour les personnes candidates à l'admission sur l'ensemble du site Web de l'ordre :

1. **Tenir compte des attentes** des personnes susceptibles de lui formuler une demande – pensons aux demandes de permis ou d'admission ;
2. **Simplifier le plus possible** les règles et les procédures qui régissent la prestation des services – pensons aux instructions pour déposer une demande, par exemple.

L'Office des professions du Québec (ci-après l'« Office ») s'occupe de vérifier la présence de la déclaration en ligne et d'en valider le contenu. Ses *Lignes directrices en matière de gouvernance* fournissent aux ordres des indications générales à ce sujet ([Office, 2019](#), p. 31).

Le commissaire peut soulever les lacunes liées à l'admission, tant dans la déclaration comme telle que dans les objectifs et les indicateurs dont l'ordre devrait se doter².

Nouvelles obligations légales en matière d'information sur le Web

En septembre 2020, des obligations concernant les sites Web des ordres se sont ajoutées au *Code des professions* [disposition ajoutée par l'art. 11 de la [Loi 15 de 2020 \(PL 29\)](#)] (notre soulignement) :

62.0.1.1. Le site Internet d'un ordre contient notamment de l'information concernant l'organisation de l'ordre, l'admission à la profession, le tableau de

² Voir l'étude détaillée du projet de loi (PL 98) sur le rôle de surveillance du commissaire à ce sujet ([Commission des institutions, 2017](#)).

l'ordre, les mécanismes de protection du public et les lois et règlements qui régissent l'ordre et ses membres.

L'Office établit, après consultation du Conseil interprofessionnel, des lignes directrices visant à encadrer les normes relatives au plan, au contenu minimal et à la mise à jour du site Internet d'un ordre.

Le Conseil d'administration s'inspire de ces lignes directrices dans l'administration du site Internet de l'ordre.

2.2 Obligations spécifiques

Chaque ordre doit donc fournir de l'information relative à l'admission sur son site Web. La nature et la portée de cette information dépend notamment des processus que ce dernier a effectivement mis en place, selon les obligations et les possibilités inscrites dans les lois et règlements applicables :

- Le [Code des professions](#) (ci-après le « Code ») et certains règlements, obligatoires ou facultatifs, qui en découlent ;
- La loi constitutive ou les lettres patentes de l'ordre (le cas échéant) ;
- La [Charte de la langue française](#) (ci-après la « Charte »).

Ce cadre juridique a servi à établir les blocs d'information à recenser et à évaluer, sur les sites Web des ordres, aux fins de la présente vérification.

Nombre d'ordres concernés

Pour recenser et évaluer l'information sur chacun des processus et étapes de l'admission de l'ensemble des 46 ordres, on doit tenir compte des obligations et des possibilités inscrites dans ces lois et dans les règlements effectivement adoptés par chacun des ordres. Ces paramètres ont déterminé le nombre de sites Web considérés pour les statistiques de chaque bloc d'information recensée et évaluée.

Tableau 1 : Nombre d'ordre concernés par processus ou étape de l'admission

Bloc d'information (processus ou étape)	Nb d'ordres concernés (qui doivent fournir de l'information)
<i>Recours en plainte au commissaire</i>	46
<i>Exigences linguistiques</i>	46
<i>Recours en révision</i>	44*
<i>Conditions supplémentaires</i>	24
<i>Diplôme donnant ouverture au permis</i>	46
<i>Équivalence de diplôme ou de formation</i>	46
<i>ARM Québec-France</i>	25
<i>Permis sur permis</i>	38

**Nous avons considéré les 43 ordres dont au moins un règlement prévoit un mécanisme de révision (voir [annexe](#), p. 54), ainsi que l'ordre ayant mis en place un tel mécanisme en l'absence de disposition réglementaire à cet effet.*

Ces différents processus et étapes de l'admission obligatoires ou facultatifs en vertu des lois et des règlements, en lien avec l'[information à fournir](#) sur les sites Web, sont présentés en annexe (p. 49).

Impact sur les contenus

Bien que tous s'attendent à trouver sur le site d'un ordre une page listant l'ensemble des lois et règlements concernant une profession, on ne peut évidemment se satisfaire de ces textes en guise d'information pour les personnes candidates. Le commissaire considère l'information absente, dans un tel cas.

Les lois et règlements donnent surtout les grandes lignes l'information attendue sur les sites Web, bien que les règlements puissent induire certaines exigences administratives ou procédurales. Tout n'est pas prévu par les règlements non plus : les politiques et les procédures d'un ordre devraient se traduire par la mise en ligne **des renseignements concrets et pratiques**, afin de guider les personnes candidates dans leurs démarches (qui, quoi, comment, où, combien, etc.).

2.3 Cadre et outils pancanadiens

Le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) effectue des travaux sur la base du *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger* ([FMMT, 2009](#)). Il s'est lui aussi attardé à l'information sur les sites Web des ordres, tout particulièrement celle pour les personnes formées à l'étranger. En 2019, il a produit un outil pour les organismes de réglementation (ordres professionnels) qui voudraient « examiner objectivement leur site web ». Il s'agit d'une liste de vérification composée de pratiques exemplaires concernant à la fois le contenu et le design Web, regroupées en quatre grands critères ([FMMT, 2019](#), p. 2) :

- 1) Organisation ;
- 2) Exhaustivité ;
- 3) Clarté ;
- 4) Conception visuelle, accessibilité et fonctionnalité.

Bien que n'avions pas connaissance de ce document ni avant ni pendant notre démarche de recension et évaluation de l'information sur les sites Web des ordres, nous constatons

après coup la similitude des critères, des éléments considérés et des préoccupations³. D'ailleurs, certains homologues du commissaire font désormais référence à cet outil.

Nous en avons inséré un sommaire descriptif dans la [recension des pratiques dans les provinces canadiennes](#) – voir « Guide pancanadien » à l'annexe 6 (p. 88).

2.4 Conventions et instruments internationaux

Parmi les divers instruments internationaux qui traitent de la mobilité professionnelle et de la reconnaissance des qualifications, certains abordent la question de fournir ou d'améliorer l'information relative à ces sujets.

Dans ce corpus, il est souvent question de l'information partagée entre les autorités compétentes et, parfois, de l'information sur les moyens d'accéder à un emploi, en lien avec le droit au travail ([Commissaire, 2019](#)). Aussi, plusieurs textes, dont les conventions de reconnaissance, ont confirmé de manière incontournable le **principe de transparence** en matière de reconnaissance des compétences et d'admission aux professions ([Commissaire, 2017](#), ann. 6, p. 75-81).

Le lien avec l'information disponible sur les sites Web des ordres va de soi. Cela dit, rappelons une disposition fort à propos d'un texte subsidiaire à la Convention de reconnaissance de Lisbonne ([UNESCO/CE, 2010](#), p. 5 – notre soulignement) :

15. Les autorités compétentes en matière de reconnaissance devraient publier des informations normalisées sur les procédures et les critères d'évaluation des qualifications étrangères [...]

L'importance de l'information est réaffirmée dans la [Convention mondiale sur la reconnaissance des qualifications de l'enseignement supérieur](#), adoptée par l'UNESCO en 2019 et en voie de ratification au Canada⁴. Par exemple, les ordres professionnels doivent fournir des renseignements clairs et complets sur leurs critères d'évaluation ([CICDI, s. d.](#)).

Même du côté du commerce de services, de nombreux États s'entendent sur des éléments de réglementation intérieure qui visent les pratiques des autorités compétentes pour accorder l'autorisation de fournir des services – comme les pratiques des ordres professionnels pour la délivrance des permis d'exercer. Tout récemment, l'Organisation mondiale du commerce (OMC) a publié un document de référence dans lequel il indique l'information à publier sur les sites Web, dont les renseignements suivants ([OMC, 2021](#),

³ Le Québec n'a pas approuvé le [Cadre pancanadien](#), mais tient compte des principes et éléments pertinents. Nous avons pris connaissance de ce [guide concernant les sites Web](#) dans l'actualisation de la recension des pratiques d'information dans des provinces canadiennes, en fin de vérification.

⁴ Voir notamment les articles III et VIII de la convention ([UNESCO, 2019](#)).

art. 13) : les procédures, les frais, les normes, les recours, et même les délais indicatifs de traitement d'une demande.

3. Contexte et enjeux

Cette vérification fait suite à une vérification similaire, au terme de laquelle le commissaire avait annoncé un suivi : les enjeux que cette précédente vérification avait soulevés restent d'actualité. Ces deux vérifications s'inscrivent dans l'historique et dans l'évolution de l'offre d'information sur les professions réglementées pour les personnes qui doivent faire reconnaître leurs compétences – tout particulièrement pour les personnes immigrantes.

La présente s'inscrit également dans la conjoncture des récentes modifications au *Code des professions* concernant plus largement les sites Web des ordres.

3.1 Travaux du commissaire

Certains travaux précédents ou concomitants ont alimenté la présente vérification.

Vérification précédente

Le commissaire a effectué une vérification de [l'accès à l'information pour les candidates et candidats formés à l'étranger sur les sites Web des ordres professionnels](#) en 2015-2016.

Les personnes formées à l'étranger qui veulent exercer une profession au Québec sont généralement des personnes immigrantes ou qui envisagent d'immigrer. Elles doivent pouvoir trouver sur le Web l'information pour prendre une décision éclairée et entamer leur démarche auprès de l'ordre concerné. Chaque site fut donc examiné dans cette perspective, avec ce regard particulier.

Le commissaire a constaté que l'information pour cette catégorie de candidatures était **nettement insuffisante sur un nombre important de sites Web**. Or, pour ceux et celles sont encore dans leur pays d'origine, une information accessible sur le Web est cruciale.

Étant donné que la loi a depuis élargi le mandat du commissaire à l'admission dans son ensemble, celui-ci considère maintenant l'information pour toute personne voulant exercer une profession, peu importe son profil. Il conserve toutefois une attention particulière aux besoins des personnes immigrantes ou qui s'informent à partir de l'étranger.

Un résumé et les extraits pertinents du rapport de cette [précédente vérification](#) sont présentés en annexe au présent rapport (p. 63)⁵.

Vérification concomitante

Le commissaire a mené une vérification spécifiquement sur [l'information sur le recours en plainte au commissaire communiquée par les ordres professionnels](#). Cette autre vérification inclut aussi l'évaluation de cette information sur les sites Web des ordres. Toutefois, comme elle couvre plus largement les communications écrites ou verbales des ordres aux personnes candidates, elle a fait l'objet d'un dossier et d'un rapport de vérification distincts.

Le rapport de cette autre vérification ([Commissaire, 2021](#), partie 4, p. 4-10) présente une synthèse descriptive des données ainsi qu'une analyse critique de l'information disponible sur les sites Web. Une annexe (p. 25 dudit rapport) propose aux ordres des exemples de texte qui peuvent être reproduits sur leurs pages Web ou dans leurs documents en ligne.

Le [rapport d'évaluation individuelle](#) transmis à chacun des ordres en juin 2021 inclut l'évaluation de l'information sur le recours au commissaire disponible sur le site Web visé, ainsi que la recommandation à l'ordre qui en découle (le cas échéant).

Autres dossiers

Dans l'exercice de ses fonctions, le commissaire documente les enjeux et les problèmes dans les processus d'admission. En parallèle à la présente vérification, il s'intéresse de près aux stages et aux examens exigés par les ordres. Nous avons dégagé de ces travaux différents types de renseignements nécessaires ou utiles aux personnes candidates. Nous avons inclus dans les critères d'évaluation de l'information ce qui constituerait un minimum à fournir sur les sites Web.

3.2 Personnes candidates et immigrantes

Cette catégorie de candidatures à l'admission retient l'attention de l'ensemble des parties prenantes depuis le début des années 2000, soit une vingtaine d'années maintenant. L'[historique](#) de l'offre d'information pour cette clientèle est présenté en annexe (p. 67).

La question de l'intégration des personnes formées à l'étranger aux professions du Québec reste d'actualité encore aujourd'hui, notamment par l'action du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI), ainsi que du Conseil interprofessionnel du

⁵ L'accès à l'information sur les sites Web fait aussi l'objet d'une section de notre *Synthèse des enjeux liés à la conception et à l'application des mécanismes de reconnaissance dans le cadre de l'admission aux professions* ([Commissaire, 2017](#), p. 49-50).

Québec (CIQ). Elle refait régulièrement les manchettes, ces dernières années. Ce fut notamment le cas lors de la sortie du budget du Québec 2021-2022, allouant des sommes supplémentaires au MIFI pour des mesures ciblant directement ou indirectement les ordres professionnels et leur clientèle immigrante ([MIFI, 2021](#)). Les sections suivantes font le lien avec la question de l'information relative à l'admission sur les sites Web de ces derniers.

Services d'information ou d'accompagnement

Durant les années 2000, le MIFI offrait lui-même à sa clientèle de l'information et de la documentation générale sur l'admission à chacune des professions. Après s'être retiré de l'offre pendant quelques années, il a mis en place, en novembre 2019, un nouveau service d'intégration pour les personnes immigrantes – [Accompagnement Québec](#) – impliquant le soutien direct et personnalisé d'un agent d'aide du Ministère pour diriger les personnes vers les bonnes ressources ([MIFI, 2020a](#)). Le MIFI a également redéployé ses [services aux entreprises](#) dans toutes les régions administratives du Québec ([MIFI, 2020b](#)). Son personnel doit lui-même trouver l'information pertinente et utile, ou aider sa clientèle à naviguer sur les sites Web des ordres pour la trouver.

En 2020, le Groupe d'action contre le racisme (GACR) a aussi identifié la reconnaissance de l'expérience et des diplômes étrangers pour l'exercice d'une profession contrôlée par un ordre comme un secteur nécessitant prioritairement des mesures. Il a réitéré la volonté gouvernementale d'offrir un accompagnement personnalisé ([GACR, 2020](#), p. 23).

Dans les dernières années, le MIFI a financé le développement de [Qualifications Québec](#) (Q2), au bénéfice de sa clientèle. En ligne depuis août 2018, ce portail d'information et de références guide les internautes dans les différents parcours de reconnaissance des compétences possibles selon le métier ou la profession – dont les parcours d'admission aux ordres professionnels. Trois ans plus tard, l'arrimage entre les sources d'information reste encore à assurer. *La question de l'arrimage est traitée dans la [partie 2 du présent rapport](#) (voir section 3.3, p. 85 de cet autre document).*

Principes et bonnes pratiques

Dès 2006, le CIQ a établi des principes et recensé au sein de ses membres les bonnes pratiques d'information aux personnes candidates, en vue de la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation. Déjà, il mettait de l'avant l'enjeu d'information et établissait un lien direct avec le principe de transparence ([CIQ, 2006a](#), p. 4 et 14) :

- L'enjeu : la nécessité de fournir une information complète et pertinente, facile à comprendre et adaptée à la personne immigrante ;

- La transparence : fournir une information sur les conditions et le processus d'admission qui soient facilement accessibles et rédigés dans un langage simple et concis.

Le CIQ soulignait d'ailleurs l'utilité de l'Internet pour réduire les délais d'analyse et de réponse, considérant l'importance du facteur temps pour les personnes immigrantes dans un processus d'admission à une profession ([CIQ, 2006b](#), p. 29). Les *bonnes pratiques d'information* mises de l'avant par le CIQ (qui concernent les sites Web) sont résumées en annexe (p. 68).

Dix ans plus tard, le CIQ a dans ses priorités le chantier de l'admission des professionnels formés à l'étranger, en phase avec l'enjeu socioéconomique de l'intégration des personnes immigrantes au Québec ([CIQ, 2019b](#), p. 10). En 2018, le CIQ a offert une tribune au MIFI pour rejoindre des représentants d'ordres, pour parler site Web (voir ci-dessous).

En 2012 et en 2018, le MIFI a lui-même fait l'exercice d'examiner les sites Web d'ordres professionnels pour identifier les points forts et les points faibles de l'information pour la clientèle immigrante. Certes, les constats du MIFI rejoignent ceux du commissaire. Le MIFI a présenté aux ordres les bonnes pratiques à systématiser, par des indications générales ou des exemples à suivre. Un *résumé* en est fourni dans l'historique du dossier en annexe (p. 68).

Démarches à partir de l'étranger

L'information sur les sites Web des ordres sert un objectif qui fait consensus au Québec depuis des années : encourager et favoriser les démarches le plus tôt possible, depuis le pays d'origine des personnes candidates. D'ailleurs, le MIFI compte accompagner davantage les individus en amont du processus d'immigration, même avant leur arrivée au Québec. Son site Web et son personnel incitent ceux œuvrant dans une profession contrôlée par un ordre à entamer depuis l'étranger les démarches requises pour l'admission à la profession au Québec.

Cette approche a également été réaffirmée par le GACR, dans l'action qu'il propose pour le secteur des ordres professionnels. Son rapport mentionne que les « procédures pour reconnaître les compétences et les acquis peuvent être longues et complexes » et précise qu'il faut donc faire en sorte que les personnes immigrantes et candidates à l'exercice d'une profession « puissent entreprendre leurs démarches de reconnaissance dès l'étranger » ([GACR, 2020](#), p. 23).

Par ailleurs, les ordres recevant le plus de demandes de reconnaissance d'équivalence s'entendent majoritairement sur le facteur le plus important pour le succès de la trajectoire d'intégration professionnelle d'une personne immigrante voulant exercer une profession : être bien informée sur cette trajectoire avant d'arriver au Québec ([CIQ, 2019a](#), p. 5). Le CIQ

réaffirme l'importance de l'information en amont dans son positionnement en lien avec le sondage ([CIQ, 2020](#), p. 11-12). Or, les sites Web des ordres font justement partie des moyens pour informer – directement ou indirectement – ces personnes en amont.

Compréhension de l'information

Le CIQ a effectué des sondages et des études en lien avec le processus d'admission par équivalence de diplôme ou de formation. Au printemps 2019, sa présidente affirmait dans les médias que le problème dans l'information des candidats et candidates en serait un de compréhension de leur part. Selon elle, « l'information qui est disponible [...] est sûrement exacte, mais elle n'est peut-être pas facile à comprendre pour quelqu'un qui est à l'étranger dans une réalité complètement différente » ([La Presse, 2019](#)). En entrevue à la radio, elle annonçait une action ciblée du CIQ auprès des dix ordres qui reçoivent le plus de demandes, pour y remédier ([Radio-Canada, 2019](#)). Un an plus tard, le CIQ publiait diverses recommandations concernant la trajectoire d'intégration professionnelle des personnes immigrantes, entre autres pour s'attaquer à l'enjeu de la [compréhension](#) des étapes de cette trajectoire ([CIQ, 2020](#), p.3) – *la problématique de la compréhension est traitée dans la [partie 2 du présent rapport](#) (voir section 3.1.2, p. 63 de cet autre document)*. Quoi qu'il en soit, la présente vérification vient outiller les ordres dans la révision et la mise à jour de l'information pour cette clientèle.

4. Faits saillants et remarques

Voici les principales observations et statistiques tirées de la recension et de l'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres. Notez que les statistiques tiennent compte du [nombre d'ordres concernés](#) par chacun des processus, recours et étape de l'admission (*réf. à la section 2.2, p. 7*). Des remarques s'ajoutent à certaines sections, en lien avec les travaux passés, concomitants ou à venir.

4.1 L'absence et le manque d'information essentielle

Tous les sites Web des ordres incluent de l'information concernant l'admission, mais pas sur tous les processus, étapes, activités et recours, ni tous les renseignements nécessaires.

Un minimum d'information

Sauf [exception](#) (*voir section 4.2, p. 17*), la plupart des ordres fournissent un *minimum* d'information sur la plupart des processus et étapes de l'admission : il peut s'agir d'une mention, d'un lien, d'un renseignement – ou bien plus.

Tableau 2 : Présence minimale d'information relative à l'admission par processus, recours ou étape

Bloc d'information (processus, recours ou étape)	Nb d'ordres concernés*	Nb d'ordres fournissant un minimum d'information	Proportion d'ordres fournissant de l'info	Différence (nb de sites sans aucune info)
Renseignements généraux	46	46	100 %	0
Recours en plainte au commissaire	46	31	67 %	15
Exigences linguistiques	46	44	96%	2
Recours en révision	44	33	75%	11
Conditions supplémentaires	24	24	100%	0
Diplôme donnant ouverture au permis	46	46	100%	0
Équivalence de diplôme ou de formation	46	46	100%	0
ARM Québec-France	25	24	96%	1
Permis sur permis	38	35	92%	3

*Réf. à la section 2.2 (p. 7), ainsi qu'à l'annexe 3 (p. 49).

L'information relative à l'admission implique une quantité importante de renseignements. Cette quantité est plus ou moins grande selon le processus, le recours ou l'étape en question. Or, même pour les processus ou étapes sur lesquels tous les ordres fournissent un minimum d'information, **aucun site Web ne contient tous les renseignements nécessaires** pour les personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession. La présente vérification mesure d'ailleurs l'enjeu de la suffisance – voir [l'évaluation qualitative globale](#), résumée plus bas, à la section 4.3 (p. 19) et détaillée dans la [partie 2 du présent rapport](#) (section 2.1.2, p. 7 de cet autre document).

Recours pour les personnes candidates

Ces informations sont les plus négligées dans l'ensemble :

- Le quart (25 %) des sites n'incluent aucune information sur **l'ensemble des recours en révision** – tous processus confondus ;
- La majorité (59 %) des sites n'incluent pas d'information sur **l'un ou l'autre des recours en révision** – pour un ou plusieurs processus où un tel recours s'applique ;
- Rappelons aussi que le tiers (33 %) des sites ne mentionne pas **le recours en plainte** au commissaire ([Commissaire, 2021](#), p. 7).

Délais de traitement et durée du processus

Même parmi les sites Web qui incluent de l'information sur un processus ou un recours en particulier, les renseignements suivants peuvent manquer :

- 1) Les **délais de réponse ou de traitement** ne sont pas indiqués :
 - Sur une majorité (58 %) de sites, pour l'admission sur la base d'une autorisation légale d'exercer hors Québec (**permis sur permis**) ;
 - Sur environ la moitié (48 %) des sites, pour l'admission par **équivalence** de diplôme ou de formation ;
 - Sur plus du tiers (40 % et 39 %) des sites, pour l'admission dans le cadre de l'**ARM Québec-France**, ainsi que pour le ou les **recours en révision**.
- 2) La **durée globale du processus d'admission** n'est pas indiquée :
 - Sur une forte majorité (85 %) de sites, pour l'admission par **équivalence** de diplôme ou de formation ;
 - Sur une majorité (56 %) de sites, pour l'admission dans le cadre de l'**ARM Québec-France**.

Ce sont les renseignements les plus négligés dans l'ensemble des renseignements nécessaires dans l'information sur un processus spécifique.

Évidemment, la proportion de sites avec des renseignements manquants monte lorsqu'on considère, dans le calcul, les sites qui n'incluent aucune information sur le processus ou le recours en question. Cette proportion grimpe alors de manière drastique, passant de 39 % à 64 % des sites, dans le cas des délais de réponse ou de traitement pour la **révision**.

Formation d'appoint pour la reconnaissance d'équivalence

Plus du tiers (41 %) des sites ne fournissent pas d'information sur la formation d'appoint – programme, cours, stage ou examens – qui peut être exigée en vue de la reconnaissance d'équivalence.

Pour beaucoup de professions, la grande variété des prescriptions possibles, selon les lacunes des individus, rend difficile, voire impossible la description d'une formation d'appoint. Cette difficulté ne peut toutefois justifier l'absence d'information sur la possibilité de telles prescriptions, d'autant plus pour les personnes provenant de l'étranger, qui risquent de sous-estimer les démarches et les activités à réaliser dans le processus d'admission par équivalence.

Autres types de permis (ou autorisation d'exercer)⁶

Peu de sites mettent de l'avant la possibilité d'obtenir un autre type de permis ou de se voir accorder une autorisation spéciale [Code, [art. 42.4](#)] – sauf exception, qui ont généralement une page Web dédiée :

- **Certificat de spécialiste** [Code, [art. 40](#) et [42](#)];
- **Permis spécial** [Code, [art. 42.2](#)].

Pourtant, au terme d'une vérification systématique visant justement certains types de permis – dont les permis temporaires, restrictifs, restrictifs temporaires et les autorisations spéciales –, le commissaire avait invité les ordres « à **être proactifs** dans la diffusion de l'information sur l'existence de ces formes d'autorisation d'exercer » ([Commissaire, 2017b](#), p. 26).

Notamment pour l'admission par équivalence, soulignons qu'une mention de la possibilité d'obtenir un **permis restrictif temporaire** (ci-après « PRT ») [Code, [art. 42.1](#)] devrait s'insérer dans l'information sur ce processus d'admission (menant au permis régulier). Or, le seul site Web où nous avons vu de l'information sur le PRT listait ce permis comme un parmi les autres, sans faire les liens nécessaires à partir de l'information sur les processus d'admission concernés.

La délivrance de certains types de permis (ou autorisation d'exercer) implique un processus spécifique. Ainsi, comme l'information sur les processus menant au permis régulier, celle sur ces autres processus devrait aussi inclure l'information essentielle pour déposer et faire cheminer une demande en bonne et due forme.

4.2 Des cas particuliers qui étonnent

Certains ordres ne fournissent aucune information sur certains processus ou étapes de l'admission sur leur site Web. Bien que ça ne concerne qu'un nombre restreint d'ordres, cette absence d'information constitue une lacune importante.

Exigences linguistiques

La quasi-totalité (96 %) des sites Web inclut de l'information sur les exigences linguistiques pour la délivrance du permis (réf. à la [Charte de la langue française](#)) :

⁶ La démarche de recension d'information se limitait à l'information sur les processus d'admission menant à la délivrance d'un permis dit « régulier » (Code, [art. 40](#) et [42](#)) : elle n'incluait pas les processus menant à un certificat de spécialiste ni à un autre type de permis ou d'autorisation d'exercer. Toutefois, cet exercice impliquait de parcourir l'ensemble des pages et des documents relatifs à l'admission sur les sites Web des ordres, permettant certaines observations pertinentes.

- Deux sites ne fournissent aucune information à ce sujet ;
- Quatre autres sites n'incluent qu'une mention.

Par ailleurs, cinq sites incluent des erreurs linguistiques (fautes de français) dans l'information disponible.

Conditions supplémentaires

Tous les sites Web des ordres concernés incluent de l'information sur les conditions supplémentaires (au diplôme donnant ouverture au permis ou bien à la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation). Toutefois, un site n'inclut l'information que sur deux des trois conditions (la formation et le stage professionnels, mais pas l'examen).

Par ailleurs, certains sites (25 % des ordres concernés) incluent très peu d'information sur l'une des conditions supplémentaires qui s'appliquent, par exemple :

- Un site mentionne l'exigence de suivre une formation, en n'indiquant que la procédure pour s'inscrire, sans fournir de renseignement sur la formation comme telle ;
- Trois sites indiquent que les personnes candidates doivent réussir un ou des examens nationaux et dirigent simplement les internautes vers le site de la tierce partie ;
- Deux sites mentionnent l'exigence de réussir un ou des examens sans fournir d'explication, de renseignement ou de lien (vers une autre page ou un autre site) – même dans le cas de l'examen de l'ordre.

ARM (qualifications de France)

La quasi-totalité (96 %) des sites Web des ordres concernés inclut un minimum d'information pour les personnes formées en France qui voudraient bénéficier de l'ARM conclu par l'ordre avec son ou ses homologues français :

- Un site ne fait aucune mention de ce processus – outre lister le règlement afférent dans un fichier avec l'ensemble des lois et règlements régissant la profession ;
- Un site mentionne la signature d'un ARM et invite les internautes à en consulter le texte, sans fournir d'autres renseignements sur le processus d'admission qui en découle.

Permis sur permis (mobilité interprovinciale)

La presque totalité (92 %) des sites Web des ordres concernés mentionne cette option pour les titulaires d'un permis d'une province ou d'un territoire canadien :

- Trois sites n'incluent aucune information à ce sujet⁷ ;
- Un site invite les personnes formées au Canada à consulter le règlement applicable, sans fournir d'autres renseignements sur le processus d'admission qui en découle.

4.3 Des variations dans la quantité et dans la qualité

La présence d'information (renseignements et documents) sur un site Web n'est pas gage de qualité : encore faut-il qu'elle soit accessible (facile à trouver), suffisante, claire et correcte/conforme.

Aussi, la quantité et la qualité de l'information varient énormément d'un site à l'autre. Parfois, cette variation s'observe à l'intérieur d'un même site, entre deux sections.

Évaluation qualitative globale

Pour l'ensemble des ordres concernés par un processus ou une étape de l'admission :

- Le critère de **suffisance** est le moins respecté, avec un taux de réussite de 37 % en moyenne, pour l'ensemble des informations évaluées (réf. à tous les processus et étapes de l'admission) ;
- L'information sur **le recours en révision** est :
 - La plus difficile à trouver, avec un taux de réussite de 50 % au critère d'accès ;
 - La pire sur le plan qualitatif, avec une moyenne de 49 % de réussite aux quatre principaux critères d'évaluation (accès, suffisance, clarté et exactitude/conformité) ;
- L'information sur **l'admission par équivalence** est :
 - La plus insuffisante, avec un taux de réussite de 11 % au critère de suffisance ;
 - La plus incorrecte/non conforme, avec un taux de réussite de 43 % au critère d'exactitude/conformité.

⁷ Ces sites incluent celui qui ne fournit pas d'information sur le processus associé à l'ARM Québec-France.

Rappelons aussi que seuls cinq sites Web décrivent correctement et suffisamment le **recours en plainte au commissaire**, en indiquant que ce recours s'applique à tous les processus, étapes et acteurs de l'admission ([Commissaire, 2021](#), p. 5-6).

Variations dans les sites

En général, les sites des ordres incluent beaucoup plus de renseignements pour les personnes formées **à l'étranger** devant obtenir une équivalence que pour les autres catégories de personnes formées **hors du Québec** (ARM Québec-France, « permis sur permis »). Cela dit, nous avons aussi vu l'inverse – ce qui est plutôt étonnant.

Rappelons que la clientèle de l'admission n'est pas homogène : elle est constituée en quelque sorte de plusieurs « sous-clientèle », selon la provenance des personnes ou le lieu de leur formation. Or, leurs besoins d'information peuvent différer :

- Les personnes provenant de l'étranger peuvent avoir besoin de plus d'explications – tout comme les personnes formées au Québec dans un parcours atypique ;
- Le processus d'admission par équivalence comporte généralement plus d'étapes ou d'activités – ce qui ajoute à l'information générale à fournir pour l'ensemble des candidats et candidates.

Par ailleurs, des sites exemplaires dans leur façon de présenter une information en particulier comportent quand même des lacunes importantes pour les autres processus ou étapes de l'admission.

Variation entre les sites

L'information sur un processus, un recours ou une étape en particulier peut être présente sur un nombre important de sites Web (pour les ordres concernés). Toutefois, **la quantité de renseignements, la longueur des explications et le degré de détail** peut varier énormément entre les sites. La plupart incluent plusieurs renseignements nécessaires ou utiles, alors que certains sites n'incluent qu'une mention ou un renseignement⁸.

Ces constats et données montrent l'importance de baliser l'information attendue, en précisant certains types de renseignements (admissibilité, documents requis, délais, frais, etc.) – comme nous l'avons fait, pour établir la suffisance de l'information.

⁸ Dans tous ces cas, nous avons recensé l'information comme étant présente/disponible, donc les données de recension doivent s'interpréter avec précaution.

4.4 Des pratiques et des erreurs à corriger

Diverses bonnes pratiques ont été communiquées aux ordres dans la dernière décennie, certaines à plus d'une occasion – soit par les communications et les travaux du commissaire ou ceux du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) – voir [annexe 5](#) (p. 67). La vérification montre que des ordres tardent à mettre à jour leurs sites Web ou à appliquer des solutions connues pour en améliorer l'information, notamment pour les personnes immigrantes ou formées à l'étranger.

Corriger et mettre à jour l'information... ou les pratiques ou les règlements

Plus du tiers (41 %) des sites comportent de l'information incorrecte ou non conforme. Cette donnée regroupe une diversité de cas de figure d'importance variable, par exemple : des renseignements erronés, des liens périmés, de l'information désuète, la référence à des dispositions caduques et de l'information non cohérente avec le règlement en vigueur.

Bien que certaines informations se corrigent aisément, reste qu'elles ont vraisemblablement échappé aux nécessaires opérations de mise à jour. Considérant l'ampleur et la ramification de l'information (comme mentionné plus haut), garder un site Web d'ordre professionnel à jour nécessite **des ressources et une méthode pour un suivi efficace**.

Pour plusieurs cas de non-conformité, ce n'est pas tant le site Web que **la réglementation** que les ordres veulent mettre à jour. Certains ordres expliquent cette situation par le temps nécessaire pour la modification des règlements. Aussi, les ordres concernés y travaillent, de concert avec l'Office des professions.

Finalement, un cas fréquent de non-conformité se trouve dans l'information pour les titulaires d'un **diplôme obtenu depuis plus de X années**. Telle que présentée, l'information donne à croire que les ordres appliquent leur règlement sur les stages de perfectionnement [pris en vertu de l'[art. 94\(j\)](#) du Code] sans tenir compte des changements apportés par l'ajout au Code de l'[article 45.3](#) en 2008⁹ – à ce sujet, voir le rapport d'examen d'une plainte impliquant ces dispositions ([Commissaire, 2020](#)).

Cela dit, comme le commissaire l'a déjà expliqué, les ordres ne devraient pas plus utiliser le mécanisme prévu à [article 45.3](#) du Code pour contourner l'automatisme de la délivrance du permis sur permis ou dans le cadre de l'ARM Québec-France ([Commissaire, 2017](#), p. 13). Aussi, le mécanisme de l'équivalence de diplôme prévoit déjà, dans la réglementation de

⁹ Ce serait aussi le cas dans l'information sur la « reprise d'exercice » ou le « retour à la profession » (les personnes qui veulent redevenir membre, après plusieurs années sans s'être inscrites au tableau).

tous les ordres, une disposition pour tenir compte du nombre d'années écoulées depuis l'obtention du diplôme, avec la possibilité de basculer en équivalence de formation.

Structurer le site Web selon les catégories de candidats

Plus du quart (28 %) des ordres n'ont pas bien structuré l'information selon les profils ou catégories de candidature. Le problème se trouve dans **la façon de séparer l'information** entre les pages ou les sections, **ou de ne pas la séparer**, et parfois aussi dans le **choix des titres de pages ou de sections**.

Nous avons d'ailleurs constaté l'ampleur de l'information relative à l'admission, justement à la quantité de renseignements, de documents et de liens externes qui peuvent être fournis. En plus d'une première division entre les grandes catégories de candidats, la structure des sites Web d'ordres implique une **ramification de l'information** dans une multiplicité de sections, de pages (ou documents) et de rubriques (au sein de chaque page ou document). Plusieurs ordres ont encore du ménage à faire dans les éléments structurants et de navigation de leurs sites, pour corriger les lacunes et faciliter le repérage de l'information pertinente et complète, pour chacune des catégories.

Vocabulaire – Privilégier ou éviter certains mots ou expressions

Plus du tiers (43 %) des sites comportent du vocabulaire inapproprié ou des mots à éviter dans les titres de pages, de menus ou d'onglets :

- a) Des mots **trop peu communs** ou rarement utilisés (p. ex. *réciprocité*) ;
- b) Du **jargon** ou des termes techniques (p. ex. *accréditation*), ou le nom d'un accord de commerce ou de reconnaissance (p. ex. « Accord de libre-échange canadien ») ;
- c) Une formulation **axée sur l'origine** des personnes (p. ex. « candidats français »).

D'ailleurs, certains sites utilisent encore des expressions comme « candidats étrangers », et ce, même si le MIFI a insisté auprès de l'ensemble des ordres pour qu'ils cessent d'employer ces termes. En plus de la connotation négative du qualificatif *étranger* pour désigner des personnes ([Jomphe, 2020](#)), plutôt que des objets (p. ex. le diplôme), rappelons quelques faits :

- *Statut* : l'individu peut être résident permanent ou citoyen canadien ;
- *Origines* : un candidat formé à l'étranger peut même être né au Canada, comme une personne qualifiée en France peut être née ailleurs.

Par ailleurs, les ordres dont le site Web comporte une structure avec des titres de page/menu clairs ont opté pour des titres de pages/sections qui **désignent les grandes catégories de candidatures, plutôt que les processus d'admission**. Par exemple : « Titulaire d'un permis d'une autre province », plutôt que « Mobilité canadienne ». Le vocabulaire est alors plus concret et parlant, qu'abstrait et technique – ce qui répond aux principes d'écriture/rédaction en langage clair et simple.

C'est ce que recommandait déjà le MIFI aux ordres, en 2018. Même un titre comme « Admission par équivalence » ou « Obtenir une équivalence » ne va pas de soi pour tous : une personne exerçant dans un autre pays pourrait ne pas savoir qu'elle doit, dans un premier temps, « obtenir une équivalence », pour ensuite être admise à l'ordre ([MIFI, 2018b](#)).

4.5 Des lacunes importantes qui persistent

Dans sa précédente vérification concernant les sites Web des ordres, le commissaire avait transmis à chacun une lettre et une grille suggérant des ajouts et des améliorations à apporter à leur site. Le rapport qu'il en a tiré pointait certains sujets sensibles, dans l'information relative à l'admission par équivalence, dont la durée et les délais du processus, ainsi que les recours (*voir annexe 4, p. 63*). Le fait que ces [renseignements](#) manquent encore en nombre considérable parmi les ordres concernés (*voir section 4.1*) soulève des questions.

Donner un aperçu de la durée globale du processus d'admission

Si les ordres indiquent des délais de traitement et la durée pour *certaines étapes* de l'admission, encore **trop d'ordres négligent d'offrir un aperçu de l'ensemble ou une vue globale du processus** : de l'ouverture du dossier (dépôt d'une demande) jusqu'à l'inscription au tableau. Cette tendance s'observe dans les processus d'admission comportant plusieurs conditions de délivrance du permis.

Dans le cas de l'admission par équivalence, l'information sur les sites Web fournit rarement une vue globale du processus, d'autant plus lorsque la délivrance du permis comporte une ou des conditions supplémentaires. Cette lacune ne permet pas aux personnes formées à l'étranger de saisir la longueur du parcours à emprunter avant de pouvoir exercer (la profession ou des activités réservées) et porter le titre professionnel au Québec.

Certes, la durée globale du processus d'admission par équivalence se détermine et s'énonce difficilement. D'une part, la durée dépend non seulement des lacunes de chaque individu mais aussi des démarches de celui-ci, pour répondre aux exigences et combler ses lacunes. D'autre part, la durée dépend non seulement de la personne candidate mais aussi des tierces parties impliquées, que ce soit pour un examen, une évaluation, un stage,

des cours, etc. D'ailleurs, pour certaines professions, des ordres nous soulignent que la variation entre les candidats et candidates peut être considérable. Comme pour les renseignements sur la formation d'appoint, il s'agit néanmoins d'un **défi à relever**, et le commissaire fournit des pistes aux ordres pour ce faire – dans la [partie 2 du présent rapport](#) (voir section 3.2.2, p. 74 de cet autre document).

Indiquer les délais de réponse ou de traitement (qu'ils soient prévus ou non par un règlement ou par une entente)

Le manque de renseignements sur les délais de réponse ou de traitement est difficile à expliquer :

- La forte majorité des **règlements applicables** (à un processus, une étape ou un recours) prescrivent certains délais, notamment pour les communications de l'ordre aux personnes candidates ;
- Les ordres ont l'obligation de publier en ligne leur **déclaration de services**, qui est censée inclure leurs engagements sur les délais de réponse ou de traitement ([Office, 2019](#), p. 31).

Déjà dans sa précédente vérification concernant les sites Web, le commissaire insistait sur l'importance d'indiquer les délais de traitement habituels et plaidait pour que les ordres **formulent des engagements** sur les délais dans une déclaration de services ([Commissaire, 2016](#), p. 11). Rappelons que plusieurs règlements ne prévoient qu'un délai se calculant à partir de la date de la prise de décision, une donnée inconnue de la personne candidate.

Dans le cas des ARM, les mêmes délais de réponse ou de traitement devraient s'appliquer pour toutes les professions concernées. En effet, ils sont **prescrits par l'Entente Québec-France**, dont découlent les différents ARM conclus par les ordres et leurs règlements de mise en œuvre ([Commissaire, 2016](#), p. 12 ; [Entente, 2008](#), art. 14-15). Même si ces délais ne sont pas systématiquement tous reproduits dans la réglementation applicable (certains sont absents ou différents¹⁰), ils constituent une balise ou une indication permettant de gérer les attentes des personnes candidates.

Par ailleurs, des pressions se font sentir au Québec, comme dans l'ensemble des provinces et territoires canadiens, pour imposer des délais resserrés pour le processus d'admission sur la base d'une **autorisation légale d'exercer** ([Radio-Canada, 2021](#)). Même en l'absence de délais prescrits, le traitement de ces demandes devrait s'effectuer avec diligence, et informer la clientèle des délais conséquents va de soi.

¹⁰ Le ou les délais pour rendre et communiquer la décision varient entre les règlements : souvent 90 jours (60 pour rendre la décision, plus 30 pour la communiquer), ou bien 60 (30+30) ou 120 (90+30) jours.

Comme le commissaire le suggère depuis plusieurs années, les renseignements sur les délais devraient se trouver facilement dans l'information sur le processus, l'étape ou le recours en question, directement sur les pages Web en question. De plus, la bonne gouvernance des ordres implique de formuler d'engagements sur les délais relatifs aux différents processus d'admission dans la déclaration de services. Finalement, les ordres de s'assurer que l'information relative à l'admission inclut ces délais, afin de la faire connaître aux personnes concernées.

Révision d'une décision – Ajouter l'information à celle sur le processus d'admission

Plus du tiers (40 %) des sites n'incluent encore aucune information sur les recours en révision des décisions rendues en reconnaissance d'équivalence sur leur site. Le commissaire avait pourtant communiqué à ce sujet avec chacun des ordres dont le site incluait peu ou pas d'information en 2015 – voir la démarche résumée en [annexe](#) (p. 63).

À l'époque, plus du deux tiers (70 %) des sites n'incluaient pas d'information sur la révision des décisions en reconnaissance d'équivalence, tandis que plusieurs sites (15 %) devaient en améliorer l'accès. Par exemple, l'information était difficile à trouver parce qu'elle n'était pas à proximité de celle concernant les personnes formées à l'étranger (p. ex. la procédure pour demander une équivalence et le processus de reconnaissance), sans lien explicite entre les pages pertinentes ([Commissaire, 2016](#), p. 13). Si maintenant davantage de sites incluent un minimum d'information sur la révision, tout processus confondu, elle reste difficile à trouver sur le tiers de ces sites (33 %) – **un recul par rapport à 2015**.

Le commissaire avait aussi exposé des attentes claires sur les renseignements que chacun des ordres devrait inclure sur son site Web pour la révision des décisions en reconnaissance d'équivalence, dans son [rapport](#) publié en 2016. Or, encore aujourd'hui, l'information sur les recours en révision reste manquante ou insuffisante sur près du trois quart (72 %) des sites.

4.6 Le triple défi d'une information claire, cohérente et conforme

Formuler et articuler l'information... pour une bonne compréhension de l'ensemble

Prise isolément, une information en particulier peut être formulée clairement sans garantie que la personne candidate ou intéressée en aura une bonne compréhension, ni qu'elle aura bien compris les démarches à faire ou les exigences à respecter qui en découlent. C'est une des limites de notre évaluation – tout comme le fait que nous ne pouvions évidemment pas évaluer la clarté de l'information qui manquait sur les sites Web.

Nous avons remarqué que certains renseignements ou instructions formulés clairement ou simplement pouvaient tout de même générer de l'incompréhension, par rapport au reste de l'information. En effet, la compréhension de l'**information dépend non seulement de la formulation mais aussi de l'ordre et de la cohésion de l'information**. Aussi, les contenus informationnels interreliés peuvent s'étendre ou se trouver sur plus d'une page ou d'un document, ce qui soulève l'**enjeu de la cohérence et un risque de décalage**. Par exemple, nous avons remarqué des précisions différentes sur un même sujet, entre deux emplacements sur le site.

Le processus d'admission par équivalence comporte en soi un **niveau de complexité** de l'information, qui décuple en présence de conditions supplémentaires. Il en va de même pour le processus d'admission dans le cadre d'un ARM prévoyant des mesures de compensation. Or, nous avons hésité et nous nous sommes possiblement trompés dans l'interprétation de l'information sur quelques sites. Donc, les personnes candidates ou intéressées sont certainement à risque de mal comprendre la séquence ou le chevauchement des activités ou des démarches à faire.

Devant l'ampleur ou la complexité de l'information sur un processus, une étape ou même un aspect de l'admission, les ordres doivent s'attarder non seulement à la clarté de chacun des renseignements mais aussi à l'articulation et à la cohérence de ces renseignements.

Éviter le jargon juridique ou technique... tout en restant conforme

Un défi à relever, dans la rédaction Web de l'information relative à l'admission, consiste à **trouver un équilibre entre la conformité juridique et la lisibilité du texte**. Les ordres doivent évidemment rendre l'information accessible et digeste pour les non-initiés aux mécanismes de reconnaissance et aux processus d'admission du système professionnel.

Toutefois, ils doivent faire preuve de **rigueur dans l'utilisation de certains termes consacrés** dans le système professionnel, en conformité et en cohérence avec la législation et la réglementation professionnelles. Par exemple, l'emploi du mot *équivalence* pour désigner d'autres processus d'admission place l'information du site Web en décalage avec la réglementation. Or, les différences constatées ou les incohérences perçues peuvent entraîner une confusion pour la personne qui consulte le site et le règlement.

Cela dit, nous sommes conscients que la compréhension de certaines notions, nuances ou distinctions, comme l'équivalence de diplôme vs de formation, ne va pas de soi pour les personnes formées hors du Québec – d'où l'importance de **clarifier les parcours d'admission possibles pour cette clientèle**.

4.7 Un accueil généralement favorable aux recommandations spécifiques

Chaque ordre a reçu un [rapport d'évaluation individuelle](#), comportant des recommandations spécifiques à son site Web.

Les engagements

Sauf exception (voir plus bas), les ordres ont indiqué qu'ils donneraient suite à toutes les recommandations du commissaire¹¹ :

- Une forte majorité d'ordres (85 %) **avaient déjà procédé** (au moment de la réponse au commissaire) aux ajouts, modifications ou corrections recommandées, en tout ou en partie :
 - Quelques-uns (13 %) ont indiqué avoir terminé ;
 - Le quart (26 %) étaient en voie de terminer ;
- Plusieurs ordres (41 %) ont intégré les suites à donner aux recommandations, en tout en partie, dans leurs **travaux de refonte ou de révision** du site Web en cours ou à venir ;
- Beaucoup d'ordres (76 %) ont indiqué un **échancier pour la mise en ligne** des changements :
 - La majorité (54 %) ont prévu tous les ajouts et modifications d'ici la fin de l'année 2021 ;
 - Quelques ordres (22 %) visent plutôt 2022, voire 2023 ;
 - Certains ordres (7 %) se sont engagés à donner suite aux recommandations « dans les meilleurs délais ».

Par ailleurs, certains ordres (11 %) avaient déjà procédé à des changements substantiels ou à une refonte complète de leur site avant de recevoir le rapport : un ordre a indiqué avoir donné suite aux recommandations qui s'appliquent toujours, tandis que les autres se sont engagés à le faire.

Recommandations non retenues

Deux recommandations ont fait l'objet d'un refus de donner suite :

¹¹ Un ordre peut se retrouver dans plusieurs situations, selon les suites à donner à chacune des recommandations. Les données découlent de l'analyse du contenu des réponses, reçues au cours de l'été 2021 (sauf exceptions de quelques reports).

- Reformuler des titres de menus/pages/formulaires employant un **vocabulaire non conforme** (à la législation et la réglementation professionnelles) :
 - Si presque tous les ordres concernés ont accepté de corriger l'emploi erroné du mot *équivalence* pour désigner d'autres processus ou mécanismes de reconnaissance, un seul ordre estime que cet emploi ne pose pas de problème ;
 - Un ordre estime que les termes *équivalence professionnelle* sont préférables aux termes *équivalence de formation* ;
- Ajouter l'information sur le **recours en révision** d'une décision de reconnaissance d'équivalence : un seul ordre s'y est objecté, tandis que les autres ordres ayant reçu la même recommandation ne l'ont pas remise en question.

Par ailleurs, certains ordres ont fourni des explications aux points soulevés dans le rapport d'évaluation individuelle, pour justifier qu'une recommandation ne s'appliquait pas à leur situation.

5. Conclusions

À l'issue de cette vérification de l'information relative à l'admission à une profession sur les sites Web des ordres, le commissaire formule les conclusions qui suivent.

5.1 Sur l'information relative à l'admission

Voici les conclusions qui découlent de la recension et de l'évaluation de l'information relative à l'admission à une profession sur les sites Web des ordres professionnels.

Nous y employons les termes « demandes d'admission » de manière générale, pour englober toute demande relative à l'admission, puisque les libellés varient entre les ordres et selon le processus (p. ex. « demandes de permis » et « demandes d'équivalence »).

Conclusions générales

- Les ordres respectent leurs obligations en matière d'admission notamment lorsqu'ils fournissent sur leurs sites Web respectifs une information à la fois accessible, suffisante, claire et exacte/conforme pour l'ensemble des personnes candidates, peu importe leur parcours, leur profil ou leur provenance, incluant les recours offerts ;

- Les ordres respectent leur obligation en matière de déclaration de services lorsqu'ils formulent, entre autres, un engagement clair sur les délais habituels de réponse ou de traitement des demandes d'admission :
 - S'engager à traiter les demandes « dans délais raisonnables » ou « avec diligence » ne suffit pas pour renseigner adéquatement les personnes candidates ;
 - Les engagements devraient correspondre aux objectifs établis pour améliorer le service à clientèle, et non simplement reproduire les délais observés antérieurement ;
- Chaque ordre a des lacunes à combler ou des problèmes à corriger sur son site Web et dans sa déclaration de services ;
- La présence d'information concernant l'admission sur un site Web d'un ordre n'en garantit pas sa qualité, ni que tous les renseignements et documents nécessaires ou utiles aux personnes candidates ou intéressées s'y trouvent. L'ampleur et la diversité des lacunes constatées par la vérification révèlent un problème systémique ;
- Les ordres ont un défi à relever, pour bien communiquer aux personnes candidates via leurs sites Web : présenter l'information pour qu'elle soit précise et complète, tout en étant simple et concise. Il s'agit de trouver le bon équilibre, par la sélection, l'organisation et la rédaction des contenus, et en optimisant le potentiel de leurs sites Web.

Conclusions concernant la présence vs l'absence d'information

- L'absence d'information sur certains processus ou étapes clés de l'admission sur le site Web d'un ordre constitue un premier obstacle pour les personnes candidates ou intéressées, dans leur parcours vers l'exercice de la profession ;
- Bien que plusieurs renseignements nécessaires se trouvent dans la réglementation applicable, ceux-ci devraient se trouver directement sur le site de l'ordre (page Web ou document en ligne), en plus du lien vers le texte réglementaire, dans l'information sur l'étape ou le processus d'admission en question ;
- Bien que les capsules vidéos puissent être un médium attractif et efficace, ils ne doivent pas remplacer l'information écrite sur les pages Web ou dans les documents en ligne. Il s'agit plutôt d'un moyen de communication supplémentaire ;

- L'absence d'information sur un recours – qu'il s'agisse de la révision dans les différents processus concernés ou des plaintes au commissaire – sur le site Web d'un ordre peut affecter le droit des personnes. Fournir de l'information directement aux individus, avec la communication d'une décision ou d'un résultat (examen ou stage) ne suffit pas.

Conclusions concernant l'accès à l'information

- Même lorsqu'il manque de l'information sur certains processus, étapes ou recours, l'information relative à l'admission reste, dans son ensemble, volumineuse et complexe. Les personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession peuvent s'y perdre, notamment lorsque le site Web de l'ordre n'est pas adéquatement structuré selon les différents processus d'admission et les catégories de candidatures correspondantes ;
- Certains ordres n'ont pas sélectionné et organisé l'information de manière à répondre d'emblée aux besoins et questions (anticipées ou fréquentes) des personnes candidates ou intéressées, en fonction de leur profil ou parcours. Selon le site et les pages consultées, ces personnes peuvent se trouver en déficit ou en surcharge d'information ;
- Étant donné l'ampleur et la ramification de l'information relative à l'admission, le choix des éléments structurants et de navigation d'un site (menus et onglets, titres et intertitres, liens entre les pages et les documents, etc.) est crucial pour faciliter le repérage et permettre l'accès à l'information pertinente et complète, pour chaque catégorie de candidats ;
- Selon le site Web, une partie des renseignements nécessaires pour déposer et faire cheminer rapidement une demande d'admission n'est pas disponible d'emblée. Or, les personnes candidates ou intéressées ne devraient pas avoir à les demander à l'ordre (ni à deviner quel renseignement ou document demander) ;
- Les personnes intéressées ne devraient pas non plus avoir à fournir de renseignements personnels pour obtenir toute l'information via le site Web de l'ordre. Les sites qui exigent ces renseignements pour donner accès à une partie de l'information ajoutent un obstacle inutile ;
- Le site Web d'un ordre doit d'abord et avant tout servir la protection du public et l'exercice des droits des personnes, dont les personnes candidates. Certaines tendances Web peuvent nuire à leur information, notamment par un design graphique qui complique la navigation dans le site et le repérage des contenus pertinents ;

- Les ordres peuvent avantageusement arrimer leurs sites Web avec des sites incontournables comme Quebec.ca et [Qualifications Québec](http://Qualifications Quebec), ainsi que ceux du [ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration \(MIFI\)](http://ministere-de-limmigration-de-la-francisation-et-de-lintegration-mifi) et de [l'Office des professions](http://Office des professions), afin que davantage de personnes immigrantes (ou candidates à l'immigration) consultent le site de l'ordre avant de venir au Québec.

Conclusions concernant la suffisance de l'information

- La bonne pratique de vulgariser et de résumer les lois et les règlements applicables ne suffit pas pour bien informer les personnes candidates sur le site Web d'un ordre. Non seulement les ordres sont responsables et obligés de fournir l'information sur les conditions et les modalités d'admission, ils ont aussi le devoir et la responsabilité de fournir les renseignements complémentaires ;
- Le site Web d'un ordre devrait fournir toute l'information nécessaire ou utile aux personnes intéressées à l'exercice de la profession pour :
 - Prendre une décision éclairée, avant de déposer une demande et d'entamer le processus d'admission approprié au profil ou parcours de la personne ;
 - Déposer une demande ou un dossier complet et conforme aux exigences documentaires, qui permettra à l'ordre de statuer de manière valable et en temps utile ;
 - Effectuer les démarches appropriées, en temps utile, afin de cheminer efficacement dans le processus, incluant les démarches à faire auprès de tierces parties (autres personnes ou organisations que l'ordre) ;
- Trop d'ordres négligent de fournir les délais de réponse et de traitement pour la clientèle de l'admission sur leurs sites Web, et ce, malgré leurs obligations liées à la déclaration de services, et malgré le fait que des délais soient prévus dans certains règlements relatifs à l'admission ou dans des politiques ;
- Les personnes candidates ou intéressées ont besoin d'avoir une idée de la longueur du parcours et de la hauteur des frais devant eux, avant de pouvoir exercer, même si ces données restent une estimation ou une indication approximative. Les frais d'étude et les délais de traitement de la demande d'admission ne suffisent pas pour voir le portrait d'ensemble ;
- Les ordres devraient pouvoir donner un aperçu de la durée globale et de l'ensemble des frais dans l'information sur chacun des processus sur leurs sites Web – en tenant compte des durées et frais associés à de tierces parties :
 - Dans le cas particulier du processus d'admission par équivalence, déterminer et énoncer une durée globale approximative reste un défi à relever pour

- beaucoup d'ordres : un défi complexe mais pas insurmontable, lorsqu'on prend la peine de s'y attaquer ;
- Même si la durée globale du processus d'admission par équivalence varie nécessairement entre les individus, les ordres disposent des données sur le traitement de leurs propres dossiers. Ils peuvent en faire l'analyse pour déterminer, en fonction des indicateurs les plus parlants pour la clientèle, une durée globale indicative ;
 - Les sites Web des ordres doivent éviter de dupliquer l'information relevant d'une autre autorité, mais plutôt mentionner l'information en fournissant les liens nécessaires vers la source officielle, notamment si l'information y est bien présentée et efficacement formulée ;
 - Certaines informations de nature plus systémique – communes à l'ensemble des ordres/professions – se trouvent déjà sur les sites Web gouvernementaux, tandis que d'autres devraient s'y trouver : dans les deux cas, une mention ou un résumé avec le lien vers la page correspondante pourrait alors être avantageux sur les sites Web des ordres.

Conclusions concernant la clarté de l'information

- Le fardeau de la compréhension de l'information sur le site Web d'un ordre ne devrait pas reposer uniquement sur les personnes candidates arrivant de l'étranger. Au premier chef, c'est à l'ordre et aux partenaires du système professionnel d'offrir une information rédigée clairement et simplement, pour qu'elle soit compréhensible par les personnes qui ne connaissent pas les rouages du système, ni le processus complexe dans lequel elles s'engagent ;
- Malgré l'apparente clarté de l'information disponible sur les sites Web, dans l'ensemble, l'absence de certains renseignements peut nuire à la compréhension des personnes candidates ou intéressées. Selon le cas, elle peut engendrer des démarches inutiles ou inefficaces ;
- Bien que les ordres fournissent généralement la liste des documents requis pour chaque type de demande sur leurs sites Web, certains termes nécessitent des précisions ou des explications, pour clarifier la nature ou le format attendu, notamment ce qui concerne la certification ou l'authentification des documents ou des copies, de même que leur traduction (au besoin) ;
- Les personnes non initiées au système professionnel québécois sont susceptibles de ne pas connaître d'emblée les nuances dans les concepts d'autorisation d'exercer et d'admission à la profession. Les ordres doivent porter une attention

particulière aux distinctions suivantes dans la rédaction des contenus pour leurs sites Web :

- Obtenir le permis d'exercice et devenir membre de l'ordre (payer sa premier cotisation et être inscrit au tableau) ;
- L'évaluation des études, l'évaluation des compétences, l'équivalence de diplôme et l'équivalence de formation (études et expérience) ;
- Pour une structure ou un plan de site Web clair, les ordres devraient considérer des titres de page/menu qui désignent explicitement les catégories de candidatures (ou « sous-clientèles » de l'admission) visées, plutôt que le processus d'admission ;
- Si l'emploi de termes techniques et de notions abstraites reste inévitable (dans l'information relative à l'admission), ces termes devraient se trouver dans le texte, avec une explication ou une paraphrase au besoin, ou dans des intertitres, plutôt que dans les grands titres des pages ou dans les menus du site Web ;
- Les personnes candidates ou intéressées sont à risque de mal comprendre la séquence ou le chevauchement des activités ou des démarches à faire dans le cas des processus impliquant une telle complexité :
 - L'admission qui prévoit la reconnaissance d'une équivalence, impliquant presque toujours une étape de formation d'appoint (cours, examen ou stage), notamment en présence de conditions supplémentaires (aussi sous forme de cours, examen ou stage) ;
 - L'admission dans le cadre d'un arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM) prévoyant des mesures de compensation (cours, examen ou stage) ;
- Devant la complexité de l'information sur un processus, une étape ou même un aspect de l'admission, les ordres doivent s'attarder non seulement à la clarté de chacun des renseignements mais aussi à l'articulation et à la cohérence de ces renseignements sur leurs sites Web. C'est d'autant plus le cas lorsque :
 - L'information s'étend ou se trouve sur plus d'une page ou d'un document ;
 - Un renseignement se répète à deux endroits sans être présenté ou formulé de la même façon ;
- Les ordres gagneraient à utiliser davantage d'images infographiques. Lorsqu'elle est bien conçue et utilisée, l'infographie sert l'information : elle contribue à la compréhension globale de l'information complexe et à la rétention de certaines informations en particulier.

Conclusions concernant l'exactitude et la conformité de l'information

- Bien que les ordres doivent éviter les termes techniques dans les grands titres de pages Web ou de documents en ligne, la désignation de chaque processus d'admission et chaque mécanisme de reconnaissance des compétences professionnelles, dans le texte de ces pages ou documents, doit être conforme à la législation et à la réglementation professionnelle ;
- L'emploi incorrect du terme *équivalence* pour désigner d'autres processus d'admission – l'admission dans le cadre d'un ARM ou celle de type « permis sur permis » – peut générer de la confusion pour les personnes candidates, notamment si ce titre les amène à consulter le « règlement sur les normes d'équivalence », plutôt que le règlement applicable à leur situation ;
- L'information sur certains sites donne à croire que ces ordres appliquent leur règlement sur les stages de perfectionnement [pris en vertu de l'[art. 94\(j\)](#) du Code] sans tenir compte des changements apportés par l'ajout de l'[article 45.3](#) au *Code des professions* en 2008. Sauf exception, les règlements n'ont pas été mis à jour, donc peuvent induire en erreur les personnes candidates qui les consulteraient ;
- Fournir une information réductrice sur le recours en plainte au commissaire – par exemple, en donnant à croire que la plainte ne peut concerner que le traitement de la demande d'admission par l'ordre – induit les personnes candidates en erreur. Malgré les suites données aux récentes recommandations du commissaire à ce sujet¹², certains ordres ont encore des ajustements à faire dans les textes en ligne, afin de rendre l'information correcte et conforme.

Conclusions concernant la rédaction linguistique de l'information

- Les sites Web des ordres présentent une bonne qualité de la langue, en général : les coquilles et les erreurs ne sont pas assez nombreuses ou graves pour nuire à la compréhension de l'information ;
- Toute faute de français reste à corriger, d'autant plus qu'une bonne connaissance du français est exigée des candidats et candidates.

¹² Des recommandations spécifiques à chaque site sont formulées dans les [rapports d'évaluation individuelle](#) transmis aux ordres le 18 juin 2021.

5.2 Sur l'encadrement des sites Web des ordres et les lignes directrices

Voici les conclusions qui découlent de la recherche documentaire et de l'analyse critique de l'encadrement des sites Web ordres professionnels, en lien avec la conjoncture et les enjeux en présence :

- L'information essentielle, concernant l'admission à la profession, comprend les renseignements et les documents nécessaires aux personnes candidates pour entreprendre et effectuer les démarches requises, ainsi que cheminer dans la voie appropriée à son profil :
 - Celle sur les processus et activités de l'ordre doit nécessairement se trouver sur le site de l'Ordre (sur des pages Web ou des documents en ligne) ;
 - Celle concernant les processus et activités d'une tierce partie (le cas échéant) doit s'arrimer avec l'information de cette organisation, de manière à se compléter ;
- Les éléments suivants constituent des problèmes d'information que les ordres doivent corriger ou pallier rapidement, sinon dans un délai raisonnable, sur leurs sites Web :
 - L'absence ou le manque d'information essentielle – notamment toutes les exigences à connaître et les instructions à suivre pour entamer et effectuer les démarches requises, ainsi que le lien vers la réglementation qui s'applique ;
 - L'information difficile à trouver – selon le choix des éléments structurants et de navigation d'un site – incluant les menus complexes ou mal titrés, ainsi l'absence de lien entre les pages et documents couvrant l'ensemble des renseignements nécessaires pour suivre le processus d'admission et cheminer dans la bonne voie ;
 - L'information difficile à comprendre – selon le niveau de complexité du texte, des phrases et des mots, mais aussi selon le design d'information (façon de concevoir et de présenter l'information, sur les plans visuel et textuel) ;
 - L'information périmée ou caduque – notamment les liens non fonctionnels, l'appellation/désignation des organismes tiers et de leurs services, la référence à des règlements modifiés ou abrogés ;
 - L'information non conforme à la réglementation applicable ou incohérente avec celle-ci – incluant ;
- La nature systémique des processus d'admission et des problèmes d'information à ce sujet rend pertinent et nécessaire l'encadrement des sites par une certaine

normalisation, afin d'assurer, au bénéfice des personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession, la présence et la qualité de l'information ;

- Des normes relatives au plan, au contenu minimal et à la mise à jour des sites Web des ordres vont davantage aider que nuire à la conception ou à la modification de ces sites, ainsi qu'à l'édition des contenus, tant sur la forme que sur le fond. Elles peuvent s'énoncer dans le respect de l'autonomie de gestion des ordres, s'appliquer avec souplesse et collaboration, sans nuire à l'efficacité communicationnelle ;
- La réponse aux recommandations spécifiques que le commissaire a formulées à chacun des ordres¹³ montre une adhésion presque unanime à des normes pour les sites Web : sauf exception (mise en contexte), les ordres n'ont pas critiqué les critères de recension et d'évaluation utilisés et ont accueillis positivement les recommandations ;
- Des lignes directrices peuvent constituer un outil concret et utile aux ordres, afin d'améliorer l'information sur leur site, si elles fournissent plus de substance que des généralités, par exemple :
 - Des indications sur les pratiques à privilégier vs à éviter ;
 - Des degrés ou niveaux de qualité (les meilleures vs les bonnes pratiques) ;
 - Des exemples de cas génériques pour illustrer l'application possible des normes ;
- Le contenu des lois et règlements encadrant les processus ou étapes de l'admission constitue une base incontournable, pour déterminer l'information attendue sur les sites Web des ordres, mais ne saurait limiter les normes de contenu minimal aux seuls renseignements contenus dans ces dispositions ;
- L'obligation des ordres de s'inspirer des lignes directrices que l'Office va établir implique qu'ils doivent en tenir compte (pour les processus ou étapes de l'admission qui s'appliquent à la profession), en extraire les idées et les conseils pertinents, et les adapter à leur réalité ;
- Autant dans l'établissement que dans l'application des lignes directrices, on ne saurait faire de compromis sur l'information essentielle aux personnes candidates ou intéressées à l'admission à une profession, soit celle qui leur permet de :

¹³ Voir [note précédente](#).

- Faire des choix éclairés, que ce soit en amont (pour entreprendre la démarche) ou en cours de processus (pour les activités d'évaluation, de stage ou de formation à compléter) ;
 - Effectuer les démarches requises de manière efficace, que ce soit en amont (pour le dépôt d'une demande et la constitution d'un dossier complet) ou en cours de processus (pour répondre aux normes d'équivalence, le cas échéant, et aux conditions de délivrance du permis) ;
 - Exercer leurs droits, notamment les recours en révision (par l'ordre) et le recours en plainte au commissaire.
-

6. Recommandations

Sur la base des conclusions qui précèdent, le commissaire formule les recommandations qui suivent.

6.1 Aux ordres professionnels

Considérant que les ordres professionnels ont l'obligation d'assurer, entre autres, l'équité, la transparence et l'efficacité de leurs processus d'admission, de même que de faciliter l'admission à la profession, notamment pour les personnes formées hors du Québec (Code des professions, [art. 62.0.1](#), par. 7) ;

Considérant que chaque ordre doit fournir de l'information relative à l'admission sur son site Web (Code, [art. 62.0.1.1](#)) ;

Considérant les enjeux d'information et de communication Web pour les personnes candidates ou intéressées à l'exercice de la profession ;

Considérant que les ordres ont l'obligation de publier une déclaration de services qui « porte notamment sur la diligence avec laquelle les services devraient être rendus » (Code, [art. 62.0.2](#)) ;

Le commissaire recommande :

- 1) Que l'information relative à l'admission sur le site Web d'un ordre soit sélectionnée et organisée en fonction des besoins des personnes candidates ou intéressées à l'exercice de la profession, en application des principes et des techniques de rédaction Web, ainsi qu'en fonction des objectifs ou résultats suivants :
 - Qu'elle soit facile à trouver sur le site, à partir de l'accueil, via les menus/onglets et entre les différentes pages ou sections – ce qui implique de

- faire les liens nécessaires entre les emplacements où se trouve les différentes parties de l'information nécessaire et utile à l'admission ;
- Qu'elle soit facile à repérer dans une page – par un visuel facilitant et une structure incluant des intertitres parlants ;
 - Qu'elle soit clairement divisée et titrée, selon les catégories de candidatures (ou « sous-clientèles » de l'admission) – de sorte qu'une personne n'ait pas à fouiller parmi de l'information qui ne la concerne pas, pour en extraire celle qui la concerne ;
 - Que tout personne y ait accès d'emblée sur le site, sans devoir fournir des renseignements personnels ni communiquer avec l'ordre pour obtenir la documentation pertinente ou le reste de l'information nécessaire pour effectuer les démarches requises ;
- 2) Que le site Web d'un ordre inclut l'ensemble de l'information relative à l'admission, sur ses pages Web ou dans les documents en ligne, pour chacun des processus, étapes et recours, et ce, pour chacune des professions ou des spécialités (le cas échéant). Pour les ordres concernés, selon la réglementation en vigueur, il s'agit des sujets suivants (avec la référence aux articles du *Code des professions* et de la *Charte de la langue française*) :
- Les diplômes donnant ouverture au permis et au certificat de spécialiste [\[art. 184\]](#), al. 1] ;
 - La reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation [\[art. 93\(c\)\]](#) et (c.1)] ;
 - Les autres conditions de délivrance du permis (les « conditions supplémentaires », sous forme de formation, d'examen ou de stage) [\[art. 94\(i\)\]](#) ;
 - La reconnaissance d'équivalence d'une autre condition de délivrance du permis (ou condition supplémentaire) [\[art. 94\(i\)\]](#) ;
 - La reconnaissance des compétences professionnelles dans le cadre d'un arrangement de reconnaissance mutuelle (comme l'ARM Québec-France) [\[art. 93\(c.2\)\]](#) ;
 - Les autorisations légales d'exercer hors du Québec qui donnent ouverture à un permis ou à un certificat de spécialiste (« permis sur permis », notamment pour la mobilité interprovinciale) [\[art. 94\(q\)\]](#) ;
 - Les autres permis (ou autorisation d'exercer) que l'ordre peut délivrer, comme un permis spécial [\[art. 94\(r\)\]](#), un permis restrictif temporaire [\[art. 42.1\]](#), ainsi qu'un permis restrictif ou un permis temporaire en vertu de sa loi constitutive ;

- L'exigence d'une connaissance appropriée du français – inscrite dans la *Charte de la langue française* [art. 35] – et la délivrance de permis de manière temporaire conformément à cette Charte [art. 37] ;
 - Les différents recours en révision par l'ordre prévus par un règlement (pour les processus ci-dessus) – par ex. la révision d'une décision, la révision d'une évaluation ou la révision d'une note/correction d'examen ;
 - Le recours en plainte au commissaire – indiquant explicitement la possibilité de porter plainte à toute étape du processus d'admission, ainsi que contre une tierce partie (autre organisation ou personne impliquée) [art. 16.10] ;
 - La délivrance du permis [art. 40 et 42] et l'inscription au tableau [art. 46] ;
- 3) Que les sujets relatifs à l'admission impliquant des contenus informationnels à caractère systémique – s'appliquant à l'ensemble des professions/ordres professionnels, plutôt qu'à un ordre en particulier – fassent l'objet d'une concertation avec l'Office des professions et avec le commissaire, de manière :
- Que le site Web de l'Office en fournisse une information générale ;
 - Que le site Web de l'ordre fournisse l'information spécifique à la profession, avec une mention de l'information générale pointant également (par hyperlien) vers le site Web de l'Office ;
- 4) Que l'information sur chacun des processus d'admission (typique, par équivalence et autres mécanismes de reconnaissance) inclut les renseignements, les documents et les liens nécessaires permettant à toute personne consultant le site Web de l'ordre de :
- Avoir une vue globale du processus d'admission, de l'ouverture d'un dossier jusqu'à la première inscription au tableau, incluant la durée indicative ou approximative de l'ensemble du processus et celle de ces principales étapes ou activités, ainsi que les frais qui y sont associés ;
 - Prendre connaissance des conditions (normes) de reconnaissance des compétences ou de délivrance du permis, incluant les qualifications requises (ex. diplôme, autre formation, permis hors Québec) et toute autre activité de formation ou d'évaluation systématiquement ou habituellement exigée dans le processus d'admission (ex. cours/programme, examen, stage) ;
 - Prendre connaissance des modalités de reconnaissance des compétences ou de délivrance du permis, notamment les exigences documentaires, incluant les précisions sur la nature et le format des documents (dont la question de leur authentification ou certification), et les modalités de transmission à l'ordre ;

- 5) Que les ordres formulent sans tarder des engagements sur leurs délais indicatifs de réponse et de traitement pour les étapes clés de chacun des processus d'admission dans leur déclaration de services, et que les délais habituels ou actuels figurent dans l'information spécifique à chacun des processus sur leurs sites Web ;
- 6) Que le site Web d'un ordre dirigeant des personnes candidates vers une tierce partie (pour répondre aux conditions d'admission comme aux exigences documentaires du processus) inclue les renseignements suivants :
 - Le rôle de chacun (ordre vs tierce partie) dans le processus d'admission ;
 - La distinction entre les démarches à faire auprès de l'un ou l'autre, et à quelles étapes du processus les entreprendre ;
 - Un aperçu des frais, des délais et de la durée des activités ou étapes de l'admission qui sont imputables à chacun ;
- 7) Que l'information relative à l'exigence d'une connaissance appropriée du français pour exercer une profession inclut les modalités qui en découlent :
 - Les renseignements sur les documents à fournir et les démarches à effectuer pour attester de la connaissance appropriée de la langue française – en indiquant à quelles étapes du processus ces démarches peuvent ou doivent se faire ;
 - Les liens vers l'information gouvernementale appropriée : l'information générale fournie sur le site officiel du gouvernement, ainsi que l'information sur l'examen de français sur le site de l'Office québécois de la langue française ;
- 8) Que l'information sur la délivrance du permis et l'inscription au tableau fasse un lien clair et explicite entre l'obtention du permis, l'inscription au tableau et le droit de porter le titre professionnel (et d'exercer la profession ou les activités réservées, le cas échéant) ;
- 9) Que l'information sur l'admission par équivalence fasse une distinction claire (pour les personnes concernées) entre le fait « d'obtenir une équivalence » (sic), celui d'obtenir le permis et celui d'être inscrit ou inscrite au tableau, incluant les droits et les obligations qui s'en suivent ;
- 10) Que le site Web ne désigne par le terme *équivalence* que les demandes/dossiers/parcours/processus référant au mécanisme correspondant dans la législation et la réglementation professionnelle :

- La reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation [*Code des professions*, [art. 93\(c\)](#) et le règlement afférent] ;
 - La reconnaissance d'équivalence d'une autre condition de délivrance du permis [*Code*, [art. 94\(i\)](#) et le règlement afférent] ;
- 11) Que les ordres qui ne l'ont pas encore fait procède à la modification de leur règlement sur les stages de perfectionnement pour le mettre à jour de façon à tenir compte de l'ajout au Code de l'[article 45.3](#) et la modification correspondante au pouvoir habilitant à l'[article 94\(j\)](#) ([L.Q. 2008, c. 11](#)) ;
- 12) Que les ordres veillent en continu à la fonctionnalité des liens fournis sur leurs sites Web vers l'information fournie par d'autres sources, en établissant une stratégie concrète, par exemple :
- Sélectionner des liens vers des pages Web ou des documents dont l'adresse URL est susceptible de rester stable dans le temps, sinon voir à la mise à jour plus fréquente de ces liens ;
 - Établir une communication systématique avec leurs partenaires (tierces parties que les autres acteurs de l'admission) pour que ceux-ci les informent des changements d'information sur leurs sites pouvant affecter celle fournie par les ordres ;
- 13) Que les ordres utilisent davantage des images infographiques dans l'information relative à l'admission, notamment pour :
- Schématiser les processus, étapes ou recours de l'admission – en y insérant des renseignements nécessaires pour les personnes candidates (sur la procédure, durée, délais, frais, etc.) ;
 - Comparer des profils ou parcours, afin d'aiguiller les personnes intéressées, ou comparer des options qui s'offrent aux personnes candidates en cours de processus (ex. entre des modalités de formation ou d'évaluation) ;
 - Résumer des instructions ou des listes complexes, ou mettre en évidence certains éléments à retenir ou un message important (p. ex. des exigences qui sont souvent mal comprises des personnes candidates) ;
- 14) Que la rédaction et la révision des textes sur les sites Web des ordres incluent un regard critique sur la clarté de l'information :
- En prenant la perspective d'une personne non initiée aux concepts et aux réalités particulières du système professionnel québécoise ;
 - En appliquant les principes et les techniques d'écriture/rédaction Web et celles du langage clair et simple ;

15) Que les ordres s'assurent de conserver la pleine maîtrise de l'édition de leurs sites Web ainsi que l'agilité d'y apporter les modifications nécessaires pour :

- Corriger sans délai les problèmes d'information ;
- Améliorer dans un délai raisonnable la qualité de l'information.

Les recommandations spécifiques au site Web de chacun des ordres sont formulées dans les [rapports d'évaluation individuelle](#) produits dans le cadre de cette vérification.

6.2 À l'Office des professions du Québec

Considérant que l'Office des professions doit établir des lignes directrices visant à encadrer les normes relatives au plan, au contenu minimal et à la mise à jour du site Web d'un ordre (Code, [art. 62.0.1.1](#)) ;

Le commissaire recommande :

16) Que l'Office se réfère aux recommandations à caractère normatif formulées à l'ensemble des ordres professionnels (dans le présent document) afin de déterminer les normes de plan, de contenu minimal et de mise à jour de l'information relative à l'admission sur leurs sites Web, pour les lignes directrices à établir en vertu de la loi (*Code des professions*, [art. 62.0.1.1](#)) ;

17) Que l'Office sollicite l'avis du commissaire sur les lignes directrices à établir pour les sites Web des ordres, en ce concerne l'admission aux professions, et ce, tant pour la première édition que pour les révisions futures ;

18) Que l'Office se coordonne avec les ordres professionnels et qu'il consulte le commissaire pour l'information à caractère systémique concernant l'admission aux professions (en général, non spécifique à une profession ou à un ordre), afin que le site de l'Office et ceux des ordres se complètent, avec les liens nécessaires entre les sites ;

19) Que le site Web de l'Office inclue notamment l'information générale sur les contenus à caractère systémique suivants :

- Les principaux processus d'admission et mécanismes de reconnaissance des compétences professionnels prévus par le *Code des professions* [[art. 93](#)(c) et (c.2), et [art. 94](#)(i), (q) et (r)] ;
- Les mécanismes qui peuvent s'activer lors de l'étape de la délivrance du permis, de l'inscription ou de la réinscription au tableau [[art. 45](#) à [45.2](#) et [art. 45.3](#), Code] ;

- Les différents types de permis ou autorisations d'exercer que les ordres peuvent délivrer en vertu du Code [[art. 40](#) à [42.4](#), Code] ;
 - Le fait que certains ordres peuvent délivrer d'autres types de permis (temporaire ou restrictif) en vertu de leur loi constitutive ;
 - Le soutien offert et les ressources disponibles pour les personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession, en général (non spécifiques à une profession).
-

ANNEXES

Annexe 1 : Cadre législatif

Les vérifications menées par le commissaire s'appuient, entre autres, sur le *Code des professions* ([RLRQ, chapitre C-26](#)), la loi qui régit le système professionnel, ses paramètres et ses composantes.

Fonction et pouvoirs du commissaire

Le commissaire est chargé par la loi « [...] vérifier le fonctionnement de tout processus ou activité relatif à l'admission à une profession » (Code, [art. 16.10](#), par. 2°). Pour ce faire, le commissaire peut effectuer une enquête et exiger tout rapport, document ou renseignement dont il a besoin. À la fin, le commissaire informe les acteurs visés de ses conclusions et de ses recommandations.

Compétence du commissaire

Le commissaire a compétence sur toutes les étapes et tous les acteurs de l'admission à une profession dont l'exercice est contrôlé par un ordre professionnel, incluant la formation d'appoint, les stages et les examens d'admission.

Une vérification peut viser un ordre professionnel, un ministère, un organisme, un établissement d'enseignement ou une personne impliquée. Elle peut concerner l'obtention d'un permis (régulier, restrictif, temporaire ou spécial), d'un certificat de spécialiste ou d'une autorisation spéciale d'exercer, ou la première inscription au tableau de l'ordre, ou une décision de l'ordre prise en vertu de l'[article 45.3](#) du Code¹⁴, ou toute autre demande présentée dans le cadre d'une candidature à l'exercice d'une profession.

Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile

Toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre d'une vérification ne peuvent être utilisés devant une instance judiciaire (c.-à-d. un tribunal). De même, les éléments d'un dossier de vérification, y compris les conclusions et les recommandations – les lettres et les rapports qui en font état –, ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile (Code, [art. 16.16](#) et [16.17](#)).

¹⁴ Disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète.

Obligations générales des ordres et d'autres acteurs dans l'admission

Les ordres professionnels doivent s'assurer de l'équité, de l'objectivité, de l'impartialité, de la transparence, de l'efficacité et de la célérité des processus relatifs à l'admission qu'ils adoptent. Ils doivent s'assurer que ces processus facilitent l'admission à une profession, notamment pour les personnes formées hors du Québec (Code, [art. 62.0.1](#), par. 7°).

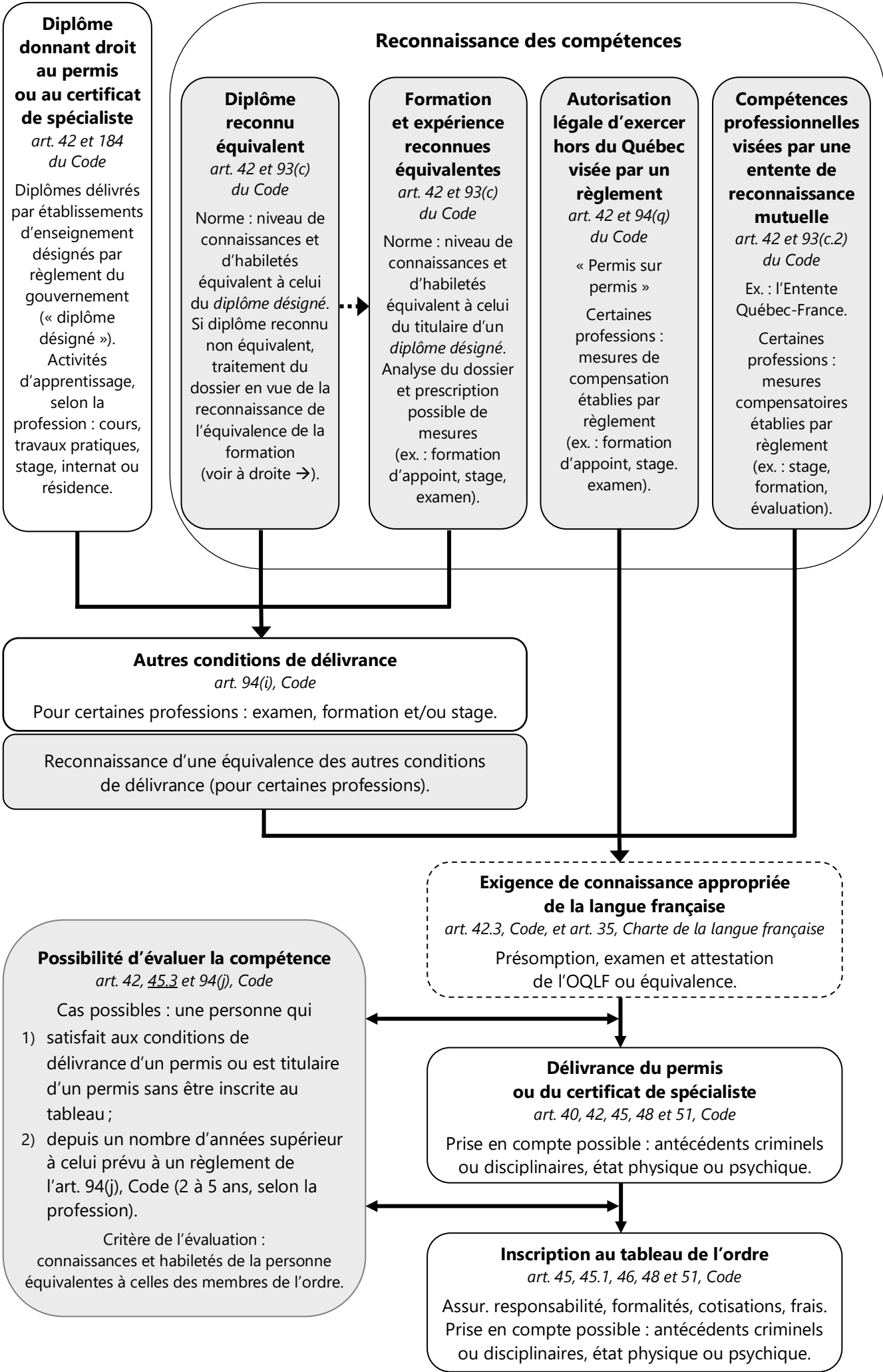
Les ordres professionnels exercent des fonctions déléguées par l'État, impliquant des pouvoirs décisionnels qui ont des impacts importants sur des individus et sur la société. Dans l'admission aux professions qu'ils régissent, les ordres sont responsables du respect des normes de compétences et du fonctionnement des processus, et ce, même lorsqu'ils confient certaines de leurs activités à de tierces parties.

Obligations des acteurs visés par une recommandation du commissaire

Un acteur visé par une ou plusieurs recommandations du commissaire doit y répondre par écrit dans les soixante (60) jours. Pour chacune des recommandations, l'acteur visé doit ainsi informer le commissaire « des suites qu'il entend y donner et, s'il n'entend pas y donner suite, des motifs justifiant sa décision » (Code, [art. 16.15](#), 3^e al.).

Annexe 2 : Schéma de l'admission

Voici l'ensemble des processus incluant la délivrance du permis (régulier) ou du certificat de spécialiste – à l'exclusion des recours (plainte, révision, etc.).



Annexe 3 : Information à fournir

Voici les principaux processus et étapes de l'admission obligatoires ou facultatifs en vertu des lois et des règlements, en lien avec l'information que les ordres doivent fournir aux personnes candidates ou intéressées à l'exercice de la profession. Par ailleurs, l'information sur chacun des processus ou étapes de l'admission devrait aussi répondre à des critères de qualité, dont la suffisance des renseignements.

Notez que certaines informations ont volontairement été exclues de la recension de l'information sur les sites Web des ordres dans le cadre de la vérification du commissaire. En effet, cette démarche se limitait à l'information sur les processus d'admission menant à la délivrance d'un permis dit « régulier » [Code, [art. 42](#)] :

1. Le **parcours typique** – un diplôme donnant ouverture au permis;
2. L'**admission par équivalence** de diplôme ou de formation;
3. L'**admission dans le cadre d'un ARM** – titre de formation et autorisation d'exercer en France;
4. Le **permis sur permis** – autorisation d'exercer hors du Québec (dans une province ou un territoire canadien).

La [partie 2 du rapport de vérification](#) présente la liste des contenus inclus et ceux exclus de la démarche de recension de l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres dans le cadre de la vérification du commissaire (voir annexe 2, p. 109 de cet autre document). Les renseignements nécessaires et les autres critères d'évaluation de l'information à fournir y sont également présentés.

Les données de la présente annexe reposent sur les dispositions en vigueur en date de décembre 2020. Elles ne tiennent pas compte des changements apportés aux processus d'admission des ordres sur la base de modifications réglementaires qui n'auraient pas encore été approuvées par les autorités compétentes.

L'admission typique

Tous les ordres ont un minimum d'information à fournir aux personnes susceptibles de déposer une demande d'admission, même les personnes au parcours typique.

Rappelons le chemin emprunté par la majorité des personnes formées au Québec :

1. **Obtenir un diplôme reconnu** : réussir un programme d'études sanctionné par un diplôme listé dans un règlement édicté par le gouvernement en vertu du Code [[art. 184](#), al. 1] – sinon, les personnes formées au Québec doivent passer par la reconnaissance d'équivalence de formation [[art. 93\(c\)](#)] ;

2. **Remplir les « conditions supplémentaires », le cas échéant** : réussir la formation, l'examen ou le stage requis par le règlement de l'ordre [\[art. 94\(i\)\]](#) – en l'absence d'un tel règlement, le diplôme reconnu (ou l'attestation de l'obtention dudit diplôme) suffit pour accéder à la profession ;
3. **Obtenir le permis de l'ordre** [\[art. 40\]](#) ;
4. **Se faire inscrire au tableau** de l'ordre comme membre en règle [\[art. 46\]](#).

L'ensemble des processus d'admission de tous les ordres aboutissent sur la délivrance du permis et l'inscription au tableau – l'objectif d'une personne candidate dès le début du processus. Ces étapes impliquent de fournir certains documents et garanties, le paiement de certains frais et d'autres formalités. Cela dit, ces exigences étant surtout administratives, l'information pour les candidats et candidates sur le site de l'ordre devrait être plutôt simple.

Notez que, pour certaines professions, des personnes formées au Québec peuvent avoir des démarches à faire pour répondre aux [exigences linguistiques](#), afin de pouvoir obtenir le permis (*voir section correspondante, plus bas, p. 56*).

Équivalence de diplôme ou de formation

Tous les ordres doivent fournir de l'information spécifique aux personnes susceptibles de déposer une demande de reconnaissance d'équivalence en vue de l'admission à la profession.

Si une personne ne se qualifie pas pour le processus typique ni pour un processus spécifique à certaines candidatures (réf. à la mobilité de type « permis sur permis » ou basée sur un ARM avec la France – voir plus bas), elle doit obtenir la reconnaissance de l'équivalence de son diplôme (obtenu hors du Québec) ou de sa formation (acquis au Québec ou ailleurs). Ainsi, ce processus s'adresse surtout aux personnes formées hors du Canada et de la France.

Le Code mentionne explicitement *l'obligation* pour chaque ordre de déterminer (par règlement) les **normes d'équivalence** [\[art. 93\(c\)\]](#) ainsi qu'une **procédure de reconnaissance** [\[art. 93\(c.1\)\]](#). Les deux derniers ordres constitués – [sexologues \(2013\)](#) et [criminologues \(2015\)](#) – n'ont pas encore adopté de règlement, mais leurs lettres patentes prévoient le mécanisme de reconnaissance d'équivalence.

Conditions supplémentaires

Vingt-quatre (24) ordres doivent fournir de l'information sur une ou plusieurs conditions supplémentaires pour la délivrance du permis.

Comme évoqué dans le processus typique, l'admission à certaines professions requiert de réussir une formation, un examen ou un stage (ou une combinaison de ces exigences), en plus

de détenir le diplôme donnant ouverture au permis. Cela s'applique aussi aux personnes ayant plutôt obtenu la reconnaissance d'équivalence de leur diplôme ou de leur formation.

Le Code prévoit qu'un ordre *peut* déterminer, **par règlement**, les (autres) conditions et modalités de délivrance des permis [art. 94(i)]. Ces conditions peuvent aussi être mentionnées dans la **loi constituant un ordre**. Voici l'état de la situation :

- 24 ordres ont adopté un tel règlement, dont **23 inclut au moins une condition** supplémentaire (et non seulement des modalités de délivrance du permis) ;
- **Un ordre** n'a pas adopté un tel règlement, mais sa loi constitutive prévoit des conditions supplémentaires¹⁵ ;
- Dans ce lot :
 - **10 ordres** exigent une formation :
 - 5 exigent la réussite d'un programme de formation professionnelle (supplémentaire au programme de formation initiale¹⁶) ;
 - 6 exigent de suivre un cours/atelier sur les aspects déontologiques, éthiques, juridiques, normatifs ou organisationnels de la profession¹⁷ ;
 - **21 ordres** exigent un examen¹⁸ ;
 - **12 ordres** exigent un stage¹⁹.

Le Code prévoit aussi la possibilité pour ces ordres d'aussi adopter des **normes d'équivalence** pour ces conditions supplémentaires, dans le même règlement [art. 94(i)].

¹⁵ Profession/permis de chimiste professionnel : examens (avec possibilité d'exemption) et période d'expérience ou d'entraînement sous la direction d'un membre de l'ordre (réf. RLRQ, c. C-15, [art. 10](#), par. 1, sous-par. a et b, et par. 2).

¹⁶ Professions/ordres suivants : avocats, CPA, huissiers, notaires, ainsi que médecins (considérant le statut particulier de la formation postdoctorale).

¹⁷ Professions/ordres suivants : évaluateurs, ingénieurs, ing. forestiers, médecins, psychologues, TTIA.

¹⁸ Professions/ordres suivants : agronomes, architectes, arp.-géomètres, avocats, chimistes, chiropraticiens, CPA, dentistes, évaluateurs, géologues, huissiers, infirmières, inf. auxiliaires, ingénieurs, ing. forestiers, médecins, vétérinaires, notaires, opticiens, TIMROEM, urbanistes.

¹⁹ Professions/ordres suivants : architectes, arp.-géomètres, avocats, chimistes, CPA, évaluateurs, géologues, huissiers, ingénieurs, ing. forestiers, pharmaciens, urbanistes. Note : dans le cas des pharmaciens, le stage a été intégré à la formation universitaire initiale et l'ordre est en attente d'une modification ou de l'abrogation du règlement qui prévoit cette condition supplémentaire.

Entente ou arrangement de reconnaissance mutuelle

A. Entente entre le Québec et un autre gouvernement

Vingt-cinq (25) ordres doivent fournir de l'information sur le processus d'admission spécifique aux personnes pouvant bénéficier d'un ARM avec la France – soit les titulaires du titre de formation et de l'autorisation d'exercer en France.

Le Québec peut signer une ou plusieurs ententes de reconnaissance mutuelle des compétences professionnelles, pour la mobilité des personnes qualifiées entre les territoires visés. Ce genre d'ententes entre gouvernements donne un cadre à l'ensemble des ordres pour eux-mêmes conclure une entente, un accord ou un arrangement directement avec leurs homologues respectifs, en présence de professions concordantes.

Pour l'instant, seule l'[Entente Québec-France](#) a donné lieu à un tel chantier, avec la signature de 25 arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) pour des professions régies par le Code. Le Québec travaille aussi sur un projet similaire avec la Suisse : l'entente devrait être signée d'ici l'été 2022 avec, dans un premier temps, des ARM pour cinq professions ([Suisse, 2022](#)).

Par ailleurs, une entente entre gouvernements (qui prévoit principalement des ARM) peut aussi inclure la possibilité de conclure une entente, un accord ou un arrangement de coopération pour faciliter la reconnaissance des qualifications professionnelles dans les cas où la profession visée n'est règlementée que sur l'un des territoires concernés. C'est le cas de l'Entente Québec-France ([Québec-France](#), art. 9) et de celle à venir avec la Suisse ([Québec-Suisse](#), art. 7).

La signature d'un ARM n'entraîne pas automatiquement un processus d'admission particulier : l'ordre doit aussi **adopter un règlement spécifiquement pour y donner effet** [[art. 93](#)(c.2)]. À ce jour, les 25 ordres ayant signé un ARM avec les autorités compétentes en territoire français ont adopté un tel règlement, déterminant les conditions et modalités de délivrance d'un permis pour les candidatures admissibles. Dans le même esprit, si un accord ou entente de coopération établit des conditions de reconnaissance en vue de la délivrance d'un permis au Québec, un tel règlement sera nécessaire pour y donner effet.

Dans l'attente d'un tel règlement, un ordre doit basculer les candidatures concernées en reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation. Ainsi, les prochains ordres qui entameront une négociation ou signeront un ARM devraient tout de même fournir une information spécifique à cette clientèle particulière, pour faire état de la situation et aiguiller les personnes concernées vers le processus approprié.

B. Autres ententes

Le Code inclut une autre disposition en lien avec la reconnaissance mutuelle des qualifications : les ordres peuvent **conclure des ententes directement avec d'autres organismes** pour faciliter cette reconnaissance [art. 86.0.1, par. 7], sans s'appuyer sur une entente entre gouvernements. Les ordres n'ont pas à adopter de règlement particulier : c'est le processus d'admission par équivalence qui s'applique alors (en tenant compte des conclusions et engagements de l'ordre dans cette entente).

En effet, la délivrance d'un permis dans ce cadre exige quand même de rendre une décision sur la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation [art. 93(c)] et, le cas échéant, une décision sur la reconnaissance d'équivalence **des autres conditions** (« conditions supplémentaires »), en vertu des normes et de la procédure prévues règlement [art. 94(i)].

Cela dit, ce genre d'entente pourrait établir en quelque sorte une « **équivalence de groupe** », pour l'ensemble des personnes concernées, ce qui simplifie la documentation requise et l'étude du dossier, en plus d'accélérer le processus. S'ajoute ainsi une nouvelle catégorie de candidats à l'admission, à qui l'ordre doit fournir des renseignements spécifiques sur son site Web.

Puisque nous ne connaissons pas le nombre d'ententes de ce type actuellement en vigueur pour l'ensemble des ordres, nous ne pouvons que constater leur existence si les ordres concernés en rendent l'information facilement accessible sur leur site.

Mobilité de type « permis sur permis »

Trente-huit (38) ordres doivent fournir de l'information sur le processus d'admission spécifique aux membres de certains organismes de réglementation ou associations professionnelles.

Le Code permet à un ordre de déterminer, par règlement, **les autorisations légales d'exercer** la profession hors du Québec qui donnent ouverture au permis, ainsi que **les conditions et les modalités qui s'appliquent** à la délivrance du permis sur cette base [art. 94(q)]. L'esprit de cette disposition implique la délivrance presque automatique du permis, les compétences professionnelles étant réputées acquises par le fait de détenir l'autorisation d'exercer dans la juridiction visée par le règlement.

En théorie, cette disposition permet la reconnaissance des qualifications de **n'importe quel autre juridiction ou État**, incluant d'autres pays. L'adoption du règlement est facultative. Dans les faits, les ordres y ont eu recours presque exclusivement pour l'admission des professionnels provenant de provinces ou territoires canadiens, afin de respecter les obligations du Québec sur la **mobilité de la main d'œuvre à l'intérieur du Canada** (mobilitedesttravailleurs.ca). Seuls quelques ordres reconnaissent également les autorisations d'exercer de juridictions américaines ou britanniques.

Recours en révision

Presque tous les ordres, soit 43 sur 46, offrent un recours en révision pour un moins un processus d'admission, selon les règlements en vigueur. À cela s'ajoute un ordre offrant déjà un recours en révision avant d'avoir adopté le règlement à cet effet.

L'inclusion d'un recours en révision dans un règlement est soit obligatoire soit facultative, selon la disposition du Code qui s'applique.

A. Révision prescrite par la loi

Le Code mentionne explicitement l'obligation de prévoir, par règlement, la révision des décisions (par des personnes différentes que celles qui les ont rendues) dans les cas suivants :

- Pour la reconnaissance d'une **équivalence** – depuis 2006 [[L.Q. 2006, c. 20](#), art. 4] :
 - de **diplôme ou de formation** [[art. 93](#)(c) et (c.1)],
 - **des autres conditions** (« conditions supplémentaires ») – lorsque des normes d'équivalence sont fixées dans un règlement [[art. 93](#)(c.1) et [art. 94](#)(i)] ;
- Dans l'application d'un règlement pour donner effet à un **ARM** conclu en vertu de l'[Entente Québec-France](#) – depuis 2008 [[art. 93](#)(c.2)].

Dans les faits, quelques ordres n'ont pas inscrit ce recours dans leur règlement (ou autrement).

ÉQUIVALENCE DE DIPLÔME OU DE FORMATION

- **42 ordres** ont un règlement incluant la révision des décisions ;
- **Deux (2) ordres** ont un règlement sans mécanisme de révision – ces ordres devraient sans tarder y remédier²⁰ ;
- **Deux (2) ordres** n'ont pas encore adopté de règlement, ont des normes d'équivalence dans leurs lettres patentes, mais aucun mécanisme de révision n'y est inscrit²¹.

Malgré l'absence d'une disposition réglementaire sur la révision des décisions en reconnaissance d'équivalence, les quatre ordres concernés se doivent de mettre en place un mécanisme de révision (par des personnes distinctes de celles ayant rendues la décision initiale).

²⁰ Professions/ordres suivants : chiropraticiens et techniciens dentaires. Ces ordres n'ont pas modifié leurs règlements respectifs depuis l'ajout au Code, en 2006, de l'obligation liée à la révision des décisions ([Loi 20 de 2006](#), art. 4).

²¹ Professions/ordres suivants : sexologues et criminologues.

Il s'agit ici d'être proactif et de respecter l'esprit de la loi²². D'ailleurs, l'un d'eux a déjà mis en place un tel recours pour les candidats à l'admission par équivalence, suivant [l'examen d'une plainte](#) par le commissaire²³.

ÉQUIVALENCE D'UNE AUTRE CONDITION (« CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES »)

- **Douze (12) ordres** ont des normes d'équivalence fixées dans un règlement ;
- **Sept (7) de ces ordres** y ont aussi inclut aussi un mécanisme en révision de ces décisions ;
- **Un (1) ordre** permet une reconnaissance partielle en vertu de sa loi constitutive, sans mécanisme de révision.

Notez que les **7 ordres** concernés par la révision de l'équivalence d'une autre condition font aussi partie des 42 ordres concernés par la révision en équivalence de diplôme ou de formation²⁴.

ARM AVEC LA FRANCE

Dix-neuf (19) des 25 ordres ayant adopté un règlement pour donner effet à l'ARM avec les autorités de la France y ont aussi inclut un mécanisme de révision.

B. Recours similaires

Certains ordres ont inscrit la révision dans d'autres règlements que ceux visés par le Code.

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

- **Dix-sept (17) des 23 règlements** [\[art. 94\(i\)\]](#) incluent un mécanisme de révision, par exemple la possibilité de faire réviser
 - une évaluation orale ou la correction d'un examen écrit²⁵ ;
 - l'évaluation d'un stage²⁶ ;

²² Ils peuvent créer des comités et les habilitier pour agir en révision, par résolution du conseil d'administration (Code, [art. 62.1](#) et [art. 86.0.1](#), par. 2).

²³ Profession/ordre suivant : criminologues.

²⁴ Professions/ordres suivants : architectes, CPA, géologues, ingénieurs, ing. forestiers, médecins (pour l'équivalence de la formation postdoctorale) et TTIA.

²⁵ Professions/ordres suivants : chiropraticiens, dentistes, infirmières, inf. auxiliaires, méd. vétérinaires, notaires et TIMROEM.

²⁶ Professions/ordres suivants : pharmaciens et TTIA.

- les deux (examen et stage²⁷) ;
- Comme mentionné plus haut, un ordre impose une condition supplémentaire en vertu de sa loi constitutive seulement, toutefois cette loi n'inclut pas de mécanisme de révision.

PERMIS SUR PERMIS

Cinq (5) des 38 ordres ayant adopté un règlement [art. 94(q)] y ont aussi inclut un mécanisme de révision²⁸, bien que non prescrit par la loi. Il s'agit de la majorité des ordres exigeant la réussite d'un examen aux personnes admissibles.

En somme, si on combine l'ensemble des mécanismes de révision pour les différents processus d'admission, **43 ordres sur 46 ont adopté un règlement prévoyant un mécanisme de révision**, donc **seuls trois (3) ordres** ne sont pas tenus de fournir de l'information sur cette base²⁹.

Exigences linguistiques

Tous les ordres doivent fournir de l'information sur les exigences linguistiques.

D'une part, l'exigence d'une connaissance appropriée du français – inscrite dans la *Charte de la langue française* [art. 35] – s'applique à toutes les personnes candidates pour la délivrance de tout permis ou certificat de spécialiste, peu importe le processus d'admission, tel que prévu au Code [art. 42.3]. D'autre part, cette exigence en entraîne d'autres pour en faire la preuve.

Sur le fond, l'information devrait être globalement similaire d'un ordre à l'autre, au moins pour l'information générale : celle découlant des dispositions linguistiques inscrites dans la loi et celle relative à l'examen de français géré par l'OQLF. De manière plus spécifique, les différents profils de candidats devraient trouver certains renseignements s'appliquant certainement à leur situation – notamment ceux susceptibles de ne pas répondre aux conditions énoncées à l'[article 35](#) de la Charte.

A. Critères et attestations

La Charte précise les différentes conditions qu'un ordre peut considérer pour se satisfaire de la connaissance du français d'une personne candidate. Concrètement, trois situations peuvent se produire à l'étude du dossier de candidature :

²⁷ Professions/ordres suivants : arpenteurs-géomètres, CPA, évaluateurs a., géologues, ingénieurs, ing. forestiers, urbanistes.

²⁸ Professions/permis suivants : agronome, arpenteur-géomètre, avocat, ingénieur, ingénieur forestier.

²⁹ Professions/ordres suivants : criminologues, sexologues et techniciens dentaires. Comme mentionné plus haut, un de ces ordres/professions offre la révision pour l'équivalence de diplôme ou de formation.

- a) Si la formation considérée pour la délivrance du permis comporte au moins trois années d'études à temps plein en français, les documents à l'appui seraient alors déjà au dossier (la personne n'a pas à fournir quelconque document supplémentaire à l'ordre) ;
- b) Sinon, la personne pourrait avoir une scolarité ou d'autres études correspondant aux critères inscrits à l'[article 35](#) de la Charte : elle devra simplement en fournir la preuve dans son dossier de candidature. Il s'agit normalement des personnes scolarisées au Québec (dont celles de la communauté anglophone) ou bien celles provenant de pays avec un système éducatif francophone ;
- c) Dans tous les autres cas, la personne doit réussir l'examen de l'Office québécois de la langue française (OQLF) puis en fournir l'attestation à l'ordre. Il s'agit essentiellement des personnes formées hors du Québec n'ayant pas de scolarité ni d'études en français.

En somme, c'est l'ordre qui détermine si un candidat est réputé avoir du français une connaissance appropriée pour exercer sa profession. En cas contraire, il doit diriger le candidat vers l'OQLF, pour subir un examen de français adapté.

B. En attendant d'obtenir l'attestation

Afin de réussir l'examen de l'OQLF, les non francophones peuvent avoir besoin de temps pour non seulement apprendre la langue mais aussi en atteindre le niveau de maîtrise requis (à l'oral comme à l'écrit) dans un contexte professionnel. Mentionnons que l'examen actuel évalue l'expression comme la compréhension, tant à l'oral qu'à l'écrit ([OQLF, 2021](#)).

La Charte prévoit un certain aménagement pour les personnes venant de l'extérieur du Québec qui seraient par ailleurs aptes à exercer. En présence d'une telle candidature, l'ordre peut délivrer le **permis demandé par la personne, mais de manière temporaire** (pour un an) **et renouvelable** (jusqu'à trois fois, à certaines conditions), en attendant que cette personne réussisse l'examen de l'OQLF, conformément à la Charte [[art. 37](#) et [38](#)³⁰].

³⁰ Comme exposé dans une précédente vérification ([Commissaire, 2017b](#), p. 5-7), l'exigence d'une connaissance appropriée de la langue française (Charte, [art. 35](#)), ainsi que la possibilité de délivrer un permis de manière temporaire, lorsque toutes les conditions sont rencontrées sauf cette exigence (Charte, [art. 37](#)), s'appliquent autant à la délivrance du permis dit « régulier » qu'à la délivrance des autres types de permis suivants (Code, [art. 42.3](#), référant aux articles 40 à 42.2) :

- a) Le permis temporaire par application de l'[article 41](#) du Code;
- b) Le permis restrictif temporaire ([art. 42.1](#));
- c) Le permis spécial ([art. 42.2](#)).

Ces autres types de permis sont présentés dans la section qui suit (« Autres autorisations d'exercer »).

Bien que les ordres ne soient pas obligés de le faire, la délivrance de manière temporaire du permis constitue une action concrète pour faciliter l'admission d'une personne formée hors du Québec – en respect de leurs obligations (Code, [art. 62.0.1](#), par. 7°). En effet, le permis délivré de manière temporaire permet au professionnel formé hors du Québec de suivre les cours de français appropriés, au préalable, tout en commençant à travailler au Québec dans son domaine. Tous les sites Web d'ordres devraient donc mentionner cette possibilité.

Autres autorisations d'exercer

En plus du permis dit « régulier » et du certificat de spécialiste [\[art. 40\]](#) délivrés au terme des principaux processus d'admission [\[art. 42\]](#), voici d'autres types de permis ou autorisation d'exercer ou de porter le titre professionnel, en lien avec l'information que les ordres doivent fournir aux personnes candidates sur leurs sites Web :

- Les différents permis ou autorisations prévus par le *Code des professions* :
 - **Permis temporaire** [\[art. 41\]](#), **permis restrictif temporaire** [\[art. 42.1\]](#), **autorisation spéciale** [\[art. 42.4\]](#) – aucun règlement requis³¹;
 - **Permis spécial** [\[art. 42.2\]](#) – implique aussi un règlement [pris en vertu de [l'art. 94\(r\)](#)];
- Quelques **permis inscrits dans certaines lois particulières** (p. ex. la loi constituant un ordre professionnel, pour les professions dites d'exercice exclusif) :
 - Différentes formes de permis dits « temporaire » ou « restrictif » – pouvant être limitée à certains emplois et à certaines durées;
 - Le permis spécial de spécialiste assorti d'un certificat de spécialiste – implique aussi un règlement pour l'établir [pris en vertu de la loi particulière], ainsi qu'un règlement établissant les classes de spécialité [pris en vertu de [l'article 94\(e\)](#) du Code].

Soulignons d'emblée la complexité du cadre juridique et des critères à considérer pour la délivrance de la forme d'autorisation d'exercer (autre que le permis régulier) qui soit appropriée à la situation et au profil de chaque personne. Les personnes candidates ou intéressées à exercer au Québec (d'autant plus si elles viennent d'ailleurs) ne sont pas susceptibles de demander un autre type de permis – ni même de penser s'informer à ce sujet – si elles ne savent même pas que d'autres formes d'autorisation d'exercer existent. C'est pourquoi les ordres ont un rôle important à jouer, en matière d'information et d'accompagnement de la clientèle de

³¹ Le Code habilite le conseil d'administration de l'ordre à délivrer ces trois types de permis ou d'autorisations d'exercer sans devoir d'abord adopter un règlement.

l'admission, afin que « de faire bénéficier de ces formes d'autorisation les personnes pour qui elles constitueraient des formules utiles » ([Commissaire, 2017b](#), p. 24).

Ainsi, sur leurs sites Web, les ordres devraient minimalement mentionner la possibilité d'obtenir d'autres formes d'autorisation que le permis régulier et le certificat de spécialiste. Pour chaque type, la mention devrait s'insérer aux endroits appropriés, avec les liens et les coordonnées nécessaires. La personne susceptible d'en bénéficier pourrait alors se diriger vers l'information à ce sujet ou communiquer avec l'ordre pour en savoir plus. Par transparence, les ordres devraient publier sur leurs sites Web les conditions et les modalités pour chacune des autres formes d'autorisation d'exercer (et non seulement pour le permis régulier).

Finalement, comme l'information sur chacun des processus et étapes menant au permis régulier, celle sur les autres types de permis (ou autorisations d'exercer) et celle sur les certificats de spécialiste devraient répondre aux mêmes critères de qualité.

A. En cours de processus : le permis restrictif temporaire (PRT)

Tous les ordres ont un minimum d'information à fournir aux personnes candidates sur la possibilité d'obtenir un **permis restrictif temporaire**, valable un an et renouvelable [[art. 42.1](#)]. Une mention à cet effet devrait se trouver dans l'information sur chacun des processus suivants :

- Les processus les plus communs :
 - 1) **Équivalence** de diplôme ou de formation;
 - 2) **ARM** – titre de formation et autorisation d'exercer en France;
 - 3) **Permis sur permis** – autorisation d'exercer hors du Québec (dans une province ou un territoire canadien);
- Autre processus (pour les quelques ordres concernés³²) : le **permis spécial** – voir plus bas.

Un **permis restrictif temporaire** pourrait s'avérer avantageux pour certaines personnes candidates en cours de processus d'admission. En effet, selon l'étude du dossier, il leur permettrait d'exercer – avec certaines restrictions et sous certaines conditions – en attendant que ces personnes complètent leur formation (cours, stage ou examen) et, le cas échéant, les autres conditions de délivrance du permis régulier ([Commissaire, 2017b](#), p. 14). Rappelons que ces personnes doivent tout de même répondre à l'exigence d'une connaissance appropriée de la langue française en vertu de la Charte ([art. 35](#)³³).

³² Professions/ordres suivants : Avocats, TIMROEM, vétérinaires.

³³ Voir la note de bas de page n° 30 (p. 57), sur l'articulation entre le Code et la Charte, pour la délivrance d'un **permis restrictif temporaire** de manière temporaire.

La mention sur la page Web de chacun des processus concernés pourrait inviter les personnes candidates à s'informer auprès de l'ordre sur cette possibilité et inclure un lien vers une page Web dédiée ou dans un document d'information sur ce type de permis.

B. Autres types de permis (impliquant un processus spécifique)

Certains autres types de permis peuvent être délivrés par application d'une disposition, selon le cas :

- Du *Code des professions* – et, le cas échéant, conformément au règlement afférent (pris en application de ladite disposition du Code);
- De la loi constituant cet ordre – et, le cas échéant, conformément à ses politiques ou balises internes.

PERMIS TEMPORAIRE (PRÉVU PAR L'ART. 41 DU CODE)

En principe, **tous les ordres** devraient fournir un minimum d'information sur le processus spécifique, sinon sur la possibilité d'obtenir un **permis temporaire** valable pour un an et renouvelable – à ne pas confondre avec le fait de délivrer un permis de manière temporaire conformément à la Charte ([art. 37](#) et [38](#)³⁴).

L'[article 41](#) du Code prévoit cette possibilité pour une personne légalement autorisée à exercer hors du Québec **la même profession** que les membres de l'ordre. Le permis temporaire autorise l'exercice au Québec **sans restriction d'activités, mais pour une durée limitée**.

Même si le permis temporaire n'implique pas de restriction à un milieu de travail ou à un employeur en particulier, il pourrait intéresser les professionnels exerçant normalement à l'étranger et qui veulent venir travailler au Québec pour un mandat temporaire³⁵. Toutefois, rappelons que ces personnes doivent tout de même répondre à l'exigence d'une connaissance appropriée de la langue française en vertu de la Charte ([art. 35](#)³⁶).

PERMIS SPÉCIAL

Trois (3) ordres doivent fournir de l'information sur le processus d'admission spécifique au permis spécial qu'ils peuvent délivrer³⁷.

³⁴ Voir la note de bas de page n° 30 (p. 57), sur l'articulation entre le Code et la Charte, pour la **délivrance de différents types de permis de manière temporaire**.

³⁵ Les professionnels exerçant dans une province ou un territoire canadien, titulaires d'une autorisation d'exercer, devraient d'abord s'informer sur les conditions de délivrance du « permis sur permis » [Code, [art. 94\(q\)](#)].

³⁶ Voir la note de bas de page n° 30 (p. 57), sur l'articulation entre le Code et la Charte, pour la délivrance d'un **permis temporaire** de manière temporaire (sic).

³⁷ Voir la note de bas de page n° 32 (p. 59), indiquant les professions/ordres. D'autres pourraient s'ajouter (suivant l'adoption du règlement pour établir un ou des permis spéciaux).

Le **permis spécial** [Code, [art. 42.2](#)] constitue une forme de « permis restrictif permanent » pour une catégorie de personnes légalement autorisées à exercer la profession hors du Québec :

- Il restreint son ou sa titulaire à certaines activités professionnelles. Ce permis porte un titre distinct de celui du permis régulier associé à la profession de l'ordre, désignant la catégorie de personnes visées et dénotant les restrictions imposées;
- Il reste valide sans échéance (pas besoin d'être renouvelé). Sur inscription au tableau, la personne devient membre de l'ordre, assujettie aux mêmes devoirs et obligations que les autres membres.

AUTRES PERMIS PRÉVUS PAR UNE LOI PARTICULIÈRE Certaines lois propres à un ordre professionnel incluent également un article permettant la délivrance d'un permis restrictif ou d'un permis temporaire :

- **Agronomes** : permis temporaire, « pour des emplois spécifiques » (A-12, [art. 26](#));
- **Architectes** : permis temporaire, pour l'emploi de « professeur dans une école d'architecture » (A-21, [art. 12](#));
- **Arpenteurs-géomètres** : permis restrictif de « géomètre », sans durée limite (A-23, [art. 38](#));
- **Avocats** : permis restrictif de « conseiller en loi », annuel, renouvelable et révocable (B-1, [art. 55](#) à [58](#));
- **Chimistes** : le titre de membre peut être accordé temporairement « aux conditions et pour la période jugées appropriées » (C-15, [art. 10](#), par. 3);
- **Dentistes** :
 - Permis temporaire, pour certains emplois de professeur d'université (D-3, [art. 30](#));
 - Permis restrictif, annuel et renouvelable, pour des activités spécifiques (D-3, [art. 31](#));
 - Permis spécial de spécialiste, assorti d'un certificat de spécialiste, [D-3, [art. 31.1](#); nécessitera l'adoption d'un règlement pris en vertu de l'[art. 19.1](#) (pour établir le permis)];
- **Ingénieurs** : permis temporaire, « pour un travail déterminé dans le cadre d'un projet spécifique » (I-9, [art. 18](#));
- **Médecins** :
 - Permis temporaire, pour certains emplois de professeur d'université (M-9, [art. 34](#));

- Permis restrictif, annuel et renouvelable, pour des activités spécifiques (M-9, [art. 35](#)³⁸);
- **Médecins vétérinaires** : permis spécial de spécialiste, assortis d'un certificat de spécialiste, [M-8, [art. 6.2](#) et [8.1](#), et son règlement : M-8, [r. 14.2](#)].

C. Autorisation spéciale

En principe, **tous les ordres** devraient fournir un minimum d'information sur la possibilité de se voir accorder une autorisation spéciale.

L'**autorisation spéciale** [Code, [art. 42.4](#)] permet à la personne légalement autorisée à exercer la profession hors du Québec d'utiliser le titre réservé ou d'exercer au Québec des activités réservées aux membres de l'ordre. Cette autorisation doit préciser :

- les activités professionnelles réservées qui peuvent être exercées;
- la personne ou le groupe de personnes pour le compte de qui ces activités peuvent être exercées;
- tout autre condition ou restriction qui s'y applique.

L'autorisation spéciale pourrait être avantageuse pour les personnes qui veulent venir travailler au Québec sur un contrat ou un projet particulier, bien délimité, et pour un seul employeur.

³⁸ Disposition utilisée pour délivrer un [permis restrictif de « médecin clinicien »](#) dans le cadre du processus de [Recrutement Santé Québec \(RSQ\)](#), ainsi que pour délivrer un [permis restrictif pour les médecins visés par l'ARM Québec-France](#).

Annexe 4 : Vérification précédente

En 2015-2016, le commissaire a effectué une vérification auprès de tous les ordres professionnels portant sur [l'accès à l'information pour les candidates et candidats formés à l'étranger sur leurs sites Web](#).

Démarche auprès des ordres

A. Lettre et grille commentée (analyse individuelle)

Le commissaire a transmis à chaque ordre une grille d'analyse commentée ainsi qu'une lettre faisant ressortir les points importants. Ainsi, chacun avait des indications sur les éléments à ajouter, à modifier ou à corriger.

Pour les ordres concernés, le commissaire a insisté sur l'importance d'ajouter ou d'améliorer l'information sur les recours (révision par l'ordre ou plainte au commissaire).

B. Rapport de vérification particulière (analyse globale)

Le commissaire a aussi publié un [rapport de vérification particulière](#) (en mars 2016), qui présente l'analyse globale des résultats ainsi que ses commentaires sur certains sujets d'information sensibles (section 4.4, p. 10 dudit rapport) :

- **L'information en lien avec les démarches de la personne** (candidate ou intéressée) : le commissaire indiquait déjà l'importance d'offrir une vue d'ensemble des différents processus (conditions, modalités, durée, frais, etc.) et demandait aux ordres formuler des engagements sur leurs délais ;
- **L'information fournie par une tierce partie** : le commissaire rappelait aux ordres leur responsabilité à ce sujet. D'une part, les ordres doivent s'assurer que les candidats dirigés vers les sites Web d'une tierce partie y trouvent rapidement et facilement toute l'information dont ils ont besoin. D'autre part, les ordres devraient fournir sur leurs propres sites un aperçu des frais, des délais et de la durée des étapes de la demande de permis qui sont imputables à chacun (ordre vs tierce partie ;
- **L'information sur les demandes de révision** : le commissaire soulignait aux ordres que le recours en révision, notamment la procédure pour s'en prévaloir, est une information de nature publique, à mettre sur leurs sites Web – au même titre que les démarches à effectuer pour demander un permis ;
- **L'information sur le recours au commissaire** : le commissaire demandait aux ordres de faire connaître ce recours d'emblée aux candidats, sans attendre la décision de

l'ordre sur la reconnaissance d'équivalence. Il rappelait déjà aux ordres que les motifs de plaintes pouvaient concerner d'autres éléments que l'évaluation de leur candidature ou la décision de l'ordre.

Particularités (par rapport à la présente vérification)

Autant la forme (visuel et navigation), que le contenu (renseignements et documents, ergonomie) des sites Web furent examinés. Aussi, la grille de critères distinguait les éléments ou aspects jugés essentiels pour les personnes formées à l'étranger et ceux pour un site Web optimal (réf. aux bonnes techniques et pratiques sur le Web).

L'examen de chaque site prenait uniquement le point de vue d'une personne immigrante qui voudrait obtenir de l'information pour faire une demande de permis à l'ordre professionnel. Nous n'avons pas examiné l'information pour les personnes formées au Québec ou au Canada.

Le commissaire avait orienté cette vérification sur une catégorie particulière de candidats, qui constituaient alors la majeure partie de sa « clientèle » (réf. aux plaintes), découlant de sa compétence de l'époque. En outre, cette vérification retraçait l'évolution de l'offre d'information sur les professions réglementées au bénéfice des personnes immigrantes ([rapport 2016](#), p. 2). Elle s'appuyait d'ailleurs sur les travaux antérieurs du ministère concerné (c.-à-d. le MIFI).

L'historique de l'offre d'information pour les personnes immigrantes ainsi que des travaux pour établir des principes et des bonnes pratiques en matière d'information relative à l'admission cette clientèle a été actualisé pour la présente vérification (voir [annexe 5](#), p. 67).

Analyse globale de l'information

Le commissaire a constaté que « certains éléments d'information essentiels sont **absents d'une majorité** de sites Web » ([rapport 2016](#), p. 6 pour ce qui précède, p. 8-9 pour ce qui suit) :

Au niveau de l'essentiel : 2 % des sites Web satisfont entièrement aux 13 critères [voir la liste plus bas]. Le résultat monte à 7 % lorsqu'on inclut les sites Web qui satisfont partiellement à ces critères ;

[...] la majorité des sites Web offrent de l'information pertinente, utile et claire sur l'ordre et sur la profession. En revanche, ce n'est pas le cas pour les sections s'adressant aux personnes formées à l'étranger en vue de l'admission. En fait, la plupart des ordres devraient améliorer ou corriger leur site Web pour répondre adéquatement aux besoins d'information de cette clientèle particulière.

Faits saillants

Le commissaire a constaté « **des faiblesses ou des manques importants dans l'information essentielle** pour une personne qui doit faire reconnaître ses compétences pour obtenir un permis » ([rapport 2016](#), p. 10) :

La moitié des ordres ne donnent pas une information complète et suffisante sur tous les types de permis et sur les démarches pour les obtenir ;

Le tiers des ordres doivent améliorer la clarté de l'information fournie, dans son ensemble ;

Plus du tiers des ordres ne séparent pas clairement l'information en fonction du profil de la candidate ou du candidat (formé au Québec, au Canada, en France ou ailleurs) ;

Les trois quarts des ordres ne donnent pas suffisamment d'information sur leurs délais de réponse et de traitement ou sur la durée du processus et des étapes ;

Plus du tiers des ordres n'indiquent pas clairement tous les documents à fournir ;

Plus du quart des ordres ne donnent pas suffisamment d'information sur les frais exigibles pour l'ensemble du processus ;

Les trois quarts des ordres ne fournissent pas d'information sur les demandes de révision des décisions ou sur le recours au commissaire.

Critères essentiels d'information

Voici les 13 critères auxquels nous faisons référence, pour l'analyse de l'information (renseignements et documents disponibles) destinée aux personnes formées à l'étranger ([rapport 2016](#), p. 21-23) :

- Info utile et qui répond à un besoin ;
- Info rédigée ou résumée clairement ;
- Info complète sur tous les types de permis de l'ordre et les démarches ;
- Nom des organismes qui font la reconnaissance des compétences, avec hyperliens (s'il y a lieu) ;
- Démarches pour devenir membre³⁹ :
 - Séparation des différents types de candidats (formé au Québec, au Canada, en France ou à l'étranger) ;
 - Étapes du processus pour obtenir chacun des permis ou pour chaque catégorie de candidats ;
 - Liste des documents à fournir ;
 - Examens pour la reconnaissance des compétences ou formation d'appoint mentionnés (s'il y a lieu) ;
 - Délais de réponse et de traitement ;
 - Durée pour chaque étape du processus et pour chaque permis (s'il y a lieu) ;
 - Frais exigibles pour l'ensemble du processus ;
 - Info sur les recours : demandes de révision des décisions et plainte auprès du Commissaire (avec lien vers son site Web) ;
 - Lois et règlements applicables (avec liens vers les textes).

³⁹ La vérification s'attardait à la reconnaissance d'équivalence, puisque c'est le principal mécanisme de reconnaissance des compétences professionnelles qui s'appliquait à son objet.

Révision des décisions

Les propos du commissaire à ce sujet, dans le rapport de 2016, s'appliquent toujours ([rapport 2016](#), p. 13, notre soulignement) :

Chaque ordre a le devoir d'informer les candidates et candidats formés à l'étranger de leurs droits, de leurs recours et de leurs devoirs, notamment à l'égard des décisions qu'il rend. Dans le cas du mécanisme de reconnaissance d'équivalence, la loi prescrit aux ordres de prévoir la révision des décisions dans la procédure de reconnaissance, elle-même déterminée par règlement. En plus de donner ou de rappeler cette information au moment de communiquer une décision, en plus de fournir le ou les règlements afférents, l'ordre devrait la rendre disponible d'emblée, sur le Web. Cette bonne pratique est, de nos jours, universellement reconnue.

En effet, on est en droit de s'attendre à trouver sur le site Web de l'ordre une information complète sur les processus de révision des décisions rendues en matière d'admission. En ce sens, l'ordre doit préciser les conditions et les modalités pour déposer la demande de révision (formuler la demande par tel moyen dans tel délai, présenter de nouveaux documents à l'appui, se présenter devant un comité, etc.) et présenter le traitement qui en sera fait, de même que les résultats possibles.

[...] Aussi, pour que l'information sur la révision soit facilement accessible, elle devrait idéalement se trouver sur la même page ou dans la même section que l'information sur la demande de permis — du moins à un endroit où la personne formée à l'étranger est susceptible de la trouver. Mettre l'information sur la révision dans une autre section du site Web, sans fournir de lien explicite vers cet autre endroit, fait perdre de vue cette information.

Réponse des ordres et suites

Le tiers des ordres ont répondu au commissaire, suivant la réception de la grille commentée en 2015. Ces ordres se sont engagés à corriger ou améliorer leur site à la lumière de ses observations, commentaires et suggestions. Dans le rapport ayant suivi, le commissaire a annoncé **qu'il en ferait un éventuel suivi** ([Commissaire, 2016](#), p. 15).

Le commissaire a entamé un suivi de ce dossier en 2018, en même temps qu'il a pris connaissance des bonnes pratiques communiquées aux ordres professionnels (via le Conseil interprofessionnel du Québec) par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Cette récente démarche du MIFI est abordée dans l'[historique du dossier](#) à l'annexe suivante.

Entre temps, le commissaire a agi au niveau systémique, notamment lors des travaux sur le [projet de loi n° 98](#). Il a notamment plaidé pour l'ajout de l'obligation pour les ordres d'adopter une déclaration de services incluant, entre autres, des engagements sur les délais de réponse et de traitement ([Commissaire, 2017](#), p. 49-50). C'est ainsi que le projet de loi sanctionné a incorporé au Code l'obligation pour chaque ordre de publier sa déclaration de services sur son site Web (Code, [art. 62.0.2](#)).

Annexe 5 : Historique du dossier

Voici quelques jalons dans l'évolution de l'offre d'information pour les personnes formées à l'étranger, ainsi que les recommandations formulées au fil de ces années sur la façon d'informer cette clientèle.

L'offre d'information

Les premiers documents d'information sur les professions contrôlées par les ordres auraient été produits et diffusés au Québec et à l'étranger dès les années 1990. Cela dit, c'est à partir des années 2000 que le Web devient progressivement un outil et une source d'information incontournables, notamment pour l'admission aux professions.

En 2005, le Rapport Bazergui réaffirmait le **devoir** du gouvernement et de ses partenaires dans la diffusion de l'information pour les personnes immigrantes (ou candidates à l'immigration) qui veulent exercer une profession contrôlée par un ordre professionnel. Il demandait aussi de porter une attention toute particulière aux personnes qui **envisagent** d'immigrer ([Rapp. Bazergui, 2005](#), p. 6-7).

Ainsi, depuis nombre d'années, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (ci-après le « Ministère ») fait signer une **déclaration** aux personnes sélectionnées lorsque leur emploi ou leur formation correspond au Québec à une profession ou à un métier réglementé (dans le cadre du programme régulier des travailleurs qualifiés). Ces personnes attestent ainsi « avoir pris connaissance des démarches à réaliser et des conditions à remplir pour obtenir une autorisation légale d'exercice de ma profession ou de mon métier au Québec » – avec un lien vers la liste des professions et métiers en question ([MIFI, 2022](#), p. 1).

Au début des années 2000, le Ministère a accordé une priorité à l'information dont devaient prendre connaissance, idéalement depuis l'étranger, les personnes immigrantes désireuses de s'inscrire auprès d'un organisme de réglementation québécois. Le Ministère offrait lui-même de l'information sur l'admission aux professions en amont, via des séances d'information et la déclaration ci-dessus mais aussi sur le Web. Pour chaque ordre professionnel, et en collaboration avec chacun d'eux, le Ministère avait produit une **fiche** présentant le processus, les conditions et les modalités d'admission (incluant les documents à fournir à l'ordre, par exemple).

Mis sur pied en 2002 avec la collaboration du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ), le service d'information sur les professions et métiers réglementés (SIPMR) du Ministère maintenait cette documentation à jour sur le Web, en plus d'offrir aiguillage et soutien aux individus. Dix ans plus tard, en 2012, dans une réorganisation de ses activités, le Ministère a fermé ce service, retiré les fiches de son site et **renvoyé aux ordres** la responsabilité de fournir et de mettre à jour l'information et la documentation pour les candidats immigrants (F. Plourde

et L. Fleury, communication courriel, 27 juin 2012). Le Ministère a aussi pris acte du déploiement des activités du commissaire, amorcé depuis 2010.

Jusqu'en 2019, le site *Immigration-Québec* du Ministère incluait encore la fiche générale sur *L'exercice d'une profession régie par un ordre professionnel*, produite avec la participation de l'Office des professions ([MIDI, 2016](#)). Toutefois, les liens listés sur la page dédiée aux « professions régies par un ordre professionnel » renvoyaient les internautes au site Web de l'ordre correspondant. Cette même liste se trouve depuis sur la nouvelle plateforme gouvernementale unifiée [Québec.ca](#). Désormais, la page pertinente du site [Immigration-Québec](#) n'inclut plus qu'un lien vers la [liste des ordres professionnels](#) sur le site de l'Office des professions.

Lors de la fermeture du SIPMR (en 2012), **le commissaire a pris le relais du Ministère pour poursuivre la veille** de l'information que les ordres devaient désormais fournir eux-mêmes aux candidats immigrants. Quelques années plus tard, en 2015-2016, il vérifiait lui-même cette offre d'information sur le Web (voir [annexe précédente](#)), en s'appuyant entre autres sur les principes et bonnes pratiques communiqués par le Ministère aux ordres en 2012 (voir ci-dessous).

Au printemps 2017, la reconnaissance des compétences devient une priorité gouvernementale budgétée : le Ministère reçoit une enveloppe pour la mise en place d'un guichet unique, universel et gratuit pour la faciliter. En août 2018, une première version fonctionnelle du « portail de la reconnaissance des compétences » nommé [Qualifications Québec](#) est lancée.

Les principes et bonnes pratiques recommandés

En 2005, le Rapport Bazergui appelait à la diffusion d'une « information facilement accessible et compréhensible, qui soit la plus complète possible, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins des personnes immigrantes » ([Rapport Bazergui, 2005](#), p. 6).

En 2006, le Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) a recensé les bonnes pratiques pour la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation, dont l'information aux personnes candidates. Ses membres, les ordres, ont collectivement adopté – en principe – les pratiques d'information suivantes ([CIQ, 2006b](#), p. 28-29) :

- Fournir une **trousse d'information** et des **formulaires** sur leurs sites Web ;
- Prévoir une **version vulgarisée du règlement** sur les normes d'équivalence ;
- **Standardiser** l'information sur la procédure et les critères d'évaluation des diplômes ou de la formation ;
- Rédiger les documents **clairement et simplement** ;
- Inclure entre autres les informations sur le **déroulement** du processus et sa **durée approximative**
- Utiliser les possibilités de l'Internet pour **rejoindre sa clientèle à distance**.

Les ordres ont également convenu d'informer les personnes candidates sur le délai de traitement et de réponse, en amont du processus, en leur indiquant « combien de temps est normalement requis pour l'étude d'un dossier depuis sa réception jusqu'à la décision » ([CIQ, 2006b](#), p. 31).

Durant les années 2000, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (ci-après le « Ministère ») a développé une offre d'information sur l'accès aux professions qu'il voulait « facilement accessible, compréhensible, la plus complète et pertinente possible, et la mieux adaptée [aux] besoins » des personnes immigrantes (F. Plourde et L. Fleury, communication courriel, 27 juin 2012).

Sur la base de son expérience, le Ministère a dégagé des principes et de bonnes pratiques d'information sur les sites Web des ordres. Lors de la fermeture de son SIPMR, en 2012, le Ministère a fait circuler un document à l'intention des ordres avec des explications ou des indications sur les points suivants ([MICC, 2012](#)) :

- **Critères** que l'information doit respecter : transparente, accessible facilement et rapidement, consolidée, rédigée dans un langage simple, clair et compréhensible ;
- Suggestion de fournir **certaines renseignements en anglais**, tout en précisant l'obligation d'acquérir une connaissance appropriée du français ;
- Recommandation de faire un **schéma récapitulatif** des démarches et des différentes avenues pour obtenir une autorisation d'exercice ;
- **Liste exhaustive** de tous les renseignements qui devraient se trouver dans une section dédiée aux candidats formés à l'étranger, incluant tous les renseignements permettant aux individus de prendre une décision éclairée avant de s'engager dans le processus ;
- Un **modèle d'arborescence** des pages Web concernant l'admission des personnes formées à l'étranger sur le site d'un ordre.

Plus récemment, en 2018, le Ministère a présenté aux ordres – réunis sous les auspices du CIQ – une quinzaine de bonnes pratiques à généraliser. Pour chaque pratique, la présentation incluait des exemples (imprime-écrans) tirés d'un ou deux sites Web. Le Ministère a également présenté ses travaux et les recommandations qui en découlent à l'Office, ainsi qu'au Commissaire. Ces recommandations visaient ce qui suit ([MIDI, 2018a](#) et [2018b](#)) :

- Des **éléments structurants** : navigation, sections, tableaux récapitulatifs, listes de contrôle ou aide-mémoire, formulaires ;
- Des **pratiques de rédaction** : formulation et vocabulaire à privilégier ou à éviter, résumés des règlements ;

- Des **précisions de contenus**, diverses indications particulièrement utiles aux personnes à l'étranger, sur les exigences, les délais, les frais, les documents à fournir, la formation d'appoint, etc.
- Des **instructions à revoir**, tout particulièrement pour les demandes de renseignements au pays d'origine.

Dans l'information qu'il donne lui-même comme dans celle que les ordres devraient fournir, le Ministère souligne l'importance d'inciter les personnes intéressées à **entamer leurs démarches à partir du pays d'origine**. Il insiste donc sur plusieurs précisions de contenus pour permettre et faciliter de telles démarches.

Annexe 6 : Provinces canadiennes

Voici la recension des pratiques d'information obligatoires ou recommandées aux professions réglementées dans certaines provinces canadiennes.

Nous avons d'abord distingué les **obligations prévues par la loi** (*première partie de la recension*) et celles précisées dans des **documents à caractère normatif** (*deuxième partie de la recension*). Nous y avons ajouté un sommaire des pratiques recommandées dans un **guide pancanadien** – voir aussi la section 2.3 du rapport (p. 8).

Cette recension se limite aux provinces canadiennes dotée d'une **entité homologue au commissaire** québécois (ou ayant une mission semblable, en matière d'admission aux professions).

Obligations juridiques des ordres

Dans les sections ci-dessous sont résumées les obligations pertinentes à la présente vérification par province et par ordre chronologique d'adoption de la loi pertinente :

- A. Ontario (2006) ;
- B. Manitoba (2007) ;
- C. Nouvelle-Écosse (2008) ;
- D. Colombie-Britannique (2018) ;
- E. Alberta (2019).

Parmi ces provinces, la Colombie-Britannique a adopté une loi-cadre sur la gouvernance de certaines professions, tandis que les quatre autres ont adopté une loi spécifiquement sur l'admission à l'ensemble des professions.

Les obligations pertinentes à la présente vérification, présentées ci-dessous, se concrétisent par l'information sur le site Web de l'ordre. Notez que le terme *inscription* réfère à ce que l'on appelle *admission*, au Québec.

A. Ontario

Deux lois (celles sur l'accès équitable ayant ajouté des dispositions similaires à la loi qui régissait déjà les professions de la santé) :

- [Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire](#) (14 ordres pour les professions, ainsi qu'un organisme pour l'ensemble des métiers) – ci-après « Loi de 2006 » ;

- « Code des professions de la santé » en annexe de la [Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées](#) (26 ordres) – ci-après « Loi de 1991 ».

Des changements législatifs récents et à venir (par des lois modifiant entre autres la loi sur l'accès équitable de 2006) n'ont pas d'impact sur les dispositions concernant l'information à fournir aux personnes candidates ou intéressées [Loi 35 de 2021, adoptée en décembre 2021, et [Projet de loi 88](#), déposé en février 2022⁴⁰].

SUR LES PROCESSUS D'ADMISSION

Pour les personnes qui présentent une demande d'admission ou qui ont l'intention de le faire, l'ordre doit **fournir les renseignements** suivants [Loi de 2006, part. III, [art. 7](#) et [10\(1\)](#); Loi de 1991, ann. 2, [art. 22.3](#) et [22.4\(1\)](#)⁴¹] :

- Les pratiques d'admission – c.-à-d. les actions, les politiques et les procédures de l'ordre pour traiter et étudier les demandes d'admission⁴² ;
- Les délais habituels – au sens de la durée globale – du processus d'admission (« *amount of time that the registration process usually takes* ») ;
- Les conditions et modalités d'admission :
 - En indiquant celles qui peuvent être remplies par d'autres moyens acceptables ;
 - En mettant à la disposition du public les précisions sur les preuves de compétences qui doivent accompagner une demande, ainsi que les solutions de remplacement qui peuvent être acceptables ;
- Les frais.

La loi pour les professions de la santé précise que l'ordre doit fournir les renseignements sur les exigences, les modalités et les délais directement **sur son site Web** (ann. 2, [art. 22.3](#)).

La loi s'appliquant aux autres professions et aux métiers ne le précise pas, toutefois **cette exigence serait implicite**, puisque les autorités appliquent l'obligation générale de transparence (voir plus bas) aux obligations spécifiques de fournir ces renseignements [[Commissaire à l'équité \(CE\), 2016](#), p. 6].

⁴⁰ Le récent projet de loi, s'il est adopté, fixe des délais que les ordres professionnels devront respecter pour traiter les demandes d'admission dans le cadre de la mobilité interprovinciale canadienne (réf. au permis sur permis). Cette information devra assurément se trouver sur le site Web de chaque ordre.

⁴¹ Les articles sont formulés différemment dans les deux lois, mais réfèrent essentiellement aux mêmes renseignements, nous les avons donc fusionnés en une seule liste (en plus de les reformuler avec la terminologie québécoise).

⁴² La loi n'inclut pas de définition des termes *pratiques d'inscription*. Nous avons résumé celle tirée du glossaire ([Commissaire à l'équité, s. d.](#), p. 7).

SUR LES RECOURS EN RÉVISION

Spécifiquement sur les recours à l'égard des décisions en matière d'admission, ainsi que le droit d'appel, informer les auteurs d'une demande de tous les droits dont ils disposent, notamment les suivants (Loi de 2006, part. III, [art. 9\(4\)](#); Loi de 1991, ann. 2, [art. 19](#)⁴³) :

- Pour les recours à l'interne, les droits des personnes se traduisent par des obligations spécifiques aux ordres :
 - L'ordre doit prévoir « un réexamen ou un appel interne⁴⁴ » de ses décisions dans un délai raisonnable ;
 - La personne a droit de présenter des observations, et l'ordre doit préciser comment le faire (par voie orale, écrite ou électronique) ;
 - L'ordre doit désigner des personnes différentes entre la première décision (relative à la demande d'admission) et la décision découlant du « réexamen ou appel interne » ;
- Les personnes ont aussi le droit de demander un « autre réexamen ou appel » des décisions – un recours distinct du recours précédent ([CE, 2016](#), notes n^{os} 3 et 4, p. 11).

Pour les professions de la santé, la loi précise que l'ordre doit fournir ces renseignements **sur son site Web**. Pour les autres professions et les métiers, **l'exigence serait implicite**, en vertu de l'obligation de transparence, comme expliqué ci-dessus ([CE, 2016](#), p. 10-11).

Certes, la législation inclut la révision des décisions dans les pratiques d'admission. C'est pourquoi l'obligation spécifique de **renseigner les personnes en amont du processus** (voir page précédente) inclut de les renseigner sur les deux recours :

1. Le « réexamen ou appel interne », c.-à-d. la révision de la décision d'admission ([CE, 2016](#), p. 9) ;
2. Le « droit d'appel », après la révision ([CE, 2016](#), p. 11).

SUR LA TRANSPARENCE

La législation inclut une **obligation générale** de prévoir des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables ([Loi de 2006](#), part. II, art. 6, et [Loi de 1991](#),

⁴³ Comme plus haut, les articles sont formulés différemment dans les deux lois et les mécanismes différents, mais ils réfèrent essentiellement aux mêmes droits, nous les avons donc fusionnés en une seule liste.

⁴⁴ La loi sur l'accès équitable utilise les termes « réexamen ou appel interne » pour désigner les recours associés, dans le système professionnel québécois, à la révision d'une décision au sein de l'ordre [[Loi de 2006](#), part. III, art. 9 (1)]. Dans la loi pour les professions de la santé, il s'agit de l'« examen par un sous-comité » ([Loi de 1991](#), ann. 2, art. 17-18).

ann. 2, art. 22.2). Les différents guides élaborés par le commissaire à l'équité fournissent un [cadre d'interprétation](#) – voir plus loin (p. 77).

B. Manitoba

[Loi sur les pratiques d'inscription équitables dans les professions réglementées, 2007](#) (30 organismes de réglementation, dont 21 en santé et 9 autres).

Les obligations de renseignements aux personnes qui présentent une demande d'admission ou qui ont l'intention de la faire incluent **les mêmes qu'en Ontario (voir ci-dessus)** [essentiellement [l'article 5\(1\)](#) de la loi], **avec les ajouts ou variantes suivants** dans les obligations spécifiques :

- La loi précise que l'ordre doit fournir les renseignements « de manière **claire et intelligible** » [\[art. 5\(1\)\]](#) ;
- Concernant les recours, la loi indique que l'ordre doit fournir des renseignements sur les processus de « réexamen ou d'appel interne »⁴⁵ [\[art. 5\(1\)a\)\]](#) ;
- Les renseignements sur les conditions d'admission doivent inclure « un énoncé des critères permettant d'évaluer si elles ont été respectées » [\[art. 5\(1\)c\)\]](#).

Par ailleurs, la loi oblige les ordres à signaler à l'entité de surveillance de l'admission aux professions tout changement à ses pratiques d'admission et à ses recours à l'interne, et ce, avant l'implantation du ou des changements [\[art. 5\(2\)\]](#) – donc avant de changer l'information sur leur site Web.

La récente Loi modifiant la Loi sur les pratiques d'inscription équitables dans les professions réglementées, adoptée en mai 2021, n'a pas d'impact sur les dispositions concernant l'information à fournir aux personnes candidates ou intéressées ([Loi 38 de 2021](#)).

C. Nouvelle-Écosse

[Fair Registration Practices Act, 2008](#) (48 organismes couvrant 58 professions et 21 métiers) – « Loi sur les pratiques d'inscription équitables » (notre traduction).

⁴⁵ Comme en Ontario, la législation manitobaine utilise les termes « réexamen ou appel interne » pour désigner les recours associés, dans le système professionnel québécois, à la révision d'une décision au sein de l'ordre (réf. à la note n° 44).

Les obligations de renseignements aux personnes qui présentent une demande d'admission ou qui ont l'intention de la faire incluent **les mêmes qu'en Ontario et au Manitoba**⁴⁶ (voir ci-dessus et plus haut) [essentiellement l'article 7 de la [loi](#)], avec l'ajout et la variante suivants :

- *Ajout* : Les ordres doivent aussi fournir des **renseignements sur les mesures de soutien qu'ils offrent** aux personnes candidates au cours du processus d'admission [art. 7(e) de la [loi](#)];
- *Variante* : Les ordres doivent **mettre à la disposition du public** l'information sur la documentation concernant les qualifications (titres de formation ou preuves de compétences) qui doivent accompagner une demande [art. 9 (a) de la [loi](#)]. Toutefois, les solutions de rechange qui peuvent être acceptables doivent être proposées directement aux personnes concernées [art. 9(b)].

La récente Loi modifiant la Loi sur les pratiques d'inscription équitables, adoptée en novembre 2021, n'a pas d'impact sur les dispositions concernant l'information à fournir aux personnes candidates ou intéressées ([Loi 30 de 2021](#)).

D. Colombie-Britannique

[Professional Governance Act, 2018](#) (5 ordres professionnels d'un secteur⁴⁷) – « Loi sur la gouvernance professionnelle » (notre traduction), entrée en vigueur en février 2021 ([OSPG, s. d.](#)).

Cette loi-cadre – comme le *Code des professions* au Québec – inclut des dispositions relatives à l'admission ([part. 4, div. 2](#)). L'obligation d'information sur les sites Web des ordres vise le registre (tableau) des personnes actuellement ou anciennement membres de l'ordre ([art. 31](#)), l'information en matière disciplinaire ([art. 75](#) et [82](#)), ainsi que les lois et règlements ([art. 40](#)). L'information sur les processus ou les recours en matière d'admission pourraient toutefois faire l'objet d'un règlement ([art. 118](#) et [122](#)).

E. Alberta

Une loi et un projet de loi (PL 49) :

⁴⁶ [Loi de 2008](#), art. 6, pour l'obligation générale (de transparence), art. 7 et 9, pour les obligations spécifiques (en matière d'information).

⁴⁷ Organismes de réglementation professionnelle visés : Association of BC Forest Professionals (ABCFP), Applied Science Technologists and Technicians of BC (ASTTBC), BC Institute of Agrologists (BCIA), College of Applied Biology (CAB), Association of Professional Engineers and Geoscientists of BC [aussi appelée Engineers and Geoscientists BC (EGBC)].

- [Fair Registration Practices Act, 2019](#) (65 organismes et 8 ministères) – « Loi sur les pratiques d'inscription équitables » ([Alberta, 2019](#));
- [Bill 49 : Labour Mobility Act, 2021](#) (parmi les 153 professions et métiers réglementés en Alberta, ceux qui sont également réglementés dans la province ou le territoire d'origine) – « projet de loi 49 sur la mobilité de la main-d'œuvre » ([Radio-Canada, 2021](#)).

LOI SUR LES PRATIQUES D'INSCRIPTION ÉQUITABLES

Les obligations d'information pour les personnes qui présentent une demande d'admission ou qui ont l'intention de la faire sont **semblables à celles des trois provinces qui se sont dotées d'une telle loi** (Ontario, Manitoba, Nouvelle-Écosse) [essentiellement l'article 4 de la [loi](#)].

Concernant les documents à fournir, la loi de l'Alberta stipule que les ordres doivent aussi **mettre à la disposition du public** l'information sur les solutions de remplacement qui peuvent être acceptables, et non seulement en informer les candidats concernés [art. 5(1) de la [loi](#)].

LOI SUR LA MOBILITÉ DE LA MAIN D'ŒUVRE (PL 49)

Ce projet de loi vise spécifiquement les titulaires d'un permis (ou autorisation d'exercer ou de porter le titre professionnel) dans une province ou un territoire canadien. Elle aménage le processus d'admission du type « permis sur permis ».

Les dispositions du PL 49 concernant l'obligation d'information sont essentiellement **les mêmes que celles de la loi ci-dessus**. S'y ajoute l'obligation d'informer les personnes candidates ou intéressées de toute procédure particulière qui s'appliquerait à cette clientèle en vertu d'« objectifs légitimes » [art. 4(f) du [PL 49](#)]. Nous comprenons qu'il s'agirait de possibles exceptions à la pleine mobilité de la main d'œuvre – dont le mécanisme d'approbation est prévu par l'Accord de libre-échange canadien (ALEC) [[GTMMO, s. d.](#)]. Dans tous les cas, c'est via la réglementation que toute restriction, limitation ou autre condition d'admission devront être déterminées [art. 7, 24(1)(f) et 24(4) du [PL 49](#)].

Par ailleurs, ce projet de loi propose d'amender la loi sur les pratiques d'inscription équitables (partie 5 du [PL 49](#)), entre autres pour en soustraire la clientèle de la mobilité interprovinciale (art. 26) et imposer aux ordres des délais de traitement et de réponse plus courts pour cette clientèle (art. 8).

Le PL 49 aurait été sanctionné le 2 décembre 2021, sans amendement aux dispositions mentionnées ci-dessus ([Alberta, 2021](#)).

Guides, lignes directrices ou tout autre document à caractère normatif

Les trois premiers homologues du commissaire au Canada – ceux de l'**Ontario**, du **Manitoba** et de la **Nouvelle-Écosse** – ont développé des guides servant à l'examen ou à l'évaluation des pratiques d'admission des ordres. Ils ont ainsi transposé les obligations de leurs lois respectives dans des documents normatifs. Ces documents fournissent des indications concrètes pour déterminer si chacun des ordres respectent leurs obligations juridiques, notamment en matière d'information aux personnes candidates.

De plus, le Forum des ministres du marché du travail (FMMT) a lui-même produit un outil pour les ordres professionnels qui voudrait améliorer leurs sites Web, en particulier l'information pour les personnes formées à l'étranger. Nous avons donc ajouté un sommaire descriptif de ce **guide pancanadien** à la présente recension.

Finalement, un quatrième homologue du commissaire – celui d'**Alberta** – a aussi publié des précisions sur la façon de respecter les obligations d'information prévues dans sa loi⁴⁸.

Rappelons que le terme *inscription* réfère à ce que l'on appelle *admission*, au Québec.

A. 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 (Commissaire à l'équité, 2021)

Ce guide explique aux ordres comment satisfaire à leurs obligations légales :

- a) Il définit les mesures à prendre pour se conformer à la loi ;
- b) Il propose les meilleures pratiques pour « améliorer considérablement la qualité, l'opportunité et l'équité des décisions en matière d'inscription » (p. 7).

La définition du principe de transparence, inscrit dans la loi comme une obligation générale (art. 6), fournit « un cadre d'interprétation à la mise en œuvre des obligations plus spécifiques figurant dans la loi » (p. 12).

SUR L'OBLIGATION DE TRANSPARENCE (P. 12)

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

⁴⁸ En Colombie-Britannique, la mise en place de l'organisation est encore trop récente pour la publication de lignes directrices.

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

Pour les obligations spécifiques liées à l'information, le guide formule ainsi les deux obligations, en les liant chacune à la disposition correspondante dans la loi de 2006 (p. 14 et 20) :

Obligation n° 1 : La profession réglementée doit fournir des renseignements aux candidats sur ses pratiques et conditions d'inscription [\[article 7\]](#)

- 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.*

[...]

Obligation n° 4 : La profession réglementée doit fournir aux candidats des renseignements précisant quelles preuves des compétences doivent accompagner la demande [\[article 10\(1\)\]](#)

[...] 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.

Pour la première obligation, la loi indique de manière « relativement explicite » la liste des renseignements à fournir (p. 14 du guide), sans toutefois qualifier ces renseignements ou la façon de la fournir. Le guide propose donc aux ordres quelques pratiques (voir ci-dessous).

RENSEIGNEMENTS SUR LES PRATIQUES ET LES CONDITIONS D'INSCRIPTION (P. 14)

- 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 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.

Pour la deuxième obligation susmentionnées (numérotée 4, dans le guide), le guide indique explicitement que ces renseignements doivent se trouver sur le site Web.

Parmi les meilleures pratiques proposées dans le guide, la première vise à **préciser les exigences documentaires** pour les personnes qui voudraient déposer une demande d'admission (voir ci-dessous).

RENSEIGNEMENTS SUR LES DOCUMENTS REQUIS ET LES SOLUTIONS DE REMPLACEMENT (P. 21)

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)

Par ailleurs, l'information sur les sites Web des ordres est également abordée indirectement dans la section traitant de l'obligation qu'à un ordre « de fournir ses décisions, ses réponses et ses motifs aux candidats dans un délai raisonnable » (obligation numérotée 2, p. 15).

Notez que ce nouveau guide s'appliquera à partir du 1^{er} mars 2022 aux professions hors du domaine de la santé et aux métiers (visés par la [loi de 2006](#)). Un document d'accompagnement pour les professions de la santé (visées par la [loi de 1991](#)) sera élaboré avec le ministère de la Santé ([Commissaire à l'équité, 2022](#)). Il remplace les guides publiés en 2016 (voir l'exemple ci-dessous).

[Guide d'évaluation des pratiques d'inscription équitables](#) (Commissaire à l'équité, 2016)

Ce guide d'évaluation présente les attentes du surveillant envers les ordres sur la façon dont ils doivent s'acquitter de leurs obligations prévues à la législation sur l'accès équitable (p. 3). Voici plus précisément les pratiques à respecter concernant les renseignements à fournir aux personnes qui déposent ou veulent déposer une demande d'admission.

SUR LE PROCESSUS D'ADMISSION (P. 6 DU GUIDE)

1. L'organisme de réglementation décrit les **exigences d'inscription** sur son site Web.
2. L'organisme de réglementation **décrit toutes les étapes** du processus d'inscription sur son site Web, y compris celles relatives à tout processus d'évaluation des titres de compétences.
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.
4. L'organisme de réglementation publie sur son site Web un barème des droits indiquant **tous les droits** d'inscription qui sont sous son contrôle, y compris le **coût d'évaluation** des titres de compétences.

5. L'organisme de réglementation veille à ce que les renseignements requis en vertu des pratiques 1 à 4 de la présente section soient **clairs, précis, complets et faciles à trouver**.

SUR LES TITRES DE COMPÉTENCES À FOURNIR ET SUR L'ÉVALUATION DE CES TITRES (P. 12-13)

L'organisme de réglementation fournit sur son site Web des renseignements sur les **documents qui doivent accompagner la demande** pour apporter la preuve des titres de compétences.

Sur son site Web, l'organisme de réglementation informe les auteurs d'une demande du **processus, des critères et des politiques en matière d'évaluation** des titres de compétences.

SUR LES RECOURS EN RÉVISION (RÉEXAMEN ET APPEL INTERNE ; P. 9-11)

L'organisme de réglementation fournit sur son site Web des renseignements qui informent les auteurs d'une demande sur les **possibilités de réexamen ou d'appel interne**.

L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet des **restrictions ou des conditions** à l'égard du réexamen ou de l'appel interne.

Sur son site Web, l'organisme de réglementation informe les auteurs d'une demande de leur **droit de demander un autre réexamen ou appel de la décision** prise à l'issue du réexamen ou de l'appel initial decision.

Voici comment l'entité de surveillance (le commissaire à l'équité) évalue les sites Web au regard de l'obligation légale qu'ont les ordres de prévoir des pratiques d'admission transparentes ([CE, 2016](#), p. 19) :

Importance de donner accès aux renseignements sur l'inscription, d'assurer leur suivi et de les mettre à jour

4. L'organisme de réglementation identifie toutes les exigences d'inscription qui peuvent faire l'objet de **dispenses** et fournit des renseignements sur son site Web sur la façon dont les auteurs d'une demande peuvent demander une dispense.
5. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet des **coûts** qui sont associés au processus d'inscription, mais **qui ne sont pas sous son contrôle, comme les évaluations par une tierce partie**.
6. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet des **étapes** du processus d'inscription que les auteurs d'une demande peuvent **entamer et/ou effectuer à l'extérieur du Canada**.
7. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet des **organismes tiers** avec lesquels les auteurs d'une demande peuvent communiquer au cours du processus d'inscription.
8. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet des **ressources et des soutiens** à la disposition des auteurs d'une demande au cours du processus d'inscription et d'évaluation.

9. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet de la **durée estimée de chaque étape du processus** d'inscription dont il a le contrôle.
10. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet du **processus d'obtention des documents** liés au dossier d'inscription des auteurs d'une demande.
11. L'organisme de réglementation veille à ce que les renseignements requis en vertu des pratiques 4 à 10 de la présente section soient **clairs, précis, complets et faciles à trouver**.

SUR LA TRANSPARENCE (P. 18, NOTRE SOULIGNEMENT)

L'**obligation générale de transparence** de la part des ordres professionnels ([Loi de 2006](#), part. II, art. 6, et [Loi de 1991](#), ann. 2, art. 22.2) s'interprète entre autres au regard de deux « principes » :

- **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'inscription⁴⁹.

B. Manitoba

[*Manitoba Fairness Standard and Guide*](#) (Fairness Commissioner, 2020⁵⁰)

Voici la liste des renseignements attendus pour répondre à l'obligation d'informer les personnes candidates [[art. 5\(1\)](#) de la loi]. Puisque les renseignements doivent être « faciles à trouver », ils doivent donc être **disponibles d'emblée** sur le Web, sans devoir en faire la demande.

RENSEIGNEMENTS ATTENDUS (P. 1 DU *STANDARD*, NOTRE TRADUCTION)

1. Les candidats reçoivent des informations **claires, complètes, exactes et faciles à trouver** sur les points suivants :
 - 1.1 étapes du processus d'admission
 - 1.2 rôle des tiers dans le processus d'évaluation et d'admission
 - 1.3 ce qui peut être fait pour se préparer à l'admission avant d'émigrer

⁴⁹ Dans cette définition, le « principe » de clarté inclut aussi la notion de suffisance (réf. aux « renseignements complets »), que nous avons considérée comme un critère distinct pour l'évaluation de l'information sur les sites Web.

⁵⁰ Un résumé des renseignements attendus se trouve également dans la présentation du commissaire dans le cadre d'un webinaire sous les auspices de Manitoba Association of Newcomer Serving Organization ([OMFC, 2020b](#), p. 8).

- 1.4 exigences en matière de qualifications [titres de formation ou de compétences]
- 1.5 critères utilisés pour évaluer les qualifications
- 1.6 exigences en matière de documentation
- 1.7 possibilités de documentation alternative
- 1.8 **frais (de l'ordre) et les autres coûts fréquemment associés**
- 1.9 **durée habituelle des processus d'admission**
- 1.10 dates clés et les échéances
- 1.11 soutien fourni par l'organisme de réglementation ou autres aides disponibles dont l'organisme de réglementation a connaissance
- 1.12 processus d'appel, délais et frais (**recours**)
- 1.13 accès aux dossiers

De plus, l'entité de surveillance (le commissaire à l'équité) a publié ses positions sur différents enjeux dans les pratiques d'admission, notamment pour l'équité envers les personnes formées à l'étranger. Ces déclarations guident les ordres dans l'amélioration de leurs pratiques.

Position Statement: Fair Documentation Requirements (Fairness Commissioner, 2018)

La prise de position sur les exigences documentaires équitables inclut une section dédiée à l'obligation d'information.

FOURNIR DES INFORMATIONS CLAIRES, COMPLÈTES ET PRÉCISES SUR LES EXIGENCES EN MATIÈRE DE DOCUMENTATION (PRISE DE POSITION, P. 3 ; NOTRE TRADUCTION)

Les exigences en matière de documentation, telles que le **format, les délais [timing] et les critères d'expiration**, doivent être fournies. Cela inclut l'information sur la possibilité de fournir d'autres documents [**solutions de remplacement**].

L'information que les demandeurs [candidats] peuvent consulter avant l'immigration peut être particulièrement utile. Beaucoup de temps est gagné et des ennuis sont évités pour ceux qui se procurent et organisent la documentation à rassembler ou à envoyer avant d'immigrer au Canada.

Plusieurs professions [ordres] du Manitoba ont adopté des « listes de contrôle des documents », élaborées par l'OMFC pour aider les demandeurs. Ces listes de contrôle indiquent tous les documents nécessaires tout au long du processus d'évaluation et de d'admission, **y compris des renseignements sur les organismes [tiers] qui exigent le document**, le format requis, le moment où il est nécessaire et certains frais.

C. Nouvelle-Écosse

Information to be Provided on a Website (s. d.) – « Information à fournir sur un site Web » (notre traduction)

Voici la liste des renseignements attendus pour répondre à l'obligation de fournir des renseignements aux personnes candidates (notre traduction, avec la référence à l'article de [loi](#) correspondant) :

- [Information] Compréhensible et accessible pour les **trois catégories de candidats** [art. 7]
- Processus d'inscription, incluant le processus de **révision** [7(a)]
- **Durée du processus** d'inscription [7(b)]
- Qualifications requises [titres de formation ou de compétences] et autres conditions d'admission [7(c)]
- Description des critères utilisés pour l'évaluation [7(d)]
- Soutien fourni par l'ordre/organisme de réglementation [7(e)]
- **Frais** dans le cadre du processus d'inscription [7(f)]
- **Documents** qui doivent accompagner la demande d'inscription [9(a)]

Web Design Best Practices Checklist for Nova Scotia Regulatory Bodies (2017)

Voici une liste de pratiques exemplaires proposées aux ordres afin d'améliorer l'information pour les candidats formés à l'étranger et ainsi respecter ses obligations en vertu de la [loi](#). Les ordres doivent évaluer eux-mêmes leurs sites Web à l'aide de ces lignes directrices, puis établir un plan d'action incluant les pratiques à adopter. La liste de vérification présente et divise les pratiques en trois catégories, comme suit.

CONCEPTION VISUELLE (DESIGN) ET ACCESSIBILITÉ (P. 1-2, NOTRE TRADUCTION)

Le site est **réactif**, il s'adapte à tous les appareils (ordinateur de bureau, tablette ou téléphone intelligent).

Le contenu s'affiche sur les versions populaire et actuelles des **principaux navigateurs**.

Des **mots-clés** sont utilisés dans les éléments de menu.

Les **menus** principaux comportent moins de 5 éléments.

Des **images** statiques (p. ex. icônes) apportent de la clarté supplémentaire au contenu.

Si des effets de survol sont utilisés comme indices visuels (sur des liens ou sur des contenus clés), le mouvement ne doit se produire qu'en réponse à l'action de l'internaute (p. ex. un clic ou le passage de la souris sur l'élément).

L'information fournie est **succincte** :

- Le contenu commence par un **résumé**, puis fournit des **liens vers l'information plus approfondie** ;
- Les utilisateurs doivent toujours avoir une idée claire de ce qu'ils obtiendront en cliquant sur un lien.

Les titres et intertitres sont **balisés avec un formatage** pour donner un guide visuel de leur importance (Titres H1 = les plus grands, Titres H2 = plus petits, Titres H3 = encore plus petits).

Des couleurs limitées et spécifiques à l'industrie ont été utilisées.

La couleur du texte présente un **contraste suffisant** avec la couleur de fond.

La **police, la taille et la couleur** des caractères sont utilisées de manière cohérente.

Pas de son, à moins de cliquer sur un court vidéo.

Des **sous-titres** sont fournis pour les fichiers audios ou vidéos.

FONCTIONNALITÉ (P. 2, NOTRE TRADUCTION)

Tous les **hyperliens internes** fonctionnent.

Tous les **hyperliens externes** fonctionnent.

Tous les **formulaire**s fonctionnent comme prévu.

Aucune erreur JavaScript n'est générée.

CONTENU ET NAVIGATION (P. 2-3, NOTRE TRADUCTION)

Un **menu déroulant ou une rubrique spécifique** est disponible pour les personnes formées à l'étranger.

Les principes de l'**architecture de l'information** – dont l'objectif est d'organiser la structure et de baliser les contenus de manière efficace – ont été appliqués : [...]

Les différents voies/parcours vers l'admission sont clairement présentés/articulés :

- Un **cheminement visuel, étape par étape**, vers l'obtention du permis est fourni ;
- Des renseignements sur les **documents requis** sont fournis à chaque étape du processus d'admission ;
- Les **critères et les méthodes d'évaluation** sont documentés ;
- Les normes exigées (par rapport auxquelles les candidats seront évalués) sont publiées en ligne ;
- L'information sur le processus de **révision** interne ou d'appel est fournie ;
- Des renseignements sur la manière dont les candidats peuvent **suivre l'état d'avancement** du traitement de leur demande est fournie ;
- L'information sur les exigences en matière de **compétences linguistiques** [est fournie] ;
- Des renseignements sur la **traduction des documents** et des instructions spécifiques sont fournis ;

- Des renseignements sur la manière dont les candidats peuvent avoir **accès à l'information** sont fournis – de préférence sous forme de formulaire automatisé en ligne.

Les **frais** relatifs à l'admission sont clairement exposés, de préférence sous forme de tableau.

Des **listes à puces** sont utilisées lorsque possible.

La **formulation du texte** est claire et cohérente.

Les principes de **langage clair et simple** ont été appliqués. Voir le guide suivant en guide se référence : [*Perfectly plain: A quick reference handbook for people who create websites, write emails and design forms*](#) [présenté plus bas]

Des **mécanismes d'évaluation** sont en place :

- P. ex. les visiteurs du site peuvent laisser des commentaires par courriel ou dans un formulaire en ligne ;
- Des candidats internationaux ont été invités à donner leur avis sur la conception, la convivialité/utilisabilité et l'esthétique du site Web.

Le document se termine par une liste de liens pour les personnes formées à l'étranger, que les ordres devraient fournir sur leurs sites Web, en plus de liens vers des ressources spécifiques à la profession. Il s'agit de liens vers :

- Des pages Web gouvernementales ou intergouvernementales sur la mobilité de la main-d'œuvre et la reconnaissance des qualifications ;
- Le site Web pour l'immigration dans la province ;
- Le site d'un programme de soutien aux nouveaux-arrivants dans la province ;
- Le site d'une association offrant des services aux personnes immigrantes dans la province.

[*Perfectly plain: A quick reference handbook for people who create websites, write emails and design forms*](#) (2013)

Ce manuel de référence sert de guide aux ordres pour rendre leurs **sites Web**, leurs courriels et leurs **formulaires** utiles, simples et clairs pour les utilisateurs. Le document indique aux ordres que ce guide leur permet de « se conformer à la loi sur les pratiques d'inscription équitables en rendant l'information sur leur site Web claire et accessible » (p. 1, notre traduction).

La première partie (« *Start here: plan & organize* », p. 3-9) propose des éléments à considérer pour créer et concevoir un bon site Web. Le document aborde entre autres l'organisation de l'information et les éléments structurants du site (p. 7-9, notre résumé de certains points) :

- Présenter l'information sur une page dans l'ordre le plus utile pour le Web : la « **pyramide inversée** » – du plus important au moins important ;

- Utiliser des **mots-clés** – des **mots spécifiques**, qui nomment et qui décrivent (pas des mots vagues) – dans les menus et dans les titres et intertitres, afin de :
 - Guider l'attention de l'internaute (lorsqu'il ou elle va parcourir la page)
 - Optimiser le référencement par les moteurs de recherche (*search engine optimization* ou SEO) : choisir ;
- Utiliser le format **question-réponse** : libellés des intertitres en question, comme celles qu'une personne pourrait réellement se poser.

La deuxième partie (« *Writing for the Web* », p. 10-18), traite de la rédaction en langage clair et simple. Le guide propose des directives à suivre, avec des explications et des exemples. Voici la plupart des idées (notre traduction de certains points) :

- Sur le choix des mots :
 - Toujours utiliser le même mot pour désigner la même chose/réalité ;
 - Utiliser des mots de tous les jours – écrire comme on parle ;
- Sur la construction de phrases et de paragraphes simples :
 - Limiter la longueur de la plupart des phrases (15 à 30 mots) ;
 - Commencer par le sujet (qui ou quoi fait l'action) ;
 - Garder ensemble le sujet, le verbe (ce que fait le sujet) et son complément (qui ou quoi subit l'action) ;
 - Traiter d'un sujet dans une phrase. Développer un sujet dans un paragraphe ;
 - Dans un paragraphe, placer l'idée principale en premier, puis enchaînez avec le reste de l'information ou les exceptions ;
 - Utilisez des marqueurs de relation pour passer d'une idée à l'autre, introduire des exceptions, présenter des exemples, etc.
- Sur l'utilisation de listes (pour décomposer du contenu complexe ou présenter des étapes ou des instructions à suivre) et la façon de les rendre plus claires :
 - Introduire la liste avec une pensée complète (si possible) ;
 - Commencer chaque énoncé de la liste par le même type de mot : verbe (au même temps de conjugaison), nom (chose) ;
 - Placer les énoncés dans un ordre logique. S'il y en a beaucoup, subdivisez-les (groupes de sous-points) ;
- Sur la syntaxe efficace :

- Opter pour la voie active (le sujet du verbe fait l'action), plutôt que passive (le sujet subit l'action) ;
- Opter pour la forme verbale plutôt que nominale (utiliser des verbes plutôt que des noms formés à partir de verbes) – permet aussi d'éviter les cascades ou suites de noms ;
- S'adresser directement à l'internaute (« vous ») – plutôt que d'écrire ce que « les candidats » doivent faire.

D. Alberta

Fair Registration Practices Code – Information to applicants (Alberta, s. d.)

Le site Web gouvernemental inclut une page dédiée à l'obligation d'information. Il présente d'emblée une « règle de base » à suivre (notre traduction) :

Les candidats doivent avoir accès à une information qui est facile à comprendre, à trouver et à utiliser. Une information bien présentée, claire, concise et facile d'accès aide les candidats à gérer leurs attentes et à prendre des décisions en connaissance de cause.

Voici la liste des renseignements attendus, ainsi que les explications fournies aux ordres, pour répondre à l'obligation de fournir des renseignements aux personnes candidates (notre traduction, avec la référence à l'article de [loi](#) correspondant) :

Information (renseignement visé) [art.]	Explications
Pratiques d'inscription et processus de révision interne ou d'appel [art. 4(a)]	La présentation de l'information doit être facile à suivre. L'information doit inclure tous les processus, recours et étapes de l'inscription. • Est-ce que les étapes donnent une image complète de l'ensemble du processus? • Existe-t-il des fiches d'information ou des graphiques décrivant les étapes du processus d'inscription et celles de la révision?
Durée habituelle du processus d'inscription [4(b)]	Une chronologie générale de l'ensemble du processus d'inscription, du début à la fin, doit être communiquée. Dans la mesure du possible, les organismes de réglementation devraient établir une estimation du délai entre chaque étape clé du processus d'inscription, y compris lorsque les délais peuvent varier, par exemple lorsque les candidats doivent : • suivre des cours additionnels ou des programmes de transition (formation d'appoint) ; • obtenir des documents de l'étranger ;

	• passer un examen.
Exigences pour l'inscription (conditions d'admission), y compris les solutions de remplacement , ainsi que les critères d'évaluation [4(c)]	Les exigences pour l'inscription, ainsi que tous autres qualifications pouvant être considérées, doivent être clairement indiquée, telles que : • les études ; • l'expérience de travail ; • les examens ; • les évaluations ; • le statut d'immigration ; • bonnes mœurs. Les exigences doivent être directement liées à l'exercice de la profession avec compétence et sécurité.
Soutien pouvant être fourni par l'organisme de réglementation ou par d'autres organisations [4(d)]	Si l'organisme de réglementation peut fournir du soutien, ou est au courant de tout autre soutien disponible, pour aider les candidats dans le processus d'inscription, alors il doit s'efforcer d'en informer les candidats. L'information sur le soutien peut concerner : • aide financière ; • ressources et le matériel de préparation aux examens ; • outils d'autoévaluation ; • formations d'appoint disponibles ; • tout autre soutien pertinent.
Frais relatifs à l'inscription [4(e)]	L'information sur les frais d'inscription doit être facilement accessible et régulièrement mise à jour. D'autres frais pourraient également être fournis pour donner une image plus complète du coût total du processus d'inscription, comme les frais d'évaluation par une tierce partie et les frais d'examen. Indiquer l'estimation des frais aidera les candidats à planifier et à se préparer.

E. Guide pancanadien

[Guide à l'intention des organismes de réglementation : Liste de vérification des pratiques exemplaires liées au contenu d'un site Web destiné aux personnes formées à l'étranger](#) (FMMT, 2019)

Il s'agit d'un document produit par le Forum des ministres du marché du Travail (FMMT) dans le cadre de travaux découlant du *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger* ([FMMT, 2009](#))⁵¹.

⁵¹ Voir note n° 3 (bas de la page 9).

Ce guide inclut, pour chaque grand critère, sa définition et une liste de pratiques, classées par sujet. Nous remarquons un nombre important de pratiques semblables, voire pareilles à celles que nous avons présentées plus haut. Sans lister chacune des pratiques (il y en a beaucoup), voici les critères et sous-critères (tels quels), ainsi qu'un aperçu (non exhaustif) des aspects touchés :

1. **Organisation** – « Le contenu est organisé de manière logique et intuitive et en plusieurs niveaux afin de faciliter la navigation et l'accès à l'information. » (p. 3) :
 - 1.1 **Page d'accueil du site Web** (p. 3) – lien direct ou onglet dédié, ou bien accès au premier niveau d'un menu ;
 - 1.2 **Éléments de menu** (p. 3) – mots-clés et vocabulaire des titres ;
2. **Exhaustivité** – « Les renseignements destinés aux personnes formées à l'étranger sont détaillés et complets, de façon à diminuer la nécessité de demander d'autres renseignements. » (p. 4) :
 - 2.1 **Processus en vue d'obtenir un permis d'exercice** (p. 4-5) – illustration des étapes ou du parcours à suivre, comment commencer les démarches à partir de l'étranger, description des critères utilisés pour l'évaluation des qualifications, ainsi que plusieurs renseignements en lien avec la tierce partie (le cas échéant) ;
 - 2.2 **Documents** (p. 5-6) – lesquels, comment et quand les fournir, ainsi que la procédure pour les personnes qui ne peuvent les fournir ;
 - 2.3 **Examens** (p. 6) – le délai pour les réussir et le nombre de reprises possibles ;
 - 2.4 **Frais** (p. 7) – tous les frais applicables, ou un estimateur de coûts, ainsi que quand et comment payer les frais à l'ordre ;
 - 2.5 **Délais** (p. 7) –délai pour recevoir une première décision, ainsi qu'un « échéancier complet couvrant toute la durée du processus en vue d'obtenir un permis d'exercice » (donc la durée globale du processus) ;
 - 2.6 **Soutien** (p. 8-9) – coordonnées pour communiquer directement, renseignements, outils et ressources pour s'orienter, se préparer, s'autoévaluer, se former, apprendre la langue, etc., ainsi que des liens vers du soutien externe (organismes d'aide aux immigrants, programmes d'aide financière) et vers des sources d'information pour insertion professionnelle ;
 - 2.7 **Appels [recours en révision]** (p. 9) – droits, processus, frais et délais ;
3. **Clarté** – « L'information est présentée de manière claire et concise. Dans la mesure du possible, les principes du langage clair sont appliqués. » (p. 10) :
 - 3.1 **Style de rédaction** (p. 10-11) – terminologie uniforme et expliquée (ou définitions ou glossaire), information succincte, présentation sous forme

d'un résumé suivi de liens vers des renseignements plus détaillés, verbes d'action pour présenter les instructions et les processus, insertion d'icônes et d'organigrammes ;

4. **Conception visuelle, accessibilité et fonctionnalité** – « La conception visuelle fait ressortir le but et le contenu du site Web. Le site Web fonctionne sur diverses plateformes et est entièrement fonctionnel. » (p. 12) :
 - 4.1 **Conception visuelle et accessibilité** (p. 12-13) – accès et affichage selon types d'appareils et navigateurs, icônes et images statiques, formatage avec balises HTML (hiérarchie des contenus), couleurs et contraste du texte et de l'arrière-plan, typographie, audio/vidéodescription ;
 - 4.2 **Fonctionnalité** (p. 13) – formulaires pouvant être remplis et sauvegardés en ligne, tous les hyperliens (internes et externes) fonctionnels.

LISTE DES RÉFÉRENCES

Notices complètes des références abrégées dans le présent rapport (incluant les annexes), classées par catégorie :

- 1- Cadre législatif québécois ;
- 2- Système professionnel québécois ;
- 3- Gouvernement, ministères/organismes et autres parties prenantes du Québec ;
- 4- Canada, provinces canadiennes, autres pays et instances internationales ;
- 5- Médias et autres sources.

À moins d'indication contraire, les pages Web et les documents auxquels nous référons dans le document sont toujours accessibles en ligne en date du 29 mars 2022.

Cadre législatif québécois

Charte de la langue française, RLRQ, c. C-11. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-11>

Code des professions, RLRQ, c. C-26. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-26>

Commission des institutions. (2017, 4 avril). « Étude détaillée du projet de loi n° 98, Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel », *Journal des débats de la Commission des institutions*, 1^{re} sess., 41^e législ.

<http://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/ci-41-1/journal-debats/CI-170404.html>

Lettres patentes constituant l'Ordre professionnel des criminologues du Québec, RLRQ, c. C-26, r. 90.1.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%2090.1%20/>

Lettres patentes constituant l'Ordre professionnel des sexologues du Québec, RLRQ, c. C-26, r. 222.2.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20222.2%20/>

Loi médicale, RLRQ, c. M-9. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/M-9>

Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel, L.Q. 2017, c. 11. [PL 98 sanctionné le 8 juin 2017].

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2017C11F.PDF>

Loi modifiant le Code des professions concernant la délivrance de permis, L.Q. 2006, c. 20.

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2006C20F.PDF>

Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives, L.Q. 2008, c. 11.

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2008C11F.PDF>

Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions notamment dans le domaine buccodentaire et celui des sciences appliquées, L.Q. 2020, c. 15. [PL 29 sanctionné le 24 septembre 2020].

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2020C15F.PDF>

Loi sur les agronomes, RLRQ, c. A-12. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-12>

Loi sur les architectes, RLRQ, c. A-21. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-21>

Loi sur les arpenteurs-géomètres, RLRQ, c. A-23. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/A-23>

Loi sur le Barreau, RLRQ, c. B-1. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/B-1>

Loi sur les chimistes professionnels, RLRQ, c. C-15. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/C-15>

Loi sur les dentistes, RLRQ, c. D-3. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/D-3>

Loi sur les ingénieurs, RLRQ, c. I-9. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/I-9>

Loi sur les médecins vétérinaires, RLRQ, c. M-8. À jour au 1^{er} novembre 2021.

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/M-8>

Système professionnel québécois

Commissaire à l'admission aux professions. (2021, 26 mai). *Rapport de vérification particulière.*

Information sur le recours en plainte au commissaire communiquée par les ordres professionnels.

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/RappVerif_InfoRecoursCAP2021.pdf

----- (2020, 11 septembre). *Rapport d'examen de plainte* (n° 5124-20-002).

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/plaintes/Rapport_5124-20-002.pdf

----- (2019, janvier) *Mobilité professionnelle et reconnaissance des qualifications. Instruments et documents internationaux pertinents. Recension et analyse.* Mise à jour du document de novembre 2017.

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/RecensionInstrumInter_vf.pdf

----- (2017, février). *Synthèse des enjeux liés à la conception et à l'application des mécanismes de reconnaissance dans le cadre de l'admission aux professions.*

<https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/EnjeuxReconnComp2017.pdf>

----- (2016, 26 mars). *Rapport de vérification particulière. L'accès à l'information pour les candidates et candidats formés à l'étranger sur les sites Web des ordres professionnels.*

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/RapportVerif_SitesWebOrdres.pdf

Conseil interprofessionnel du Québec (2020, juin). *Saisir le potentiel de l'immigration professionnelle.*

Prise de position en lien avec le sondage auprès des personnes immigrantes souhaitant exercer une profession réglementée au Québec.

[https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/Document%20de%20position%20PF%C3%89%202020-06-03\(1\).pdf](https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/Document%20de%20position%20PF%C3%89%202020-06-03(1).pdf)

- (2019a, janvier). *Enjeux et solutions. L'intégration professionnelle des personnes immigrantes. Sondage des dix ordres recevant le plus de demandes de reconnaissance d'équivalence sur les enjeux liés à l'intégration professionnelle des immigrants.*
https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ-Brochure-du-G10_high-res.pdf
- (2019b, 28 février). *Mémoire du CIQ. Projet de loi n° 9. Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes.*
https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ_memoire_PL9_2019-02-28.pdf
- (2006a, 10 février). *Principes en matière de reconnaissance d'une équivalence de diplôme ou de formation acquis hors du Québec.* Récupéré de
https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/autre/CIQ_PrincipReconnEquiv2006_vf.pdf
- (2006b, 10 février). *Recension des bonnes pratiques en matière de reconnaissance d'une équivalence de diplôme et de formation acquis hors du Québec.* Récupéré de
https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/autre/CIQ_BonnPratiqEquiv2006_vf.pdf
- Office des professions du Québec (2019, avril). *Lignes directrices en matière de gouvernance.*
https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Publications/Guides/2018-19_020_LD-gouvernance-26-04-2019-Web.pdf

Gouvernement, ministères/organismes et autres parties prenantes du Québec

- Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger. (2005, novembre). *Rapport de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger présenté à Mme Lise Thériault, ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles* [Rapport Bazergui]. Gouvernement du Québec. Récupéré de
https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/autre/MICC_RappBazergui2005_vf.pdf
- Gouvernement du Québec et Conseil fédéral suisse. (2022, 11 janvier). *Entente entre le Conseil fédéral suisse et le Gouvernement du Québec en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles.* Projet d'entente dans un dossier envoyé en consultation sur le territoire suisse. Récupéré de <https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/actualite/consultations---auditions-en-cours/ch-quebec.html>
- Groupe d'action contre le racisme. (2020, décembre). *Le racisme au Québec : tolérance zéro. Rapport du Groupe d'action contre le racisme.* Gouvernement du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/politiques_orientations/Groupe_action_racisme/RA_GroupeActionContreRacisme_MAJ.pdf
- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration. (2022, janvier). *Déclaration d'un candidat exerçant une profession ou un métier réglementés* (formulaire A-0527-JF). Gouvernement du Québec. https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/dcs/Immigration-Quebec_A0527JF.pdf

- (2021, 7 avril). *Budget 2021-2022 : 246 millions de dollars pour favoriser l'attraction et l'intégration des personnes immigrantes* [Communiqué]. Gouvernement du Québec. Récupéré de <https://www.newswire.ca/fr/news-releases/budget-2021-2022-246-millions-de-dollars-pour-favoriser-l-attraction-et-l-integration-des-personnes-immigrantes-814547009.html>
- (2020a, octobre). *Plan stratégique 2019-2023. Mise à jour – octobre 2020*. Gouvernement du Québec. https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/immigration/publications-adm/plan-strategique/PL_strategique_2019-2023_integral_MIFI_Maj-oct2020.pdf
- (2020b, 5 novembre). *Portail employeurs dans Arrima. Des services simplifiés dans toutes les régions pour recruter* [Communiqué]. Gouvernement du Québec. Récupéré de <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/portail-employeurs-dans-arrima-des-services-simplifies-dans-toutes-les-regions-pour-recruter/>
- Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2018a, septembre). *Sites Internet des ordres professionnels*. Présentation à l'Office des professions du Québec. [Document à diffusion limitée].
- (2018b, 24 octobre). *Les bonnes pratiques : analyse des sites Internet des ordres professionnels*. Présentation devant les membres du Conseil interprofessionnel du Québec. [Document à diffusion limitée].
- (2016, mai). *L'exercice d'une profession régie par un ordre professionnel* [Fiche]. Gouvernement du Québec. <https://www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/publications/fr/professions-regies/brochure-ordre-professionnel.pdf>
- Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. (2012, avril). *Principes et bonnes pratiques en matière d'information de la clientèle immigrante*. Gouvernement du Québec. [Document à diffusion limitée].
- Office québécois de la langue française. (2021, octobre). *Guide d'information sur l'examen de français de l'Office québécois de la langue française*. https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/ordres_prof/documents/guide-information-nouvel-examen.pdf

Canada, provinces canadiennes, autres pays et instances internationales

- Alberta. Assemblée législative. (2021). *Bill 49 : Labour Mobility Act*, 2^e sess., 30^e législ., présenté le 25 octobre 2021. [Sanctionné le 2 décembre 2021.] https://docs.assembly.ab.ca/LADDAR_files/docs/bills/bill/legislature_30/session_2/20200225_bill-049.pdf
- Alberta. Assemblée législative. (2019). *Fair Registration Practices Act*, Statuts de l'Alberta, c. F-1.5. À jour au 1^{er} mars 2020. <https://www.qp.alberta.ca/documents/Acts/f01p5.pdf>
- Alberta. Gouvernement de l'Alberta. (s. d.) *Fair Registration Practices Code – Information to applicants*. Récupéré le <https://www.alberta.ca/fair-registration-practices-code-information-to-applicants.aspx>
- (2021). *Removing barriers to labour mobility*. <https://www.alberta.ca/removing-barriers-to-labour-mobility.aspx>

- (2019). *Loi sur les pratiques d'inscription équitables*. <https://www.alberta.ca/fr-CA/fair-registration-practices-act.aspx>
- Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux. (s. d.). « Quelles sont les implications concrètes de la Convention mondiale de 2019 pour les ordres et associations professionnels au Canada? » Dans *La Convention mondiale. Foire aux questions*. https://www.cicdi.ca/1650/le_canada_et_la_convention_mondiale.canada
- Colombie-Britannique. Assemblée législative. (2018). *Professional Governance Act*, SBC 2018, c. 47. À jour au 14 juillet 2021. <https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/18047>
- Colombie-Britannique. Office of the Superintendent of Professional Governance. (s. d.). *Professional Governance Act*. <https://professionalgovernancebc.ca/about/professional-governance-act/>
- Forum des ministres du marché du travail. (2019). *Guide à l'intention des organismes de réglementation : Liste de vérification des pratiques exemplaires liées au contenu d'un site Web destiné aux personnes formées à l'étranger*. <https://flmm-fmmt.ca/wp-content/uploads/2022/01/Website-Checklist-Tool-FR-r.3-FILLABLE-1.pdf>
- (2009). *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger*. Récupéré de https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/autre/FMMT_CadrePancan2009.pdf
- Groupe de travail sur la mobilité de la main-d'œuvre. (s. d.). *Exceptions à la mobilité de la main-d'œuvre*. Forum des ministres du marché du travail. <https://workersmobility.ca/exceptions-a-la-mobilite-de-la-main-doeuvre/?lang=fr>
- Manitoba. Assemblée législative. (2021). *Loi modifiant la Loi sur les pratiques d'inscription équitables dans les professions réglementées*, L.M. 2021, c. 38. [Projet de loi 41.] <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/2021/c03821f.php>
- (2007). *Loi sur les pratiques d'inscription équitables dans les professions réglementées*, C.P.L.M. c. F12. Version à jour au 14 janvier 2021. <http://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/f012f.php>
- Manitoba. Office of the Manitoba Fairness Commissioner. (2020a, juin). *Manitoba Fairness Standard and Guide*. [Ancien site Web.] Récupéré le 12 août 2021 : <http://www.manitobafairnesscommissioner.ca/publications-and-presentations/publications/manitoba-fairness-standard-and-guide/>
- (2020b, 16 juin). *Understanding Fairness in Regulated Professions*. [Présentation]. Récupéré de <https://mansomanitoba.ca/wp-content/uploads/2020/06/OMFC-Webinar-Slides-June-2020-1.pdf>
- (2018, novembre). *Position Statement: Fair Documentation Requirements*. [Ancien site Web.] Récupéré le 12 août 2021 : <http://www.manitobafairnesscommissioner.ca/wp-content/uploads/OMFC-PS-Documentation-Nov2018.pdf>
- Nouvelle-Écosse. Assemblée Législative. (2021, 5 novembre). *An Act to Amend Chapter 38 of the Acts of 2008, the Fair Registration Practices Act*, c. 30 de 2021. [Projet de loi 37.] <https://nslegislature.ca/sites/default/files/legc/PDFs/annual%20statutes/2021%20Fall/c030.pdf>
- (2008). *Fair Registration Practices Act*, c. 38 de 2008. À jour en 2021. <https://nslegislature.ca/sites/default/files/legc/statutes/fair%20registration%20practices.pdf>

- Nouvelle-Écosse. Fair Registration Practices Act Review Office. (s. d.). *Information to be Provided on a Website*. [Tableau] <https://novascotia.ca/lae/fair-registration-practices/documents/Website-Information-Resource.pdf>
- (2017, mai). *Web Design Best Practices Checklist for Nova Scotia Regulatory Bodies*. <https://novascotia.ca/lae/fair-registration-practices/documents/Web-Design-Best-Practices-Checklist.pdf>
- (2013). *Perfectly plain: A quick reference handbook for people who create websites, write emails and design forms*. https://novascotia.ca/lae/RplLabourMobility/documents/PerfectlyPlain_WEB_001.pdf
- Ontario. Assemblée législative. (2022) *Projet de loi 88 : Loi édictant, modifiant et abrogeant diverses lois*, 2^e sess., 42^e législ., présenté le 28 février 2022. [Loi de 2022 visant à œuvrer pour les travailleurs]. https://www.ola.org/sites/default/files/node-files/bill/document/pdf/2022/2022-02/b088_f.pdf
- (2021). *Loi de 2021 visant à œuvrer pour les travailleurs*, L.O. 2021, c. 35. [Projet de loi 27, sanctionné le 2 décembre 2021]. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/s21035>
- (2006). *Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire*, L.O. 2006, c. 31. À jour au 3 juin 2021. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/06f31>
- (1991). « Code des professions de la santé », ann. 2, dans *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, L.O. 1991, c. 18. À jour au 3 juin 2020. <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/91r18#BK41>
- Ontario. Commissaire à l'équité. (s. d.-a). *Glossaire*. http://www.fairnesscommissioner.ca/fr/Publications/PDF/OFC_WA_Glossary.pdf
- (2022, 2 février). *Memorandum to Regulators*. Lettre de I. Glasberg (commissaire ontarien) aux registraires et aux directeurs généraux des organismes de réglementation de l'Ontario. [Document à diffusion limitée].
- (2021, décembre). *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*. [https://www.fairnesscommissioner.ca/fr/Compliance/Documents/LegOblGuide%20French%20Final%20\(1\).pdf](https://www.fairnesscommissioner.ca/fr/Compliance/Documents/LegOblGuide%20French%20Final%20(1).pdf)
- (2016, mars). *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*. http://www.fairnesscommissioner.ca/fr/Publications/PDF/OFC_RPAG_Pro-and-Health-Regulatory-Colleges.pdf
- Organisation mondiale du commerce. (2021, 26 novembre). *Initiative conjointe sur la réglementation intérieure dans le domaine des services. Document de référence sur la réglementation intérieure dans le domaine des services* (N° 21-8948). <https://docs.wto.org/dol2fe/Pages/SS/directdoc.aspx?filename=r/INF/SDR/2.pdf&Open=True>
- Suisse. Conseil fédéral. (2022). *La Suisse et le Québec souhaitent conclure un accord sur la reconnaissance des qualifications professionnelles* [Communiqué]. <https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-86763.html>

UNESCO. (2019, 25 novembre). *Convention mondiale sur la reconnaissance des qualifications relatives à l'enseignement supérieur*. http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=49557&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

UNESCO et Conseil de l'Europe. (2010). *Recommandation révisée sur les procédures et les critères d'évaluation des qualifications et des périodes d'études étrangères*. Récupéré de https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/autre/RecommProcedEvalQualif2010_vf.pdf

Médias et autres sources

Desrosiers, G. (2019, 7 mai, 15 h 44). Des diplômés hors-Québec mal informés : Entrevue avec Gyslaine Desrosiers du CIQ. *Le 15-18*, sur *Ici Première*. [Radio-Canada]. <https://ici.radio-canada.ca/premiere/emissions/le-15-18/episodes/433382/audio-fil-du-mardi-7-mai-2019/6>

Djukic, M. (2021, 25 octobre). L'Alberta veut accélérer la reconnaissance de diplômes d'ailleurs au Canada, sur *Ici Alberta*. [Radio-Canada]. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1834450/main-doeuvre-ordres-professionnels-alberta>

Fragasso-Marquis, V. (2019, 7 mai). Reconnaissance des diplômes : les nouveaux arrivants mal accompagnés. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/national/2019-05-07/reconnaissance-des-diplomes-les-nouveaux-arrivants-mal-accompagnes>

Jomphe, A. (2020, 27 février) Précisions de vocabulaire autour de la formation à l'international. *L'Éveilleur*. [Université de Sherbrooke] <https://leveilleur.espaceweb.usherbrooke.ca/35748/precisions-de-vocabulaire-autour-de-la-formation-a-linternational/>

**Office
des professions**

Québec

