



N° de dossier : 5300-19-002

RAPPORT DE VÉRIFICATION PARTICULIÈRE

Partie 2 :

Résultats, problématique et pistes de solutions

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

Avec les contributions de :

Ecaterina Hvorost, agente de recherche
(contractuelle), et Lakshmee Ramoo, analyste

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 et 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 de 2019 (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. Résultats et constats.....	5
2.1 Recension et évaluation globales.....	5
2.1.1 Recension globale : la présence d'information	6
2.1.2 Évaluation globale : quatre principaux critères qualitatifs.....	7
2.1.3 Critères complémentaires à l'évaluation.....	14
2.2 Information et observations générales.....	19
2.2.1 Renseignements généraux sur l'admission.....	19
2.2.2 Repérage de l'information en général.....	22
2.3 Information transversale (réf. à plusieurs ou à tous les processus).....	25
2.3.1 Recours en plainte au commissaire	26
2.3.2 Exigences linguistiques.....	26
2.3.3 Recours en révision.....	32
2.3.4 Conditions supplémentaires.....	36
2.4 Information par processus (réf. aux principales catégories de candidats).....	41
2.4.1 Diplômes donnant ouverture au permis – Personnes diplômées au Québec.....	41
2.4.2 Équivalence – Personnes formées hors du Québec ou ayant un parcours atypique.....	44
2.4.3 ARM – Titulaires du titre de formation et de l'autorisation d'exercer en France	53
2.4.4 Permis sur permis – Titulaires d'une autorisation d'exercer hors du Québec (mobilité interprovinciale).....	57
3. Problématique et pistes de solutions	59
3.1 Qualité de l'information et du site Web.....	59
3.1.1 Design/conception des sites Web.....	60
3.1.2 Compréhension de l'information.....	63
3.1.3 Qualité de la langue	71
3.2 Contenus particuliers.....	72
3.2.1 Renseignements liés à la déclaration de services	72
3.2.2 Renseignements variables ou tributaires d'autres parties (candidate ou tierce).....	74
3.2.3 Renseignements pour effectuer les démarches à partir de l'étranger	79
3.2.4 Renseignements fournis en multimédia (audiovidéo, animations, etc.).....	82

3.2.5 Pratiques ou exigences discutables.....	83
3.3 Arrimage entre les sources d'information.....	85
3.3.1 LégisQuébec et Publications du Québec.....	85
3.3.2 Office québécois de la langue française (OQLF).....	88
3.3.3 Tierces parties en formation, en évaluation ou en reconnaissance.....	90
3.3.4 Qualifications Québec (Q2).....	91
3.3.5 Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).....	92
3.3.6 Office des professions du Québec et Commissaire.....	93
3.4 Encadrement des sites des ordres.....	96
3.4.1 Pourquoi encadrer les sites Web des ordres ?	96
3.4.2 Ce qu'implique l'encadrement des sites Web	97
3.4.3 La nouvelle obligation d'information.....	98
3.4.4 L'établissement de lignes directrices	99
3.4.5 Ce qui se fait ailleurs – des exemples au Canada.....	102
Annexes	107
Annexe 1 : Sites Web examinés.....	107
Annexe 2 : Méthodologie	109
Liste des références	119

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Présence d'information par processus, recours ou étape de l'admission	6
Tableau 2 : Taux de réussite par critère qualitatif et par processus, recours ou étape de l'admission.....	7
Tableau 3 : Nombre de critères qualitatifs satisfaits pour le repérage et par processus, recours ou étape de l'admission	8
Tableau 4 : Présence des renseignements nécessaires par type et en moyenne (sous-critères de suffisance).....	11
Tableau 5 : Nombre de critères qualitatifs satisfaits pour l'information sur le recours au commissaire	14
Tableau 6 : Taux de réussite aux critères complémentaires par processus, recours ou étape de l'admission.....	14
Tableau 7 : Recension des renseignements généraux sur l'admission.....	19
Tableau 8 : Évaluation du repérage de l'information relative à l'admission	22
Tableau 9 : Évaluation de l'information sur le recours en plainte au commissaire.....	26
Tableau 10 : Évaluation de l'information sur les exigences linguistiques.....	27
Tableau 11 : Évaluation de l'information sur les recours en révision.....	32
Tableau 12 : Recension de l'information sur le recours en révision par processus ou étape de l'admission.....	33
Tableau 13 : Évaluation de l'information sur les conditions supplémentaires.....	36
Tableau 14 : Recension de l'information par type de condition supplémentaire	37
Tableau 15 : Évaluation de l'information sur les diplômes donnant ouverture au permis.....	41
Tableau 16 : Évaluation de l'information sur l'équivalence de diplôme ou de formation	44
Tableau 17 : Évaluation de l'information sur l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France.....	54
Tableau 18 : Évaluation de l'information sur l'admission sur la base d'une autorisation d'exercer hors du Québec reconnue dans un règlement.....	57
Tableau 19 : Liste des délais et durée du processus – Admission par équivalence, avec conditions supplémentaires	76
Tableau 20 : Liste de frais – Admission par équivalence, avec conditions supplémentaires	77
Tableau 21 : Aspects de forme et de fond visés par les normes pour les sites Web des ordres professionnels dans les provinces canadiennes.....	104
Tableau 22 : Synthèse des critères d'évaluation et des qualités recherchées pour les sites Web dans les provinces canadiennes.....	104

Tableau 23 : Synthèse des renseignements attendus sur les sites Web dans les provinces canadiennes.....	105
Tableau 25 : Nombre d'ordres/sites Web considérés pour déterminer les bases de calcul aux fins statistiques.....	117

LISTE DES ABRÉVIATIONS

ARM :	Arrangement de reconnaissance mutuelle
CPA :	Comptable(s) professionnel(s) agréé(s)
CIQ :	Conseil interprofessionnel du Québec
CS :	Conditions supplémentaires
EDF :	Équivalence de diplôme ou de formation
EL :	Exigences linguistiques
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)
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
PSP :	Permis sur permis
SEFOP :	Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels
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](#)].

Processus vs procédure

Le mot *processus* réfère à l'ensemble des étapes ou des activités interreliées pour aboutir à un résultat (p. ex. la reconnaissance d'équivalence, ou bien la délivrance d'un permis ou, plus généralement l'admission à l'ordre).

Le mot *procédure* renvoie aux règles à appliquer, comme aux formalités ou démarches à accomplir (selon la perspective de l'ordre ou bien de la personne candidate) – ici, dans le cadre d'un *processus* de reconnaissance ou d'admission, ou d'un mécanisme de révision.

Adapté des nuances sémantiques indiquées dans la Banque de dépannage linguistique (BDL) de l'OQLF [fiche].

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](#)].

Référencement

Enregistrement d'un site Web dans les moteurs et répertoires de recherche, afin de le faire connaître aux internautes, d'en accroître la visibilité et d'en augmenter ainsi le nombre de visiteurs. L'indexation du site dans les moteurs de recherche se base sur les mots-clés dans les balises *title*, *meta keywords* et *meta description* du code HTML ainsi que dans le contenu des pages Web (surtout dans les titres et les sous-titres). *Search engine optimization*, en anglais.

Tiré du GDT et adapté de la BDL de l'OQLF [[fiche GDT](#) et [fiche BDL](#)].

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 au 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 \(dans un autre document\)](#) :
 - 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** – le présent 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. La [partie 1 du présent rapport](#) fournit un sommaire des réponses aux recommandations – voir la section 4.7 des « Faits saillants et remarques », p. 27 de cet autre document.

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 dans la [partie 1 du présent rapport](#) (voir l'annexe 2, p. 47 de cet autre document).

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 [méthodologie](#) en annexe (p. 109) détaille les éléments inclus ou exclus de la vérification.

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 (réf. à l'[art. 62.0.1.1](#) du *Code des professions*) ;
- 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 (*liste en annexe, p. 107*). 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 dans la [partie 1 du présent rapport](#) (voir l'annexe 3, p. 49 de cet autre 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 présentée en annexe au présent rapport (*annexe 2, p. 109*), tandis que la section « [Résultats et constats](#) » (*section 2, p. 5*) fournit aussi certaines précisions méthodologiques, selon l'information recensée ou évaluée. De plus, 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 réglementées 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 le présent document (*voir section 3.4.5, p. 102*), tandis que la recension comme telle est fournie dans la [partie 1 du présent rapport](#) (*voir l'annexe 6, p. 71 de cet autre document*).

2. Résultats et constats

Cette partie du rapport présente la synthèse des résultats et des constats de la recension et l'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites Web examinés :

- 1- Recension et évaluation globales ;
- 2- Information et observations générales ;
- 3- Information transversale (réf. à plusieurs ou à tous les processus) ;
- 4- Information par processus (réf. aux principales catégories de candidats).

La majorité des tableaux présentent le nombre et/ou la proportion (%) de sites qui respectent chacun des critères, selon le nombre d'ordres concernés par chacun des processus, recours et étapes de l'admission. Certains processus ou étapes de l'admission ne s'applique pas à tous les 46 ordres : le [nombre d'ordres/sites Web considérés](#) dans le calcul des proportions ($n=$) est détaillé en annexe au présent document (*annexe 2, p. 116*).

Dans la section 2.1 (*ci-dessous*), nous présentons les données globales pour les blocs d'information recensée et évaluée et y apportons des précisions.

Dans les autres sections (2.2 à 2.4), sous chacun des tableaux sont dressés les constats de l'examen des sites, en général, et des évaluations individuelles, en particulier. Ils offrent en quelque sorte un comparatif aux ordres. Les exemples de pratiques d'information – certains à suivre, d'autres à éviter – alimenteront les ordres dans les ajouts et modifications à apporter sur leurs sites pour donner suite aux recommandations spécifiques que le commissaire leur a formulé (dans le [rapport d'évaluation individuelle](#)).

Soulignons d'ailleurs que la majorité des ordres ont procédé ou se sont engagés à procéder sous peu à des ajouts, modifications ou corrections sur leurs sites Web, pour donner suite à ces recommandations. Ainsi, les données et constats ici présentés témoignent de l'état de l'information précédant ces changements.

2.1 Recension et évaluation globales

Cette section offre une vue d'ensemble de la compilation des données de recension et d'évaluation de l'information sur les principaux processus et étapes de l'admission (pour les ordres concernés par chacun). Elle offre en même temps un complément aux données du [rapport de la vérification concomitante](#) portant spécifiquement sur l'information sur le recours en plainte au commissaire. Nous avons segmenté la section en trois :

- 1- Recension globale : la présence d'information ;
- 2- Évaluation globale : quatre principaux critères qualitatifs ;
- 3- Critères complémentaires à l'évaluation.

Par ailleurs, dans chacun des tableaux, nous avons mis en évidence les meilleurs (**en vert**) et les pires (**en rouge**) résultats.

2.1.1 Recension globale : la présence d'information

Tableau 1 : Présence d'information par processus, recours ou étape de l'admission

Processus, recours ou étape de l'admission (bloc d'information)	Nombre de sites	Proportion (n=varie)
Renseignements généraux	46	100 %
Recours en plainte au commissaire	31	67 %
Exigences linguistiques	44	96 %
Recours en révision	33	75 %
<i>Tous les recours applicables</i>	18	41 %
Conditions supplémentaires	24	100 %
<i>Toutes les conditions qui s'appliquent</i>	23	96 %
Diplômes donnant ouverture au permis	46	100 %
Équivalence (diplôme ou formation)	46	100 %
<i>Deux types d'équivalence (diplôme ET formation)</i>	40	87 %
ARM (qualifications de France)	24	96 %
Permis sur permis (mobilité interprovinciale)	35	92 %
<i>Tous les (9) blocs d'information (moyenne)*</i>	<i>s.o.</i>	92 %
<i>Tous les (12) processus, recours et étape de l'admission (moyenne)</i>	<i>s.o.</i>	87 %

*Les données précisant la recension dans certains blocs ne sont pas considérées pour cette moyenne. Il s'agit des suivants : Recours en révision, Conditions supplémentaires, Équivalence (diplôme ou formation).

Le tableau ci-dessus fournit la compilation des données sur la présence ou disponibilité d'information. Nous avons tenu compte de tous les sites incluant **un minimum d'information** – une mention, un lien, un renseignement – sur une page Web directement ou dans un document en ligne.

a) Meilleurs résultats (en vert)

Les données confirment la présence d'un minimum d'information relative à l'admission sur l'ensemble des sites des ordres :

- Une majorité (67 % – 75 %) mentionne des **recours (plainte et révision)** ;
- Encore plus (87 % – 96 %), sinon tous (100 %) fournissent de l'information sur **un processus ou une étape** de l'admission ;
- Tous (100 %) fournissent des renseignements généraux.

b) Pires résultats (en rouge)

En considérant tous les recours en révision applicables (lorsque la réglementation prévoit un recours dans différents processus ou étape de l'admission), le taux de présence d'un minimum d'information **baisse drastiquement** (41 %). Autrement dit, une majorité de sites (59 %) incluent de l'information sur le recours en révision pour un processus/étape mais pas pour un autre, voire pour tous les autres. Cette donnée montre une variation dans la présence d'information au sein des sites, du moins pour les recours.

2.1.2 Évaluation globale : quatre principaux critères qualitatifs

Les quatre notions suivantes – que nous avons transposées en critères d'évaluation – servent à *apprécier la qualité de l'information disponible* sur un processus, une étape ou un recours relatifs à l'admission :

- 1) **Accès** : trouver facilement et rapidement l'information – à un endroit logique sur le site – par la navigation via les onglets, les menus et les liens, entre les pages, etc.
- 2) **Suffisance** : avoir les renseignements ou documents nécessaires et utiles pour prendre une décision ou faire les démarches requises ;
- 3) **Clarté** : comprendre facilement l'information – sans risque de confusion sur la procédure, les étapes ou les démarches à suivre ;
- 4) **Exactitude & conformité** : avoir l'information correcte, qui correspond à la réalité, aux pratiques, aux normes, aux lois et aux règlements, etc.

Nous présentons ci-dessous l'évaluation globale de la qualité de l'information sous deux angles (en deux tableaux) :

- a) Le [taux de réussite par critère qualitatif](#) (Tableau 2) ;
- b) Le [nombre de critères qualitatifs satisfaits](#) (Tableau 3).

Tableau 2 : Taux de réussite par critère qualitatif et par processus, recours ou étape de l'admission

Processus ou étape de l'admission (bloc d'information)	Se trouve facilement	Suffisante	Claire	Correcte et conforme	Taux de réussite moyen
Exigences linguistiques	74 %	28 %	83 %	61 %	61 %
Recours en révision	50 %	27 %	64 %	55 %	49 %
Conditions supplémentaires	75 %	42 %	92 %	54 %	66 %
Diplômes donnant ouverture au permis	93 %	91 %	91 %	87 %	91 %
Équivalence (diplôme ou formation)	87 %	11 %	80 %	43 %	55 %
ARM (qualifications de France)	80 %	28 %	88 %	52 %	62 %

Permis sur permis (mobilité interprovinciale)	84 %	34 %	87 %	63 %	67 %
<i>Tous les processus, recours et étapes (moyenne)*</i>	78 %	37 %	83 %	59 %	64 %

*Excluant le [recours en plainte au commissaire](#) [voir Tableau 5, section 2.1.2c), p. 14].

Le tableau ci-dessus présente la compilation des résultats de l'évaluation qualitative : nous y avons rassemblé les proportions des sites Web répondant à chacun des quatre **principaux critères** (accès, suffisance, clarté et exactitude/conformité) **par processus ou étape de l'admission**.

Tableau 3 : Nombre de critères qualitatifs satisfaits pour le repérage et par processus, recours ou étape de l'admission

Processus ou étape de l'admission (bloc d'information)	Nombre de critères satisfaits (X sur 4)
Repérage de l'information en général	3,0
Exigences linguistiques	2,5
Recours en révision	2,0
Conditions supplémentaires	2,6
Diplômes donnant ouverture au permis	3,6
Équivalence (diplôme ou formation)	2,2
ARM (qualifications de France)	2,5
Permis sur permis (mobilité interprovinciale)	2,7
<i>Tous les processus ou étapes (moyenne)</i>	2,6

Le tableau ci-dessus fournit le **nombre de critères satisfaits** (en moyenne), sur un total de quatre critères qualitatifs, pour chacun des processus ou étape de l'admission. Nous y avons également ajouté la donnée pour le repérage de l'information en général (puisque'il y avait aussi quatre critères d'évaluation spécifiques à ce bloc).

a) Meilleurs résultats (en vert)

Apportons quelques bémols au critère et à l'information présentant les meilleurs résultats.

CRITÈRE : CLARTÉ

Les données du tableau sur les [taux de réussite](#) (Tableau 2) peuvent donner à croire que l'information est claire sur une forte majorité de sites (83 %), donc qu'il n'y aurait pas d'enjeu de compréhension de l'information relative à l'admission. Toutefois, pour des raisons méthodologiques, nous ne pouvons pas arriver à une telle conclusion.

En effet, tant pour les sites incluant de l'information que ceux où l'information manquait, **nous n'avons pas considéré les renseignements absents** pour évaluer la clarté des

renseignements présents. De plus, pour les trois blocs d'information avec des sous-critères de clarté, il fallait qu'un renseignement présent (visé par un sous-critère de clarté) ne soit pas clair, pour évaluer négativement la clarté de l'information sur le processus ou l'étape en question. Or, l'absence de certains renseignements peut aussi nuire à la clarté. Toutefois, **nous n'avons pas voulu « pénaliser deux fois » un ordre** : devant un problème ou une lacune dans l'information, nous avons tranché entre les critères (info insuffisante vs pas claire vs incorrecte). Ces choix méthodologiques expliquent en partie le score élevé pour ce bloc. Les autres [limites de notre regard sur la clarté](#) sont exposées plus loin – *dans la problématique, section 3.1.2a), p. 63.*

Par ailleurs, le haut taux de réussite au critère de clarté influence fortement à la hausse les données du tableau sur le [nombre de critères qualitatifs satisfaits](#) (Tableau 3). Cela met ainsi un bémol le degré de qualité globale de l'information sur les sites Web des ordres – voir plus bas, dans la sous-section b).

INFORMATION : DIPLÔMES DONNANT OUVERTURE AU PERMIS

Les données des deux tableaux (Tableau 2, sur les [taux de réussite](#), et Tableau 3, sur le [nombre de critères satisfaits](#)) peuvent également donner à croire qu'il n'y aurait pas d'enjeu pour le parcours d'admission typique. En effet, l'information sur les diplômes donnant ouverture au permis (pour les personnes diplômées au Québec) obtient les plus hauts taux de réussite :

- À un critère donné : 93 % pour l'accès ;
- En moyenne, pour les quatre critères : 91 % (Tableau 2) et 3,6 critères sur 4 (Tableau 3) – ce qui correspond également à 91 %.

Soulignons ici que la plupart des renseignements nécessaires pour ces candidats et candidates sont recensés ou évalués dans d'autres blocs. Ainsi, **l'information évaluée pour ce bloc est limitée et prescrite** (les diplômes étant listés dans un règlement). Ceci explique le score élevé, pour ce bloc.

En somme, la qualité de l'information pour cette clientèle dépend aussi de la présence et de la qualité des renseignements généraux, de l'information sur les exigences linguistiques et, le cas échéant, de l'information sur les conditions supplémentaires.

b) Pires résultats (en rouge)

Apportons également quelques précisions au critère et à l'information présentant les pires résultats.

CRITÈRE : SUFFISANCE

Les données du tableau sur les [taux de réussite](#) (*Tableau 2*) montrent qu'il s'agit du **critère le moins respecté**, comparativement aux trois autres critères qualitatifs :

- En moyenne (37 %), pour l'ensemble des blocs d'information évaluée ;
- Dans l'ensemble des résultats (11 % pour l'information sur l'admission par équivalence), par processus ou étape de l'admission – à une exception près (ci-dessous).

Dans le cas de l'information sur les diplômes donnant ouverture au permis (faisant exception), il y aurait légèrement plus de problèmes d'exactitude ou de conformité que de problème de suffisance. Rappelons, comme exposé plus haut, que les renseignements recherchés sont fortement circonscrits, pour ce bloc d'information.

Par ailleurs, tous autres les blocs d'information (soit 6/7 blocs) incluent des sous-critères de suffisance, pour vérifier la présence ou la disponibilité des différents renseignements en question. L'évaluation de la suffisance de l'information est le résultat du cumul des sous-critères [dont le nombre varie de deux (2) à sept (7) par bloc]. Par exemple, si un des renseignements nécessaires manquait, alors l'information fut évaluée comme étant insuffisante. Cette mécanique explique les faibles résultats pour ce critère.

L'analyse croisée des données de chacun des blocs d'information (*sections 2.2 à 2.4*) pour les [sous-critères de suffisance](#), fournie plus bas, nous permet d'en affiner l'évaluation globale – voir sous-section c).

INFORMATION : RECOURS EN RÉVISION

Les données du tableau sur les [taux de réussite](#) (*Tableau 2*) donnent à croire que l'information sur les recours en révision **serait la plus négligée**. Du moins, c'est le bloc d'information qui obtient les plus bas taux de réussite en moyenne, pour les quatre critères : 49 % (*Tableau 2*) et 2,0 critères sur 4 (*Tableau 3*) – ce qui correspond à 50 % (quasiment le même taux).

Rappelons ici que l'information sur les recours en révision est la plus absente de l'ensemble des informations recensées et évaluées : elle manque complètement sur le quart (25 %) des sites et partiellement sur la majorité (59 %) des sites. Cela influence à la baisse les résultats de l'évaluation globale de l'information. Cela dit, on ne peut présumer que l'évaluation au regard des quatre critères qualitatifs aurait été bonne, très bonne ou

excellente, si tous les sites concernés avaient effectivement inclus l'information sur les recours qui s'appliquent (selon l'ordre).

QUALITÉ GLOBALE

Les données du tableau sur le [nombre de critères qualitatifs satisfaits](#) (Tableau 3) indiquent que les sites rencontrent **au moins deux des quatre principaux critères qualitatifs** (accès, suffisance, clarté et exactitude/conformité). Ces données peuvent donner à croire que la qualité de l'information est moyenne à bonne, dans l'ensemble des sites. Toutefois, pour les [raisons évoquées](#) plus haut [sous-section a)], et à cause des constats tirés de l'examen des sites, nous ne pouvons en arriver à une telle conclusion.

c) Le degré de suffisance

Pour affiner l'évaluation de la suffisance de l'information relative à l'admission, nous avons procédé à une analyse croisée des données, entre les blocs d'information. Pour ce faire, nous avons combiné les sous-critères apparentés (ou types de renseignements semblables) et calculé la moyenne pour chaque regroupement.

Tableau 4 : Présence des renseignements nécessaires par type et en moyenne (sous-critères de suffisance)

Type de renseignements (x=nombre de sous-critère considérés)	Taux de présence (moyenne)	Blocs concernés*
Admissibilité/exigences Critères d'exemption (x=3)	79 %	ARM, PSP, EL
Procédure (x=5)	68 %	EL, Rév., EDF, ARM, PSP
Doc. à fournir Renseignements pratiques (x=4)	77 %	CS, EDF, ARM, PSP
Durée du processus Durée (de l'étape) (x=3)	36 %	CS, EDF, ARM
Délais de réponse/traitement (x=4)	44 %	Rév., EDF, ARM, PSP
Frais (x=3)	77 %	3 : EDF, ARM, PSP
Formation d'appoint Mesures de compensation Examen de l'OQLF (x=3)	68 %	3 : EDF, ARM, EL

*EL=Exigences linguistique. Rév.=Révision. CS=Conditions supplémentaires. EDF=Équivalence de diplôme ou de formation. ARM=Arrangement de reconnaissance mutuelle avec les autorités française. PSP=Permis sur permis.

Le tableau ci-dessus présente la moyenne des taux de réussite aux sous-critères, pour chaque type de renseignements. Cette analyse croisée tient compte de tous les sous-critères de suffisance de l'information, pour l'ensemble des blocs, à l'exception de deux, qui se combinaient difficilement². Elle nous permet en quelque sorte de mesurer le degré de suffisance de l'information, en mettant la lumière sur le type de renseignements plus ou moins fournis dans l'ensemble des sites Web.

² Dans l'information sur les conditions supplémentaires : les renseignements sur 1) le contenu/sujet/objectifs, et sur 2) les critères d'évaluation ou le barème de notation.

MEILLEURS RÉSULTATS (EN VERT)

Le regroupement de l'admissibilité/exigences (ARM Québec-France, permis sur permis) et des critères d'exemption (exigences linguistiques) constitue le type de renseignements présents sur la plus grande proportion de sites Web. Ce taux de réussite élevé s'explique du fait que ces renseignements sont textuellement **spécifiés dans le cadre juridique** et constitue en quelque sorte **le point de départ ou un point d'aiguillage** des personnes candidates (entre deux processus ou quant aux démarches à effectuer pour répondre aux exigences) :

- Dans le règlement applicable, pour les exigences déterminant l'admissibilité au processus en question :
 - Les qualifications (diplôme/titre de formation et autorisation d'exercer) en France, afin de pouvoir bénéficier de l'ARM ;
 - L'autorisation légale d'exercer (permis ou adhésion à l'association professionnelle) hors du Québec, afin de pouvoir bénéficier du « permis sur permis » (principalement pour la mobilité interprovinciale) ;
- Dans la loi (la Charte), pour les critères (situations) d'exemption ou d'attestation de la connaissance appropriée du français, pour répondre aux exigences linguistiques afin d'obtenir le permis d'exercice.

À 2 % près suivent des renseignements pratiques comme les documents à fournir et les frais à payer. Le taux de réussite élevé (77 %) à ces deux regroupements de sous-critères s'explique par la nature factuelle des renseignements et par le fait qu'il s'agit encore là d'**exigences à remplir en début de processus**, pour que l'ordre considère la demande ou le dossier complet et prêt à cheminer vers la ou les instances (pour étude et décision).

PIRES RÉSULTATS (EN ROUGE)

Les données du tableau sur les [sous-critères de suffisance](#) (Tableau 4) montrent la présence de deux types de renseignements sensibles sur une minorité de sites seulement :

- La **durée globale du processus/étape** de l'admission n'est indiquée que sur 36 % des sites, en moyenne, pour les trois processus/étapes considérés ;
- Les **délais de réponse/traitement** ne sont indiqués que sur 44 % des sites, en moyenne, pour les quatre processus/étapes considérés.

Notre analyse révèle que ces renseignements sensibles, d'une grande importance aux yeux des personnes candidates, sont pourtant **les plus négligés**, parmi les renseignements nécessaires dont nous avons vérifié la présence.

d) Cas particulier de l'information sur le recours au commissaire

Ayant utilisé des critères qualitatifs différents (en libellé et en nombre) pour l'information sur le recours au commissaire, nous avons exclu les données à ce sujet des premiers tableaux d'évaluation globale (*haut de la section 2.1.2, p. 7*) : celui sur les [taux de réussite](#) (Tableau 2) et celui sur le [nombre de critères qualitatifs satisfaits](#) (Tableau 3). Rappelons que la démarche de recension et d'évaluation de l'information sur les sites Web des ordres a aussi servi à la [vérification concomitante](#), avec ses objectifs propres et certains enjeux spécifiques.

Rappelons les trois critères qualitatifs utilisés pour l'évaluation de l'information sur le recours au commissaire :

1. *Se trouve à un emplacement correct (accès) ;*
2. *Désigne correctement le commissaire (exactitude et conformité) ;*
3. *Décrit correctement le recours pour les candidats (nature et portée).*

Par ailleurs, l'évaluation de l'information sur le recours au commissaire incluait aussi un [critère complémentaire](#) – les données à ce sujet sont présentées à la section suivante (Tableau 6, section 2.1.3, p. 14).

TAUX DE RÉUSSITE PAR CRITÈRE QUALITATIF

Les données spécifiques à l'évaluation de l'information sur le recours au commissaire se transposent difficilement dans la grille commune aux autres blocs d'information (sur un processus, un recours ou une étape de l'admission). Les taux de réussite pour chacun des critères qualitatifs sont fournis plus loin, avec les autres données spécifiquement sur [l'évaluation de l'information sur le recours en plainte au commissaire](#) (Tableau 9, section 2.3.1, p. 26).

NOMBRE DE CRITÈRES QUALITATIFS SATISFAITS

La grille pour l'information sur le recours au commissaire comporte non pas quatre mais *trois* critères qualitatifs (*énoncés plus haut*).

En complément au tableau sur le [nombre de critères qualitatifs satisfaits](#) pour les autres blocs d'information (Tableau 3), voici l'évaluation globale du degré de qualité de l'information sur le recours au commissaire, au regard du nombre de critères satisfaits, du point de vue de l'ensemble des ordres. Ces données indiquent que seuls trois ordres informent adéquatement la clientèle de l'admission sur ce recours.

Tableau 5 : Nombre de critères qualitatifs satisfaits pour l'information sur le recours au commissaire

Nombre de critères qualitatifs satisfaits	Nombre de sites	Proportion (n=31*)	Proportion (n=46**)
Un critère (1 sur 3)	9	29 %	20 %
Deux critères (2 sur 3)	3	10 %	7 %
Un ou deux critères (1-2 sur 3)	12	39 %	26 %
Un ou deux ou trois critères (1-2-3 sur 3)	15	48 %	33 %
Tous les critères (3 sur 3)	3	10 %	7 %

*Nombre de sites avec de l'information (dont un qui ne fournit qu'un lien).

**Tous les ordres doivent fournir de l'information sur le recours en plainte au commissaire.

En somme, même pour les sites Web avec un minimum d'information sur le recours au commissaire, la qualité n'est pas au rendez-vous.

2.1.3 Critères complémentaires à l'évaluation

Les critères suivants, de nature plus technique, viennent compléter l'évaluation de l'information disponible :

- **Lien vers...** : selon le recours, l'étape ou le processus, accéder au site Web ou au règlement pertinent en un clic ;
- **Langue** : texte sans coquille, faute ou erreur flagrante, avec une attention à certaines impropriétés fréquentes³.

Tableau 6 : Taux de réussite aux critères complémentaires par processus, recours ou étape de l'admission

Processus ou étape de l'admission (bloc d'information)	Lien vers...	Langue
Recours en plainte au commissaire	65 %	s.o.
Exigences linguistiques	72 %	85 %
Recours en révision	s.o.	68 %
Conditions supplémentaires	s.o.	92 %
Diplômes donnant ouverture au permis	s.o.	93 %
Équivalence (diplôme ou formation)	72 %	63 %
ARM avec la France	56 %	80 %
Permis sur permis (mobilité interprovinciale)	66 %	74 %
Tous les processus ou étapes	66 %	79 %

³ Emploi incorrect d'un mot ou d'une expression, dans un sens qu'il n'a pas, erreur de vocabulaire ([OQLF, 2018a](#)).

Le tableau ci-dessus fournit la compilation des résultats de l'évaluation de l'information pour les deux critères complémentaires, par processus, recours ou étape de l'admission.

a) Lien

Nous avons jugé important de vérifier la présence du lien vers le site Web ou le règlement pertinent (selon l'information évaluée) :

- Les [pages Web du commissaire](#) sur le site de l'Office des professions, pour l'information sur le recours en plainte qu'il offre ;
- Le [site de l'Office québécois de la langue française \(OQLF\)](#), pour les exigences linguistiques ;
- Le règlement sur les normes d'équivalence de diplôme ou de formation [en vertu de l'[art. 93\(c\)](#) du Code], pour l'admission par équivalence ;
- Le règlement sur la délivrance d'un permis pour donner effet à l'arrangement conclu par l'ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles [en vertu de l'[art. 93\(c.2\)](#) du Code], pour l'admission des personnes dument qualifiées en France ;
- Le règlement sur les autorisations légales d'exercer la profession hors du Québec qui donnent ouverture au permis de l'ordre [en vertu de l'[art. 94\(q\)](#) du Code], pour le permis sur permis (mobilité interprovinciale).

INTENTION ET PORTÉE DE L'ÉVALUATION

C'est un critère complémentaire à l'évaluation de l'information sur le site de chaque ordre, car le site doit résumer l'information essentielle aux personnes candidates sur ses pages, et non seulement fournir le lien vers l'autre site/page Web.

À l'inverse, nous considérons l'information sur un processus d'admission comme étant absente si elle se limite au lien vers le règlement applicable. C'est d'autant plus le cas si ce règlement est seulement listé sur la page des lois et règlements de l'ordre, et non dans la section relative à l'admission.

RÉSULTATS (DONNÉES DU TABLEAU)

Les données du tableau sur les [taux de réussite aux critères complémentaires](#) (Tableau 6) indiquent que :

- Les deux-tiers (66 %) des sites Web incluent le lien attendu dans l'information recensée, en moyenne ;

- Tous les processus, recours et étapes considérés, c'est au moins de quart des sites (28 %) qui n'incluent pas de lien (puisque les plus hauts taux de réussite plafonnent à 72 %);
- C'est le lien vers le règlement applicable à l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France qui serait le plus négligé, dans l'ensemble.

Ce que les données du tableau ne montrent pas : le site de certains ordres incluait un ou des liens, mais pas nécessairement vers la source d'information que nous avons déterminée pour l'application du critère.

AUTRES CONSTATS (EN LIEN AVEC LES ENJEUX)

La question des liens comporte deux enjeux :

1. La typographie, donc le [design des sites](#) – *ce sujet est traité plus largement dans la problématique (section 3.1.1, p. 60)*;
2. La mise à jour des sites et leur [arrimage aux autres sources](#) – *autre sujet traité dans la problématique (section 3.3, p. 85)*.

Durant l'évaluation de l'information, nous avons porté attention aux hyperliens mis en évidence par la typographie du site. Nous n'avons **pas remarqué de problème de repérage** des liens, de façon générale. Toutefois, quelques sites pourraient améliorer la mise en évidence des mots (ou séquences de mots) dotés d'un hyperlien.

Nous avons testé les hyperliens que nous avons remarqués dans l'information évaluée. Nous avons constaté **plus d'hyperliens périmés qu'erronés**. Par exemple, un hyperlien menait vers une page qui n'existe plus ou dont l'URL aurait changé. Exceptionnellement, le lien en soi comportait une erreur d'adressage (p. ex. un caractère manquant ou erroné dans l'URL). En somme, le problème des liens non fonctionnels relève de la mise à jour des sites des ordres, non de la saisie des adresses URL.

Dans le cas des liens vers le règlement applicable, nous avons constaté que :

- La plupart mènent vers la page Web dudit règlement sur le site Web de [LégisQuébec](#), tandis que d'autres mènent plutôt vers le document PDF de la décision d'approbation dudit règlement, publiée dans la *Gazette officielle* (sur le site Web des Publications du Québec). Certains ordres n'ont pas changé ce lien même plusieurs mois **après la codification et la mise à jour de LégisQuébec** ;
- Certains ordres ont **copié le texte du règlement dans un document sur leur site**. Or, sans avoir procédé à une lecture attentive, encore moins à une révision de l'information ainsi copiée, nous avons tout de même constaté des erreurs sur au moins un site ayant adopté cette approche.

b) Langue

Nous avons ajouté un critère lié à langue, pour relever les fautes flagrantes, afin de les signaler à l'ordre dans le [rapport d'évaluation individuelle](#).

INTENTION ET PORTÉE DE L'ÉVALUATION

Cette démarche se voulait un coup de pouce pour les ordres, puisque des erreurs ou des coquilles peuvent se glisser dans tout document ou page Web. Rappelons que, même si l'erreur est humaine, une faute de français ou de frappe sur un site Web – quel qu'il soit – peut miner la crédibilité de cette organisation aux yeux de l'internaute qui la remarque.

Soulignons que **nous n'avons pas procédé à une révision linguistique** des textes comme telle : seules les erreurs et les coquilles remarquées durant l'évaluation de l'information ont été relevées. Ainsi, d'autres coquilles ou des erreurs moins flagrantes pourraient nous avoir échappé.

RÉSULTATS (DONNÉES DU TABLEAU)

Les données du Tableau 6 (sur les taux de réussite aux critères complémentaires) doivent s'interpréter avec prudence, puisqu'elles ne distinguent pas :

- *La nature de la faute* : les simples coquilles (faute de frappe, double frappe, omission involontaire, erreur de saisie, double copié-collé, etc.) vs les erreurs linguistiques (fautes d'orthographe, de syntaxe, de conjugaison, d'accord, typographiques, etc.) ;
- *Le nombre de fautes* : l'information comportant une seule vs plusieurs faute : l'application du barème (oui/non) entraîne une évaluation négative à la première comme à l'unique erreur/coquille remarquée ;
- *L'étendue des fautes* : Les sites sans faute vs avec des fautes dans un seul bloc vs dans plusieurs blocs d'information ;
- *L'incidence des fautes* : les fautes (seules ou cumulées) nuisant à la compréhension ou non.

Pour ces raisons, nous apportons les précisions suivantes, sur les fautes que nous avons remarquées :

- Beaucoup de sites ont des erreurs typographiques comme l'emploi erroné de la majuscule vs minuscule initiale dans la dénomination des ministères mentionnées (p. ex. « le ministère de l'Éducation » vs « le Ministère de

l'Éducation »). Nous avons certainement remarqué plus ce genre d'erreur parce que les majuscules « sautent aux yeux » à l'intérieur une phrase ou d'un énoncé ;

- Nous constatons que le vocabulaire de l'information relative à l'admission inclut des impropriétés ainsi que des emprunts/calques de l'anglais déconseillés⁴, par exemple :
 - *Décerner* ou *émettre/émission*, au sens de « délivrer un document » ou pour parler la « délivrance d'un document » ;
 - *Diplomation*, au sens de l'« obtention/délivrance du diplôme » ;
 - *Accréditation/accrédité*, au sens d'« agrément/agréé » ;
 - *Éligible*, au sens d'« admissible » ;
 - *Frais chargés*, au sens de « frais exigés » ou « frais facturés », ou encore au sens de « frais payés », etc.

De plus, l'analyse croisée des données entre les blocs d'information, pour chaque ordre, nous permet d'affiner les résultats ainsi :

- Nous n'avons pas remarqué d'erreur ni de coquille sur les sites de 13 ordres (28 %) ;
- En moyenne, la ou les erreurs et coquilles se trouvent dans un seul bloc d'information évalué.

Somme toute, l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres inclut peu ou pas d'erreurs flagrantes : nous avons rarement relevé plus de trois fautes par site. Cela dit, tous les ordres doivent donc rester vigilants dans la rédaction, la révision et l'édition de leurs pages Web et documents en ligne.

CONSTAT GÉNÉRAL SUR LA QUALITÉ DE LA LANGUE

L'examen des sites Web pour la recension et l'évaluation de l'information relative à l'admission nous a permis de constater, de manière générale, **la bonne qualité de la langue** employée. Aussi, les erreurs remarquées n'étaient pas en nombre suffisants ou de nature à nuire à la compréhension des internautes.

⁴ Des mots, parties de mots ou groupes de mots peuvent valablement s'emprunter d'une langue à l'autre. Tous les emprunts à l'anglais ne sont pas condamnables, mais plusieurs sont déconseillés ([OQLF, 2019a](#)). C'est plus souvent le cas pour les emprunts ou calques *sémantiques*, qui attribuent à un mot existant en français le sens du mot identique ou similaire en anglais ([OQLF, 2019b](#)).

2.2 Information et observations générales

Cette section s'attarde à des éléments d'information générale ou des aspects des sites Web qui peuvent servir à l'ensemble des personnes candidates ou intéressées à l'exercice de la profession, peu importe leur profil ou leur parcours. Elle inclut deux blocs distincts :

- 1- Renseignements généraux sur l'admission ;
- 2- Repérage de l'information en général.

2.2.1 Renseignements généraux sur l'admission

Information générale relative à l'admission, notamment sur le pourquoi et le comment devenir membre de l'ordre.

Tableau 7 : Recension des renseignements généraux sur l'admission

<i>Renseignements recensés</i>	<i>Nombre de sites</i>	<i>Proportion (n=46)</i>
Explications sur pourquoi devenir membre ou obtenir un permis	44	96 %
Explications/outil pour constituer son dossier/déposer une demande	42	91 %
Indications sur la délivrance du permis et l'inscription au tableau	41	89 %
Instructions/coordonnées pour poser des questions au besoin	34	74 %
Liste/tableau/grille tarifaire globale	23	50 %

Nous avons recensé certains renseignements généraux simplement pour en noter la présence ou non – sans en évaluer la qualité. Dans tous les cas, nous avons aussi regardé si ces renseignements étaient fournis pour l'ensemble de l'admission, et non seulement pour un processus en particulier.

Même sans avoir évalué ces renseignements sur le plan qualitatif, nous remarquons un enjeu dans leur emplacement sur le site. Par exemple, dans certains cas, des renseignements généraux se trouvaient dans une section dédiée à un seul processus d'admission, plutôt qu'à un emplacement concernant logiquement l'ensemble des candidats et candidates à l'admission.

Ci-dessous, nous présentons nos constats et remarques sur chacun des éléments de cette recension.

a) Pourquoi devenir membre ou obtenir un permis

Presque tous les sites expliquent ou mentionnent la nécessité de devenir membre de l'ordre pour pouvoir porter le titre professionnel et, le cas échéant, exercer la profession (réf. à L'exercice exclusif ou aux activités réservées). Toutefois, parmi ces sites, certains ne mettent pas assez ces renseignements en évidence, soit dans la structure du site (lorsque

la navigation entre les pages pertinentes à son profil de candidature ne passe pas par la page incluant ces renseignements), soit à cause de la mise en forme de la page en question, soit parce que ce n'est qu'une mention parmi d'autres considérations.

Par ailleurs, certains sites fournissent beaucoup de renseignements pour orienter le choix de carrière des individus, en présentant les avantages ou l'intérêt de choisir et d'exercer la profession.

b) Constituer son dossier ou déposer une demande

Certains ordres professionnels veulent que la personne intéressée envoie une demande à l'ordre pour obtenir un formulaire ou une trousse, sans mettre les renseignements ou les documents sur le site.

Aussi, certains ordres professionnels ont investi beaucoup d'efforts pour mieux informer les personnes formées à l'étranger sur les démarches à suivre pour faire reconnaître l'équivalence de diplôme ou de formation. En revanche, il peut y avoir des lacunes dans les instructions pour les personnes formées au Québec ou ailleurs au Canada, sur la façon de constituer son dossier ou de déposer une demande. Sur certains sites, ce n'est pas clair si le formulaire pour l'ouverture d'un dossier ou le dépôt d'une demande s'adresse seulement à une catégorie de candidats ou il s'agit d'un formulaire qui s'applique à tous.

Par ailleurs, quelques ordres demandent une photo de la personne candidate, avec la demande de permis. Dans ce cas, le formulaire de l'ordre précise les exigences, quant au format (taille indiquée ou « format passeport »), à l'authentification (signature d'un témoin ou d'une autorité) et à la date (photo récente ou prise dans les X derniers mois).

c) Délivrance du permis et inscription au tableau

Plusieurs sites ont élaboré une page avec un titre du genre « Obtenir un permis » ou « Demande de permis ». La plupart du temps, cette page mentionne les exigences préalables à la demande ou elle fait le lien entre les pages pertinentes pour les différents profils.

Dans certains cas, l'information sur cette page ne concerne que les candidats formés au Québec ou bien il est tenu pour acquis que les personnes formées à l'étranger qui consultent cette page ont déjà fait les démarches pour répondre aux exigences qui les concernent. Or, une personne formée à l'étranger qui ne connaît pas le fonctionnement des processus de reconnaissance des compétences et d'admission au Québec mais qui sait qu'elle doit obtenir un permis de l'Ordre pourrait penser que c'est la seule page à consulter.

D'autres sites affichent beaucoup d'information sur l'équivalence mais ne mettent pas clairement ni assez en évidence, pour cette catégorie de candidatures, qu'il y a d'autres étapes, par la suite, pour obtenir le permis et devenir membre.

Finalement, la question de l'inscription au tableau est souvent présentée comme une simple formalité administrative (nécessitant le paiement d'une cotisation et son renouvellement annuel). Il manque la distinction fondamentale avec l'obtention du permis, notamment pour être autorisé à exercer.

d) Pour en savoir plus ou poser des questions

Évidemment, les sites Web indiquent les coordonnées pour contacter l'ordre, comme tout site Web de toute organisation. Nous voulions voir plus particulièrement si les sites Web indiquaient aux personnes venant s'informer sur l'admission à la profession de quelle manière elles pouvaient, au besoin, poser leurs questions, obtenir plus de renseignements ou des précisions, etc.

Pour obtenir plus de renseignements ou pour toutes questions relatives à l'admission, beaucoup d'ordres indiquent une adresse courriel spécifique pour cette clientèle, ou le nom d'une personne (et ses coordonnées) à contacter, parmi le personnel de l'ordre, ou bien les deux à la fois.

e) Liste/tableau/grille tarifaire

Nous voulions voir si les ordres avaient mis, sur une page Web ou dans un document en ligne, tous les frais qu'ils peuvent facturer (dont ceux relatifs à l'admission). Cela dit, le fait qu'un site n'inclut pas de liste/tableau/grille tarifaire globale ne constitue pas un problème en soi. L'important pour une personne candidate est de trouver à un endroit l'ensemble des frais qui s'appliquent au processus dans lequel elle s'engage. *Nous reviendrons plus en détail sur l'importance de fournir [l'ensemble des frais](#) dans la problématique de la vérification [section 3.2.2b), p. 76].*

Par ailleurs, les ordres ayant rassemblé tous leurs tarifs et frais (sur une page Web ou dans un document en ligne) n'ont pas nécessairement bien structuré le tout, du point de vue d'une personne candidate, pour lui en faciliter la lecture et le repérage des frais pertinents.

Finalement, bien que la moitié des sites n'aient pas de liste/tableau/grille tarifaire globale, une majorité de sites Web indiquent les frais à payer pour une demande d'admission à même l'information sur le processus en particulier. En ne considérant que les frais de d'ouverture/traitement ou d'études des dossiers, la proportion grimpe de façon considérable (en ordre croissant) :

- ARM Québec-France : 68 % ;
- Permis sur permis : 76 % ;

- Reconnaissance d'équivalence : 87 %.

2.2.2 Repérage de l'information en général

Ce qui permet à l'internaute de se situer et de se retrouver sur un site Web, ainsi que de trouver l'information pertinente répartie sur différentes pages ou entre des pages et des documents. Inclut les composantes suivantes : l'accueil, la navigation, la structure et le vocabulaire.

Tableau 8 : Évaluation du repérage de l'information relative à l'admission

<i>Critère d'évaluation</i>	<i>Nombre de sites</i>	<i>Proportion (n=46)</i>
Facilité à trouver l'information sur l'admission à partir de l'accueil	43	93 %
Aisance dans la navigation entre les sections/pages pertinentes	36	78 %
Structure et titres clairs, division selon les catégories de candidats	33	72 %
Vocabulaire approprié, notamment les titres et les menus	26	57 %

Nous avons évalué le repérage de l'information relative à l'admission en général, pour l'ensemble des profils ou catégories de personnes candidates. Cette évaluation complète celle de l'accès à l'information pour chacun des processus, recours et étapes de l'admission.

Les éléments structurants considérés dans les critères de repérage incluent les suivants : onglets, menus, pages, hyperliens, titres et intertitres, listes, tableaux, images et autres éléments graphiques.

a) Accueil

L'information concernant l'admission en général se trouve aisément à partir de la page d'accueil sur l'ensemble des sites :

- Le repérage est moins évident sur deux sites, à cause de l'organisation et la multiplication des menus sur la page d'accueil ;
- Un seul site pose un problème : l'information pour les candidats et candidates se trouve dans une section dont le titre indique qu'elle serait plutôt destinée aux membres seulement.

Cela dit, la facilité à trouver la partie du site Web relative à l'admission n'est pas garante de la facilité à trouver toute l'information pertinente par la suite : que ce soit le repérage les renseignements nécessaires et utiles à son profil en particulier ou l'aisance à naviguer entre les pages et les documents.

b) Navigation

L'information concernant l'admission étant vaste, elle ne se concentre pas sur une seule page. Même lorsque toute l'information sur un processus d'admission se trouve dans une même section (sur une ou quelques pages), des renseignements complémentaires ou généraux se trouvent sur une ou plusieurs autres pages ailleurs sur le site. Deux problèmes récurrents :

1. **Lien manquant entre les pages pertinentes** se trouvant dans des sections différentes, par exemple : inscription au tableau, lois et règlements, grille tarifaire ;
2. Page ou contenu concernant plusieurs ou toutes les catégories des candidats et candidates (par exemple, les exigences linguistiques) **« caché » dans une section ou une page visant une seule catégorie des candidats.**

La navigation vers et entre les pages pertinentes dépend beaucoup des onglets, des menus et des hyperliens, donc de l'organisation de l'information et du choix des titres et intertitres. Elle dépend aussi du visuel et du design du site. Des exemples de difficulté à trouver l'information pertinente :

- Plein d'images mais pas assez de mots pour choisir la bonne section ;
- Surcharge de menus/onglets ou de texte sur une seule page.

Plusieurs ordres ont procédé à la refonte complète ou partielle de leurs sites Web dans les dernières années. Quelques-uns ont adopté de « nouvelles tendances » en design Web. Dans certains cas, et à divers degrés, le design nuit à la navigation entre les pages et les sections pertinentes, donc à l'accès à l'ensemble des contenus pertinents pour un profil de candidature donné. Un site Web en particulier, ayant fait l'objet d'une refonte en 2019, se distingue du lot, par un design fort problématique à cet égard.

La question du [design des sites Web](#) est traitée dans la problématique (section 3.1.1, p. 60).

c) Structure

Beaucoup d'ordres respectent la bonne pratique de diviser l'information sur les processus d'admission selon les catégories/profils des candidats et candidates. Les sections/pages ainsi intitulées permettent à chacun se reconnaître et de trouver l'information pertinente pour ses démarches.

Toutefois, plusieurs sites n'affichent pas nécessairement une structure et des titres clairs pour ces personnes. Les problèmes constatés se distinguent en trois types :

1. **Condenser beaucoup trop d'information sur une page** – parfois même sans insérer des intertitres bien visibles ou parlants. Par exemple : une

- page avec toute l'information pour obtenir un permis, pour trois catégories/profils de candidats distincts.
2. **Structurer le site prenant la perspective de l'ordre**, plutôt que celle des candidats et candidates, dans une logique étrangère aux non-initiés ;
 3. **Mélanger ou mal diviser les informations** pour certains profils/catégories de candidats et candidates, par exemple :
 - Noyer l'information pour bénéficier de l'ARM dans une section dont l'intitulé réfère à l'admission par équivalence ;
 - Diviser seulement entre les personnes formées au Québec vs à l'étranger, excluant ainsi les personnes formées ailleurs au Canada.

d) Vocabulaire

Une structure claire dépend du vocabulaire employé dans les titres de menus/pages. Aussi, même parmi les sites clairement structurés, le vocabulaire employé peut être plus ou moins approprié.

D'abord, certains titres de page/menu/rubrique ne sont pas parlants, pour les personnes candidates ou intéressées. Certains sont carrément confondants, par exemple : « Cheminement Québec vs Hors Québec ».

Ensuite, outre les titres flous (comme le premier exemple plus haut), les problèmes constatés se distinguent en deux types :

1. **Vocabulaire technique non usuel ou non conforme**, ce qui inclut l'emploi de termes abstraits ou du jargon technique dans les titres de menu/onglet, par exemple :
 - *Réciprocité canadienne et internationale* ou *Accords ou ententes de réciprocité* ou *Accord de libre-échange canadien*, dans les titres de sections visant certaines catégories de candidats ;
 - *Accréditation* ou *agrément*, pour parler de l'admission à l'ordre ou à la profession ;
 - *Équivalence professionnelle*, pour parler d'équivalence de formation ;
 - *Demande d'équivalence*, parfois même pour désigner d'autres mécanismes de reconnaissance ou processus d'admission.

La question de [l'emploi du mot équivalence](#) est approfondie dans la problématique [section 3.1.2e), p. 68].

2. **Formulation axée sur l'origine ou la provenance des personnes**, plutôt que l'origine ou la provenance du diplôme ou des qualifications, par exemple :
- *Candidats étrangers* ou *Candidats provenant de l'étranger*, pour parler des personnes formées à l'étranger. Soulignons que ces personnes peuvent être résidentes permanentes ou citoyennes canadiennes naturalisées ;
 - *Candidats français* ou *Candidats en provenance de la France*, pour parler des *candidats qualifiés en France*. Soulignons que des personnes originaires d'autres pays peuvent avoir obtenu leurs qualifications professionnelles (titre de formation et autorisation légale d'exercer) en France.

Quelques ordres utilisent le vocable *diplômés internationaux* pour désigner les candidats diplômés à l'extérieur du Canada. Cette tendance, répandue au Canada, touche aussi le Québec⁵ – comme le vocable « étudiants internationaux », remplaçant progressivement celui d'« étudiants étrangers » ([Jomphe, 2020](#)).

2.3 Information transversale (réf. à plusieurs ou à tous les processus)

Cette section s'attarde à l'information commune à plusieurs ou à tous les processus d'admission. Nous l'avons segmentée en quatre blocs de contenus :

- 1- **Recours en plainte au commissaire ;**
- 2- **Exigences linguistiques ;**
- 3- **Recours en révision ;**
- 4- **Conditions supplémentaires.**

⁵ Le qualificatif *international* pour parler de l'ensemble des diplômés de divers pays ne pose pas de problème. Cela dit, employé au singulier, le terme devient peu approprié : dirait-on un diplômé ou un diplôme international ? On parle normalement de diplômes d'études délivrés dans le cadre d'un système éducatif, généralement associé à un État/pays ou bien à un groupe d'États/pays. Outre le baccalauréat international, il existe peu ou de diplômes « internationaux » comme tel, jouissant d'une sanction ou d'une reconnaissance « internationale ». Ainsi, le choix des termes *diplômés internationaux* reste critiquable. D'ailleurs, la *Convention mondiale sur la reconnaissance des qualifications relatives à l'enseignement supérieur* ne qualifie un diplôme (ou autre qualification) d'international que lorsqu'il s'agit d'un diplôme conjoint : « décerné conjointement par au moins deux établissements d'enseignement supérieur appartenant à plusieurs pays » ([UNESCO, 2019](#)).

2.3.1 Recours en plainte au commissaire

Le commissaire est chargé « [...] de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession [...] dont l'exercice est contrôlé par un ordre professionnel » (Code, [art. 16.10](#)).

Tableau 9 : Évaluation de l'information sur le recours en plainte au commissaire

Critère (ou sous-critère) d'évaluation	Nombre de sites	Proportion (n=31*)	Proportion (n=46**)
Inclut le lien vers les pages Web du commissaire	30	97 %	65 %
Se trouve à un emplacement correct (accès)	8	26 %	17 %
Désigne correctement le commissaire (exactitude et conformité)	11	35 %	24 %
Décrit correctement le recours pour les candidats (nature et portée)	5	16 %	11 %
Porter plainte auprès du commissaire	28	90 %	61 %
Pour tout processus ou étape de l'admission	8	26 %	17 %
Contre tout acteur de l'admission	6	19 %	13 %
Tous les (4) critères (moyenne)	14	44 %	29 %

*Nombre de sites avec de l'information (dont un qui ne fournit qu'un lien).

**Tous les ordres doivent fournir de l'information sur le recours en plainte au commissaire

Le tableau ci-dessus fournit une vue d'ensemble des données fournies dans le [rapport de vérification particulière](#) (publié en mai 2021) portant plus largement sur l'information communiquée par les ordres professionnels à propos du recours en plainte au commissaire. Cet autre rapport présente les constats et l'analyse qui en découle.

De l'information sur le recours au commissaire se trouve sur les sites de 31/46 ordres. La différence étant significative (écart de 15), nous avons fourni les pourcentages sur les deux bases de calcul.

2.3.2 Exigences linguistiques

Correspondent à une condition (et les modalités qu'elle entraîne) pour la délivrance d'un permis par un ordre professionnel : avoir une connaissance de la langue française appropriée à l'exercice de la profession (Charte, [art. 35](#)). S'ajoutent aux conditions et modalités de délivrance du permis prévues dans le Code et, le cas échéant, la réglementation de l'ordre.

Tableau 10 : Évaluation de l'information sur les exigences linguistiques

<i>Critère (ou sous-critère) d'évaluation</i>	<i>Nombre de sites</i>	<i>Proportion (n=46*)</i>
Inclut le lien vers le site de l'OQLF	33	72 %
Se trouve facilement (accès)	34	74 %
Suffisante (renseignements nécessaires)	13	28 %
<i>Critères d'exemption (de l'attestation/examen)</i>	32	70 %
<i>Examen de l'OQLF (pour obtenir l'attestation exigée)</i>	32	70 %
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	17	37 %
Claire (compréhension)	38	83 %
Correcte et conforme (procédure OQLF et Charte)	28	61 %
Rédigée sans faute (langue)	39	85 %

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

Nous avons recensé et évalué l'information sur les sites Web de tous les ordres : deux sites ne fournissent aucune information et quatre autres n'incluent qu'une mention.

a) Organisation de l'information

Sur certains sites, l'information se trouve sur une page « générique », s'appliquant à la délivrance du permis en général, tandis que sur d'autres, l'information se répartit entre différentes pages et documents, selon les catégories de candidats. Dans ce cas, l'information la plus complète se trouve généralement de celle dans la section pour les candidats formés hors du Québec ou du Canada (réf. à L'admission par équivalence).

Certains sites dispersent l'information utile à plusieurs catégories de candidats entre les pages Web ou bien entre les pages et les documents PDF en ligne, sans faire les liens nécessaires entre eux. Par exemple, les critères d'exemption peuvent être enfouis dans le formulaire de demande de permis.

En cas de différences au sein d'un même site, l'évaluation ci-dessus (réf. au tableau de statistiques) porte principalement sur la « meilleure information ». Ainsi, les données compilées ne montrent pas toutes les lacunes. En effet, l'information sur les exigences linguistiques peut être suffisante sur la page destinée aux candidats formés à l'étranger mais peu détaillée, voire absente sur celle destinée aux diplômés du Canada – ou inversement.

Dédier une page à la « connaissance du français », pour présenter tous les renseignements nécessaires sur les exigences linguistiques et les démarches requises serait une pratique avantageuse :

1. Éviter de dupliquer l'information ou de varier les renseignements fournis à ce sujet dans chacune des pages ou des sections sur un processus d'admission ou une catégorie de candidats ;
2. Simplement mentionner les exigences linguistiques dans chacune de ces pages ou sections, en dirigeant l'internaute vers la page fournissant les renseignements nécessaires.

b) Contenu de l'information

Dans les sous-sections qui suivent, nous vous présentons diverses observations sur les renseignements fournis (ou pas) sur les sites Web des ordres.

LE CAS PARTICULIER DES DIPLÔMÉS DU QUÉBEC

Dans le cas des professions qui n'ont aucun diplôme donnant ouverture au permis délivrés par des établissements anglophones au Québec, il est normal que la section du site Web destinée aux diplômés du Québec n'inclue pas de renseignement sur l'examen de l'Office québécois de la langue française (OQLF), les critères d'exemption et les modalités d'inscription. Rappelons que les personnes ayant obtenu leur diplôme d'un établissement francophone au Québec répondent nécessairement aux exigences linguistiques. C'est du moins le cas pour les formations initiales de niveau collégial ou universitaire (ayant toutes la durée minimale de trois ans, à temps plein), mais pas pour la formation d'infirmière auxiliaire, dont la durée de 1800 heures n'équivaut pas à ce minimum.

Dans le cas des professions qui ont au moins un diplôme donnant ouverture au permis délivré par un établissement anglophone au Québec, certains sites négligent encore l'information sur les exigences linguistiques pour les diplômés du Québec. Rappelons que les diplômés d'un établissement anglophone ne satisfont pas nécessairement à l'un ou l'autre des critères d'exemption. C'est souvent le cas des personnes provenant de l'extérieur du Québec – par exemple, si l'enseignement secondaire ou postsecondaire ne s'offre pas en français dans leur pays d'origine.

LA CHARTE

Certains sites indiquent simplement que « le candidat devra satisfaire aux exigences de la Charte québécoise de la langue française » (ou variante du genre), sans précision ni lien vers une autre page ou bien un document avec plus d'information.

Beaucoup de sites incluent un lien vers la [Charte de la langue française](#). Plusieurs n'ont toutefois pas résumé l'information sur le site, laissant ainsi les non-initiés rechercher les

renseignements pertinents et utiles dans un texte juridique. Plusieurs sites incluent carrément le texte de l'article 35 de la Charte sur la page Web ou dans un PDF en ligne. Rappelons que la Charte n'indique pas explicitement que l'attestation de l'OQLF s'obtient en réussissant un examen : « [...] une personne doit obtenir une attestation délivrée par l'Office québécois de la langue française ou détenir une attestation définie comme équivalente par règlement du gouvernement [...] » (Charte, [art. 35](#)).

Finalement, peu de sites indiquent les preuves documentaires requises pour que l'ordre puisse déterminer si une personne « remplit les conditions de l'article 35 quant à sa connaissance de la langue officielle » – c'est-à-dire vérifier si elle satisfait déjà aux exigences linguistiques ou si elle doit plutôt réussir l'examen de l'OQLF.

QUI FAIT QUOI QUAND

Le problème le plus important : une certaine confusion sur les démarches à faire (dont la séquence) et les rôles de chacun (candidat, ordre et OQLF). Cela se traduit ainsi :

- Plusieurs sites dirigent les candidats vers le site de l'OQLF pour de l'information mais aussi pour s'inscrire à l'examen. Toutefois, les modalités d'exemption et d'inscription à l'examen sont plus rarement indiquées :
 - *Exemption* :
 - L'ordre doit d'abord déterminer si la personne en est exemptée. Cette étape préalable est trop souvent négligée sur les sites des ordres : la majorité ne mentionne pas cette démarche ni à quel moment elle s'inscrit dans le processus d'admission ;
 - Malgré la récente création du [Portail de l'examen de français de l'Office](#), les ordres restent responsables de vérifier que chacune des personnes répond à un des trois critères énoncés dans la Charte (en exigeant aussi les documents à l'appui) ;
 - *Inscription – procédure qui prévalait lors de notre évaluation de l'information* :
 - L'ordre doit remplir une partie du formulaire. Cet aspect déterminant pour l'inscription est généralement omis par les ordres. Pourtant, cela implique que la personne candidate ne peut pas simplement s'inscrire à l'examen directement auprès de l'OQLF, sans d'abord obtenir la confirmation de l'ordre qu'elle peut/doit s'inscrire à l'examen ([OQLF, 2020a](#), p. 4-5 ; [OQLF, 2020b](#), p. 2) ;
 - Jusqu'à récemment, la procédure d'inscription impliquait que l'ordre transmette le formulaire dûment rempli à l'OQLF ([OQLF, s. d.](#), p. 1).

L'OQLF dirige maintenant les personnes candidates vers le nouveau service d'inscription en ligne ([OQLF, 2021b](#))⁶ ;

- Certains sites incluent l'attestation de l'OQLF dans la demande de permis à remplir. Cette exigence documentaire en amont donne à croire aux personnes candidates qu'elles doivent faire la démarche auprès de l'OQLF pour faire l'examen et obtenir l'attestation de réussite *avant* de déposer leur demande de permis. De plus, cela laisse croire que ces personnes doivent toutes obtenir une attestation, alors que l'Ordre pourrait constater, selon le dossier, que la personne se trouve dans une situation qui est permet une exemption ;
- La majorité des sites incluant des renseignements sur l'examen présente le « nouvel examen » :
 - Plusieurs sites fournissent beaucoup, voire trop d'information sur cet examen (implantation, contenu, modalités). Aussi, la période de transition entre l'ancien examen et le nouveau est terminée. Nous avons d'ailleurs recommandé aux ordres concernés (dans le [rapport d'évaluation individuel](#)) de mettre à jour l'information, qui datait de 2018 ou de 2019 (selon le cas) ;
 - On se retrouve avec une duplication d'information, dans un degré de détail non nécessaire sur le site de l'ordre – qui n'a pas la charge de l'examen, par ailleurs ;
 - Paradoxalement, ces sites ne fournissent pas nécessairement assez d'information sur les aspects sous la responsabilité de l'ordre : formulaire d'inscription, cas d'exemptions, possibilité de délivrer un permis temporaire.

Par ailleurs, la majorité des sites des ordres inclut un lien vers le site de l'OQLF. Cela dit, le lien mène souvent à la page d'accueil, et non vers la [page pertinente](#), incluant tous les renseignements et documents utiles aux personnes candidates à l'admission – *nous reviendrons plus loin sur la question de l'[arrimage avec le site de l'OQLF](#) [section 3.3.2, p. 88].* De plus, plusieurs sites incluent des liens vers des documents du site de l'OQLF qui ne fonctionnent plus.

Finalement, quelques sites mentionnent la récente [campagne de sensibilisation et d'information](#) sur les obligations linguistiques des professionnels et professionnelles ([CIQ, 2020b](#)). L'un d'entre eux a carrément intégré les outils et les contenus de cette campagne. C'est une façon avantageuse de fournir une information générale et systémique.

⁶ Les données du présent rapport, pour l'évaluation de la suffisance de l'information (réf. au sous-critère sur la procédure), ne tiennent pas compte de ce changement. Cela dit, les ordres doivent maintenant mettre à jour l'information sur leur site en conséquence. Nous en reparlons dans la problématique, avec la question de l'[arrimage avec l'OQLF](#) (section 3.3.2, p. 88).

PERMIS TEMPORAIRE

Précisons d'abord que nous parlons ici des permis délivrés de manière temporaire conformément la *Charte de la langue française* [art. 37] et renouvelable à certaines conditions [art. 38]. Cette possibilité s'applique aux différents types de permis prévus à la législation professionnelle, selon la demande et le parcours d'admission de la personne candidate⁷.

Quelques constats sur la question de ces permis dits temporaires :

- Les renseignements sur la possibilité d'obtenir (ou non) un permis de manière temporaire sont souvent absents, alors qu'ils seraient particulièrement utiles aux personnes provenant de l'extérieur du Québec en processus d'admission par équivalence ou d'admission de type « permis sur permis » ;
- Certains sites présentent bien ces renseignements, sans toutefois renseigner suffisamment les personnes candidates sur les critères d'exemption ou sur la démarche à faire pour s'inscrire à l'examen ;
- Sur certains sites, une page générique sur les exigences linguistiques mentionne la possibilité d'obtenir un « permis temporaire » (en référence à l'article 37 de la Charte). Or, les candidats provenant de l'extérieur du Québec qui ont obtenu, au Québec, le diplôme donnant ouverture au permis n'y sont pas admissibles (OQLF, 2018b, p. 1; Commissaire, 2017b, p. 8). Pensons aux personnes d'abord scolarisées hors du Québec dans une autre langue et qui ont ensuite étudié dans un établissement anglophone au Québec (p. ex. Université McGill, Collège Dawson, etc.).

Bien que les renseignements sur le permis délivré de manière temporaire conformément à la Charte ne soient pas inclus dans les statistiques de la vérification (*Tableau 10, au début de la section, p. 26*), les ordres devraient les considérer nécessaires pour une information suffisante sur les exigences linguistiques.

⁷ Bien que ces permis soient communément appelés « permis temporaires », ils ne doivent pas être amalgamés au permis temporaire délivré en application de l'article 41 du Code (« à une personne légalement autorisée à exercer hors du Québec la même profession que les membres de [l']ordre »). Le commissaire a exposé l'enjeu de la désignation des permis dits temporaires, ainsi que le raccord entre la législation professionnelle et la *Charte de la langue française* dans le portrait issu de la vérification sur l'utilisation et les modalités de délivrance de certains permis (Commissaire, 2017b, section 1.1.2, p. 4).

2.3.3 Recours en révision

Dans le cadre d'un processus d'admission, procédure/mécanisme interne à l'ordre [inscrit dans le règlement applicable au processus en question, en vertu de l'article [93\(c\)](#), [93\(c.2\)](#), [94\(i\)](#) ou [94\(q\)](#) du Code, selon le cas] permettant à une personne candidate d'obtenir, par exemple :

- La **révision d'une décision** de reconnaissance d'équivalence ou de reconnaissance des qualifications professionnelles (réf. à l'ARM Québec-France et, plus rarement, au « permis sur permis ») ;
- La **révision de l'évaluation** d'une formation ou d'un stage (exigé en condition supplémentaire) ;
- La **révision d'une note ou de la correction** d'un examen (exigé en condition supplémentaire).

Tableau 11 : Évaluation de l'information sur les recours en révision

Critère d'évaluation	Nombre de sites	Proportion (n=33*)	Proportion (n=44**)
Présente pour tous les recours prévus***	18	s.o.	41 %
Se trouve facilement (accès)	22	67 %	50 %
Suffisante (renseignements nécessaires)	12	36 %	27 %
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	17	52 %	39 %
<i>Délais de réponse ou de traitement (étapes clés)</i>	15	45 %	34 %
Claire (compréhension)	28	85 %	64 %
Correcte et conforme (pratiques et règlements)	24	73 %	55 %
Rédigée sans faute (langue)	30	91 %	68 %

*Nombre de sites mentionnant un ou plusieurs recours en révision.

**Presque tous les ordres ont inscrit un (ou des) recours dans un (ou des) règlement(s). La justification de ces données est fournie dans la [partie 1 du présent rapport](#) (voir l'annexe 3, p. 49 de cet autre document).

***Le premier critère vise plus particulièrement les sites des ordres ayant plus d'un recours en révision. Les ordres n'ayant qu'un recours en révision et dont le site Web le mentionne sont inclus dans les données.

Les données du tableau ci-dessus concernent essentiellement l'évaluation de l'information sur la révision d'une décision de reconnaissance d'équivalence, plus particulièrement l'équivalence de diplôme ou de formation.

De l'information sur un ou des recours en révision se trouve sur les sites de 33 des 44 ordres concernés. La différence étant significative (écart de 11), nous avons fourni les pourcentages sur les deux bases de calcul.

a) Présence/absence d'information

Puisque les recours en révision existent dans plusieurs processus, mais que ce nombre varie selon l'ordre, le tableau suivant précise l'information recensée.

Tableau 12 : Recension de l'information sur le recours en révision par processus ou étape de l'admission

Processus ou étapes de l'admission comportant un recours en révision	Nombre de sites avec info	Nombre d'ordres concernés	Proportion
Équivalence (diplôme ou formation et, le cas échéant, conditions supplémentaires*)	26	43**	60 %
ARM	7	19	37 %
Permis sur permis	2	5	40 %
Conditions supplémentaires	6	18	33 %

* Les 7 ordres concernés par la révision de l'équivalence d'une autre condition font aussi partie des ordres concernés par la révision en équivalence de diplôme ou de formation.

** Nous avons considérés ici les ordres dont au moins un règlement prévoit un mécanisme de révision (voir Tableau 25 en [annexe](#), p. 117).

ÉQUIVALENCES

Dans le cadre d'une autre vérification, portant sur la révision des décisions de reconnaissance d'équivalence ([Commissaire, 2019](#), p. 39), 20 ordres ont indiqué fournir l'information sur ce recours sur leur site Web⁸. Pour la présente vérification, nous avons pu trouver de l'information sur 26 sites – soit 6 de plus.

Quelques constats particuliers pour la révision en reconnaissance d'équivalence :

- Étonnamment, un site fournit de l'information pour l'équivalence d'une condition supplémentaire mais pas pour l'équivalence de diplôme ou de formation ;
- Deux ordres créés dans les dernières années fonctionnent encore avec leurs lettres patentes, qui n'incluent pas de recours en révision. Or, l'un d'eux l'offre tout de même et l'indique d'emblée sur son site – cette information a donc été évaluée et les données sont incluses dans les statistiques fournies plus haut.

AUTRES RÉVISIONS

Dans le cadre d'un ARM avec la France :

- Les deux tiers des sites Web des ordres concernés n'incluent pas d'information sur le recours en révision, pourtant prévu à leur règlement ;
- Parmi le tiers offrant de l'information, il y a parfois confusion entre deux processus d'admission distincts : sur certains sites, l'information fait référence à l'équivalence de diplôme ou de formation.

⁸ Cette donnée vient des réponses des ordres au questionnaire de la vérification systématique. Toutefois, nous avons nous-même trouvé l'information sur 16 sites seulement.

Pour les conditions supplémentaires :

- Les deux tiers des sites Web des ordres concernés n'incluent pas d'information sur les recours en révision, pourtant prévu à leur règlement.
- Deux ordres indiquent aux personnes candidates que le format, le support de l'examen et le processus de correction en garantissent une correction sans erreur de correction ou de calcul de la note.

b) Variation entre les recours

L'évaluation qualitative porte sur la « meilleure information » disponible. Ainsi, les données compilées ne montrent pas toutes les lacunes. En effet, l'information peut être accessible/suffisante/claire/conforme dans le cas de la révision en reconnaissance d'équivalence, mais pas dans le cas des autres recours en révision d'un même ordre – ou inversement.

c) Accès à l'information

Sur plusieurs sites, l'information sur le recours en révision est noyée dans l'ensemble de l'information sur le processus d'admission : un paragraphe ou une phrase enfouie dans un long texte. Cette difficulté s'accroît lorsque l'information se trouve uniquement dans un document d'information (ou bien la politique de reconnaissance d'équivalence), sans aucune mention sur la page Web directement.

Sur certains sites, la révision n'est mentionnée que dans l'information sur le comité qui en est responsable, dans une tout autre section du site Web que celle concernant l'admission. Ainsi, les personnes candidates naviguant dans les pages avec de l'information relative à l'admission ne voient pas qu'un recours existe (ni les renseignements nécessaires pour l'exercer, au besoin). L'information sur la révision est donc inaccessible.

d) Contenu de l'information

Une partie des sites mentionne la possibilité de demander une révision sans renseigner adéquatement sur la marche à suivre ni indiquer les délais de l'ordre, par exemple :

- Plusieurs sites se limitent à indiquer que le candidat peut demander une révision en écrivant au secrétaire de l'ordre ;
- Souvent, les sites n'indiquent que le délai que la personne doit respecter pour demander une révision. Ce renseignement fait partie des renseignements sur la procédure à suivre par la personne pour se prévaloir du recours. Toutefois, il manque alors les délais de réponse ou de traitement de la révision par l'ordre ;

- Un site indique que la procédure est communiquée dans la lettre de refus seulement.

Cela dit, les recours en révision faisant normalement l'objet de dispositions réglementaires, les sites reproduisent généralement – du moins en partie – ces dispositions, soit une reformulation ou l'intégralité.

PROCÉDURE

Parmi les instructions aux candidats, les sites indiquent généralement les renseignements suivants :

- le format de la demande – le plus souvent par écrit, sans autre précision ;
- la personne ou l'instance à qui l'adresser – normalement le secrétaire de l'ordre ;
- le nombre de jours maximal suivant la réception de la décision (de reconnaissance partielle ou de refus) ou du résultat (d'un examen ou d'un stage) pour formuler la demande de révision.

Une lacune généralisée, dans les instructions : absence ou manque de renseignement sur la façon dont le candidat ou la candidate peut présenter ses observations ou être entendu par l'instance de révision – alors que les règlements sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation [en vertu de l'[art. 93\(c\)](#) du Code] incluent normalement une telle disposition.

Les sites mentionnant l'une ou l'autre de ces possibilités n'indiquent pas tous la façon de s'y prendre (si la personne sera convoquée, ou bien la marche à suivre pour être entendue). Ce manque nous semble moins problématique lorsque le site fournit au moins le nom et les coordonnées de la personne à contacter pour en savoir plus. Or, ces renseignements sont eux aussi rarement inclus dans l'information sur le recours.

Une bonne pratique constatée : quelques sites Web fournissent un formulaire de demande de révision, ce qui aide les personnes à structurer leur demande, à en fournir les motifs⁹ et à l'acheminer à la bonne personne ou instance.

⁹ Notez que demander la révision est un droit qui n'est pas conditionné à des motifs d'insatisfaction ni à des « éléments nouveaux » : la révision peut s'y attarder, pour en évaluer l'incidence sur l'ensemble du dossier, toutefois ces éléments ne devraient pas limiter la recevabilité ni la portée de la révision ([Commissaire, 2019](#), p. 16-17).

DÉLAIS

Sur les délais de réponse ou de traitement de la demande de révision :

- La durée du processus de révision dépend évidemment des délais aux différentes étapes, dont celui imputable au candidat (pour formuler sa demande), mais aussi le moment de la tenue d'une réunion de l'instance de révision ;
- Bien que les règlements prévoient normalement au moins le délai de réponse de l'instance de révision, suivant la décision finale (sur la demande de révision), les sites ne l'incluent pas tous ;
- Une majorité de règlements précise le nombre de jours maximal pour réviser une révision. En l'absence de ce renseignement, les sites ne fournissent presque jamais assez d'indications pour se faire une idée globale de la durée que peut prendre un tel processus.

2.3.4 Conditions supplémentaires

Correspondent aux autres conditions que le diplôme donnant ouverture au permis ou la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation, qui peuvent être exigées pour la délivrance du permis [prévues dans un règlement de l'ordre pris en vertu de l'[article 94\(i\)](#) du Code ou dans la loi constitutive de l'ordre]. Classées dans l'une ou l'autre des trois catégories suivantes, selon leur type :

- c) **Formation** (cours/atelier/programme) – normes et réglementation professionnelles, éthique et déontologie, etc.
- d) **Examen** (évaluation orale ou écrite) professionnel ou d'admission ;
- e) **Stage** (formation pratique) ou expérience/pratique supervisée.

Tableau 13 : Évaluation de l'information sur les conditions supplémentaires

Critère d'évaluation	Nombre de sites	Proportion (n=24*)
Présente pour toutes les conditions applicables**	23	96 %
Se trouve facilement (accès)	18	75 %
Suffisante (renseignements nécessaires)	10	42 %
<i>Contenu/sujets/objectifs</i>	16	67 %
<i>Durée (de la formation/examen/stage)</i>	16	67 %
<i>Renseignements pratiques (où, quand, comment)</i>	15	63 %
<i>Critères d'évaluation ou barème de notation</i>	10	42 %
Claire (compréhension)	22	92 %
Correcte et conforme (pratiques et règlement)	13	54 %

Rédigée sans faute (langue)	22	92 %
-----------------------------	----	------

**Vingt-quatre (24) ordres doivent fournir de l'information sur une ou plusieurs conditions supplémentaires.*

***Le premier critère vise plus particulièrement les sites des ordres ayant plus d'une condition supplémentaire.*

Les ordres n'ayant qu'une condition (formation ou examen ou stage) sont inclus dans les données.

Nous avons recensé l'information sur chacun des trois types de conditions supplémentaires (formation, examen et stage) sur les sites Web des ordres concernés – environ la moitié (52 %) des ordres. Tous ces ordres fournissent un minimum d'information sur l'une ou l'autre des conditions supplémentaires qui s'appliquent. Toutefois, un site omet l'information sur une des conditions, et six sites incluent très peu d'information sur l'une des conditions.

Les données du tableau ci-dessus concernent surtout l'évaluation de l'information sur le stage et/ou sur l'examen.

a) Par type de condition

PRÉSENCE/ABSENCE D'INFORMATION

Les conditions supplémentaires sont classées en trois catégories. Le tableau suivant précise l'information recensée parmi les ordres qui exigent l'un ou l'autre ou plusieurs.

Tableau 14 : Recension de l'information par type de condition supplémentaire

Type de conditions supplémentaires	Nombre de sites avec info	Nombre d'ordres concernés	Proportion
Formation	10	10	100 %
Examen	20	21	95 %
Stage	12	12	100 %

VARIATION (ENTRE LES CONDITIONS) AU SEIN DES SITES

Pour les ordres ayant deux ou trois conditions supplémentaires, le résultat de l'évaluation qualitative (au regard d'un critère) est généralement le même pour chacune des informations. Autrement dit, quand l'information était facile à trouver pour l'examen, elle l'était aussi pour le stage, par exemple.

La subdivision du critère de suffisance nous a permis de constater une légère variation, dans la présence de chacun des renseignements recherchés, entre l'information sur l'examen et celle sur le stage (voir plus bas).

FORMATIONS ET EXAMENS

Plusieurs ordres exigent l'examen sous la responsabilité d'une tierce partie – c'est le cas pour les examens pancanadiens (dits nationaux) – et dirigent les personnes candidates vers le site en question. Il en va de même pour ceux qui exigent une formation professionnelle offerte par une tierce partie. Certains ordres offrent un résumé sur leurs sites, qui peut inclure plusieurs renseignements nécessaires ou utiles, tandis que d'autres ne fournissent aucun renseignement.

Pour ces cas, nous n'avons pas examiné l'information sur le site de la tierce partie – ce n'est pas l'objet de la présente vérification – pour conclure sur la suffisance et la clarté de l'information du site de l'ordre sur la condition supplémentaire. La comparaison de l'information fournie par chacun jetterait un meilleur éclairage sur l'[enjeu d'arrimage](#) – voir *section 3.3.3, p. 90*.

STAGES

Parmi les trois types de conditions supplémentaires, ce sont les stages qui font généralement l'objet de la plus grande quantité d'information. Plusieurs ordres ont d'ailleurs élaboré un guide à l'intention des stagiaires.

Par ailleurs, très peu de sites affichent des offres de stage. Or, en réponse au questionnaire d'une vérification systématique lancée en 2019 auprès de l'ensemble des ordres, environ la moitié des ordres concernés nous avaient indiqué qu'ils donnent accès à des affichages d'offres de stage/d'emploi ([Commissaire, 2020a](#), p. 4 et 32).

b) Par critère d'évaluation

ACCÈS

En général, l'information se trouve aisément à partir de l'accueil et dans la partie du site relative à l'admission. L'enjeu de l'accès réside plutôt dans la désignation des pages dans les menus et les liens entre les sections/pages destinées aux deux grandes catégories de candidatures concernées :

1. Les titulaires d'un diplôme donnant ouverture au permis (et les étudiants des programmes d'études en question) ;
2. Les personnes devant passer par la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation.

Plusieurs sites ont des titres de pages ou de section désignant la condition supplémentaire (la formation, l'examen ou le stage) : la ou les catégories de candidats visées n'est pas explicite. Ainsi, selon sa position dans le site, sa visibilité dans les menus et les liens vers la page en question, la page ou section peut échapper à certains internautes, notamment

des personnes formées à l'étranger cherchant l'information sur l'admission par équivalence.

SUFFISANCE

Le degré de suffisance varie grandement d'un ordre à l'autre :

- Certains sites ne font qu'énoncer la condition – soit l'exigence de réussir une formation X ou un examen Y ou un stage Z –, sans vraiment fournir de renseignements concrets sur ladite condition – que ce soient les modalités d'inscription, les dates et la fréquence, le lieu, le déroulement type, etc.
- Certains sites fournissent un ou des documents exhaustifs, par exemple un guide de stage, ou des guides de préparation aux examens.

Les renseignements les plus négligés sont ceux qui ont trait à l'évaluation de la personne candidate, à savoir comment elle sera évaluée et comment la réussite vs l'échec est déterminé – par exemple :

- *Pour les examens* : si déjà peu de sites présentent les différentes sections/parties/composantes des examens, encore moins de sites fournissent l'échelle de notes ou de niveaux de performance (lettres, chiffres, pourcentage, qualificatifs) et leurs valeurs, la note de passage/réussite ou l'échelon de performance requis (à une ou plusieurs sections/parties/composantes), la méthode de correction, etc.
- *Pour les formations* : les sites n'indiquent pas nécessairement s'il y aura aussi un examen ou une évaluation au terme de la formation, encore moins les critères et le barème applicables ;
- *Pour les stages* : seule une partie des sites indiquent, au-delà des objectifs du stage, plus précisément les habiletés ou les compétences qui seront évaluées.

Notons que l'évaluation ne tient pas compte de plusieurs autres renseignements nécessaires. En effet, pour des raisons méthodologiques, nous avons opté pour des catégories plus générales, qui pouvaient s'appliquer à tout type de condition. Cela dit, plusieurs renseignements spécifiques à l'un ou l'autre des trois types de condition supplémentaire devraient aussi se trouver sur les sites Web, par exemple :

- *Pour les examens* : la préparation, dont les ressources (documents, ateliers, etc.) pour ce faire, les possibilités de reprises en cas d'échec ou la possibilité de reporter son inscription à une séance ultérieure ;

- *Pour le stage* : selon le cas, la façon de trouver ou de faire approuver son stage ou son maître de stage, les critères de sélection et la formation des maîtres de stage, la fréquence et les modalités des évaluations en cours de stage.

CLARTÉ

Les sites présentent généralement un texte compréhensible, facile à lire. Toutefois, ce que les statistiques ne montrent pas nécessairement, c'est que la clarté de l'information sur les conditions supplémentaires peut manquer pour certains profils de candidature. La distinction avec une exigence similaire est un enjeu dans deux cas :

- Dans la perspective des candidats devant obtenir une reconnaissance d'équivalence : il peut y avoir un risque de confusion, par exemple, entre un stage ou un examen habituellement prescrit aux personnes pour obtenir une reconnaissance d'équivalence et celui exigé comme condition supplémentaire.
- Dans une moindre mesure, la distinction avec une mesure de compensation dans le cadre d'un autre processus d'admission (réf. à l'ARM ou au « permis sur permis ») n'est pas toujours claire.

Quelques sites incluent un schéma du processus d'admission, illustrant dans quel ordre ou à quel moment s'effectuent chacune des activités prévues à l'étape des conditions supplémentaires.

EXACTITUDE/CONFORMITÉ

Certains sites témoignent d'un décalage entre le règlement applicable et ce qui se fait réellement, en pratique – par exemple :

- Dans le cas spécifique des examens professionnels, le règlement peut inclure beaucoup de détails qui ne sont plus pertinents, dans les faits, lorsqu'une tierce partie s'occupe complètement de l'examen ;
- Un ordre exige la réussite d'examens pancanadiens, en plus d'un examen à l'ordre, alors que le règlement ne parle que d'un examen professionnel ;
- Un ordre a cessé d'exiger le stage prévu dans la réglementation sur les autres conditions et modalités de délivrance du permis, parce que les objectifs de ce stage ont été intégrés à la formation pratique des programmes d'études menant au diplôme donnant ouverture au permis¹⁰.

¹⁰ L'ordre en question nous a indiqué qu'il entend modifier ou abroger le règlement qui prévoit cette condition supplémentaire.

Dans tous les cas, les personnes candidates qui consultent à la fois le site de l'ordre et le règlement applicable y verront des renseignements qui ne concordent pas.

2.4 Information par processus (réf. aux principales catégories de candidats)

Cette section s'attarde à l'information spécifique à certains processus d'admission. Nous avons choisi les quatre plus communs, dans l'ensemble des ordres, pour l'obtention d'un permis régulier. L'information se divise en autant de blocs de contenus :

- 1- Diplômes donnant ouverture au permis – Personnes diplômées au Québec ;
- 2- Équivalence – Personnes formées hors du Québec ou ayant un parcours atypique ;
- 3- ARM – Titulaires du titre de formation et de l'autorisation d'exercer en France ;
- 4- Permis sur permis – Titulaires d'une autorisation d'exercer hors du Québec.

2.4.1 Diplômes donnant ouverture au permis – Personnes diplômées au Québec

Diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent ouverture aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres [diplôme reconnu par un règlement ([RLRQ, C-26, r. 2](#)) adopté par le gouvernement en vertu de l'[article 184](#) du Code]. Sauf exception, il s'agit de diplômes du Québec¹¹.

Tableau 15 : Évaluation de l'information sur les diplômes donnant ouverture au permis

Critères d'évaluation	Nombre de sites	Proportion (n=46*)
Se trouve facilement (accès)	43	93 %
Suffisante (renseignements nécessaires)	42	91 %
Claire (compréhension)	42	91 %
Correcte et conforme (pratiques et règlement)	40	87 %
Rédigée sans faute (langue)	43	93 %

**Tous les ordres doivent fournir de l'information sur les diplômes donnant ouverture au permis.*

Les données du tableau ci-dessus concernent l'information sur la formation initiale dans le parcours d'admission typique, tout particulièrement les renseignements sur les études requises pour exercer la profession : les diplômes donnant ouverture au permis.

¹¹ Les exceptions sont des diplômes de l'Université d'Ottawa, pour certaines professions (avocat, notaire, CPA).

Nous avons recensé et évalué l'information sur les sites de tous les ordres : sans surprise, elle s'avère disponible pour tous.

a) Liste des établissements ou des programmes

Tous les sites fournissent de l'information sur le parcours typique, notamment la liste des établissements d'enseignement ou des programmes d'études menant aux diplômes donnant ouverture au permis. Beaucoup de sites dirigent les personnes candidates vers les sites des établissements d'enseignement en question.

Évidemment, nous n'avons pas examiné l'information sur les sites des établissements d'enseignement en question – ce n'est pas l'objet de la présente vérification – pour conclure sur la suffisance et la clarté de l'information du site de l'ordre.

Sans surprise, nous avons trouvé peu de d'erreurs ou de lacunes dans l'information de ce type. Les enjeux de l'information pour les titulaires d'un diplôme donnant ouverture au permis se trouvent plutôt dans les autres conditions et modalités, le cas échéant :

- Réussir la formation, l'examen ou le stage exigés en [conditions supplémentaires](#) – voir section 2.3.4, p. 36 ;
- Répondre aux [exigences linguistiques](#) – voir section 2.3.2b), p. 28 ;
- [Constituer son dossier](#) et se conformer aux [modalités de délivrance du permis et de l'inscription au tableau](#) – voir section 2.2.1b) et c), p. 20.

b) Clientèle cible

La façon de présenter l'information, dont le choix des titres et la logique des menus, selon à qui les sites Web semblent s'adresser :

- Une partie des sites Web présente l'information pour le parcours typique en ciblant la clientèle étudiante actuelle (les personnes en cours d'études ou de formation) – par exemple, avec une page « Étudiants » ou « Stagiaires » ;
- Une autre partie, en ciblant les diplômés du Québec – par exemple, avec un page « Diplômés du Québec » ou « Diplômes reconnus » ;
- Certains sites ciblent plutôt les personnes intéressées par la formation au Québec (pas encore étudiantes) – par exemple, « comment devenir [profession] ».

c) Parcours atypique

Soulignons un problème fréquent et important, qui ne se reflète pas dans les statistiques fournies plus haut, sur l'évaluation de l'information pour personnes diplômées au Québec :

la plupart des sites indiquent qu'il faut détenir un diplôme parmi ceux listés dans le règlement du gouvernement, sans indiquer l'alternative, pour obtenir le permis.

Les personnes formées au Québec qui ne détiennent pas un tel diplôme constituent une clientèle particulière. Rappelons que beaucoup de sites structurent l'information et titrent les pages selon la *provenance* des candidats et candidates ou selon le *lieu* de leur formation. Ainsi, une personne qui a fait ses études au Québec dans un domaine connexe et pertinent à la profession (sans avoir toute la formation requise) pourrait ne pas se diriger d'emblée vers la bonne information : elle ne cliquera pas nécessairement sur une page pour les « candidats formés à l'étranger ». Or, peu de sites Web avec une page pour la page pour les « candidats du Québec » ou « diplômés du Québec » (ou autre variante) dirigent explicitement cette clientèle particulière vers l'information sur l'admission par équivalence (avec un lien direct vers la page correspondante).

d) Diplôme obtenu depuis X années

Quelques sites séparent l'information entre les personnes qui ont obtenu le diplôme ou bien le permis il y a moins ou plus de X ans – le nombre d'années étant deux, trois ou cinq, selon la profession :

- Dans certains cas, l'information pour les diplômés du Québec dirige les personnes ayant obtenu le diplôme depuis ce nombre d'années vers une page ou section du site concernant la « reprise de l'exercice » ou le « retour à la profession » ;
- Dans un cas, il s'agit plutôt d'une procédure appliquée pour une première inscription à l'ordre, pour les personnes qui s'inscrivent plusieurs années après avoir obtenu leur permis ou après la date à laquelle elles avaient droit au permis.

Dans tous les cas observés, les sites indiquent que la demande de permis ou la première inscription sera alors traitée en vertu du règlement sur les stages de perfectionnement [réf. à l'[art. 94\(j\)](#) du Code]. Or, depuis 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](#)), nombreux ordres n'ont pas mis à jour leur règlement sur les stages de perfectionnement, dont plusieurs dispositions sont devenues caduques ([Commissaire, 2020b](#), p. 3). D'ailleurs, parmi les cas observés, seul un règlement était à jour.

Soulignons que les ordres ne sont pas obligés d'activer le mécanisme prévu à l'article 45.3. Non seulement l'imposition d'un stage de perfectionnement ne doit pas être automatique, mais aussi l'évaluation préalable de la compétence ne devrait pas l'être : une première étude du dossier devrait servir à déterminer s'il est effectivement nécessaire de procéder à une évaluation de la compétence en bonne et due forme ([Commissaire, 2020b](#), p. 3).

2.4.2 Équivalence – Personnes formées hors du Québec ou ayant un parcours atypique

Reconnaissance par l'ordre qu'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement situé hors du Québec ou bien l'ensemble de la formation (ex. études, autres formations et expérience) de la personne candidate¹² atteste un niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui acquis par la personne titulaire d'un diplôme donnant ouverture au permis de l'ordre [selon des normes déterminées dans un règlement adopté en vertu de l'[article 93\(c\)](#) du Code].

Tableau 16 : Évaluation de l'information sur l'équivalence de diplôme ou de formation

Critères d'évaluation	Nombre de sites	Proportion (n=46*)
Présente pour l'équivalence de diplôme ET de formation	40	87 %
Se trouve facilement (accès)	40	87 %
Inclut lien vers le règlement**	33	72 %
Suffisante (renseignements nécessaires)	5	11 %
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	42	91 %
<i>Documents à fournir (nature et format)</i>	40	87 %
<i>Durée du processus (toutes les étapes jusqu'à l'équivalence puis le permis)</i>	7	15 %
<i>Délais de réponse ou de traitement (étapes clés)</i>	24	52 %
<i>Frais (ou lien vers liste/tableau/grille tarifaire)</i>	40	87 %
<i>Formation d'appoint ou stage ou examens requis</i>	27	59 %
Claire (compréhension)	37	80 %
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	38	83 %
<i>Documents à fournir (nature et format)</i>	38	83 %
<i>Formation d'appoint ou stage ou examens requis</i>	30	65 %
Correcte et conforme (pratiques et règlement)	20	43 %
Rédigée sans faute (langue)	29	63 %

*Tous les ordres doivent fournir de l'information sur l'équivalence de diplôme ou de formation.

**Ou lien vers les lettres patentes (sexologues et criminologues).

Les données du tableau ci-dessus concernent l'information sur le processus de reconnaissance d'équivalence (de diplôme ou de formation) comme tel. Les renseignements nécessaires aux candidats concernant les autres étapes sont recensés ou évalués dans d'autres sections du rapport.

¹² Dans le cas de l'équivalence de formation : la personne candidate peut faire valoir ses études, d'autres activités de formations (cours ou stage) et son expérience de travail.

Nous avons examiné les sites de tous les ordres : tous offrent de l'information sur l'équivalence de diplôme ou de formation, sans tous procéder à une telle distinction.

Notez que nous n'avons pas évalué l'information sur la reconnaissance d'équivalence des conditions supplémentaires (le cas échéant).

a) Organisation de l'information

PAGES VS DOCUMENTS

L'information à fournir étant plus volumineuse et plus complexe que celle de l'admission sur la base d'un diplôme reconnu, elle se trouve généralement dans une section de plusieurs pages ou onglets dédiés à ce processus d'admission ou à la clientèle cible.

Certains sites n'ont qu'une page, avec une partie de l'information, avec le lien vers un guide ou document d'information assez volumineux (de plusieurs pages).

DÉSIGNATION DE LA SECTION/PAGE

La section ou page dédiée à la reconnaissance d'équivalence se présente soit en désignant la clientèle cible ou bien le processus comme tel :

- Beaucoup d'ordres ont opté pour un ou des titres se rapportant à la catégorie de candidatures :
 - La majorité des titres évoque la provenance des personnes ou des diplômes, par exemple (et variantes) :
 - *Candidats étrangers [sic], Candidats/Diplômés internationaux – voir également dans la section sur le [vocabulaire](#) [section 2.2.2d), p. 24] ;*
 - *Titulaire d'un diplôme obtenu hors du Québec (ou au Canada ou à l'étranger) ou Diplômes/diplômés hors (du) Québec (canadiens ou étrangers) ou Diplôme provenant de l'étranger ;*
 - Quelques-uns nomment la profession dans le titre – comme *Infirmière praticienne diplômée hors Québec* ou *Avocat ou juriste étranger [sic] ;*
 - Une minorité évoque plutôt le lieu où la formation a été acquise. Par exemple (et variantes) :
 - *Candidats/Professionnels formés à l'étranger ;*
 - *Candidats/Professionnels formés hors (du) Québec ;*
 - Quelques-uns procèdent par la négative, en référence aux diplômes reconnus, aux programmes agréés, aux qualifications reconnues, etc. Par exemple :
 - *Autres diplômes (par rapport aux diplômes du Québec, etc.) ou Candidats diplômés d'un établissement d'enseignement autre [...] ;*

- *Non-détenteur d'une autorisation légale d'exercer [...]* ;
- *Programme non reconnu/agréé par [...]* ;
- Plusieurs ont opté pour un titre mentionnant plutôt la notion d'équivalence, comme :
 - *Demande d'équivalence* ou *Demande de reconnaissance d'équivalence* ;
 - *Équivalence de formation* ou *Admissible par équivalence de diplôme*.

Très peu d'ordres ont habilement combiné les deux : le titre principal axé sur la catégorie de candidatures et un sous-titre indiquant qu'il s'agit de l'équivalence.

DÉSIGNATION DE LA DEMANDE

En lien avec ce qui précède, la façon de désigner la demande (associée au processus de reconnaissance d'équivalence) se distingue en deux types :

- a) *Demande d'équivalence* ou, plus rarement, *Demande de reconnaissance d'équivalence* – la notion d'équivalence est explicite ;
- b) *Demande de permis* ou, plus rarement, *Demande d'admission*, avec une indication supplémentaire sur la catégorie de candidatures – la notion d'équivalence est implicite.

Ce choix s'atteste notamment dans le nom des formulaires pour déposer la demande. Dans tous les cas, la demande sera évidemment examinée, au regard des normes d'équivalence de diplôme ou de formation, en vue d'une reconnaissance d'équivalence.

CLIENTÈLE CIBLE

L'information cible presque toujours les personnes formées hors du Québec, en majorité celles formées à l'étranger seulement. Rappelons que l'admission par équivalence concerne deux catégories de candidatures :

1. *Les personnes formées hors du Québec* ne se qualifiant pour aucun processus d'admission particulier (réf. à l'ARM Québec-France ou au « permis sur permis » au Canada) ;
2. *Les personnes formées au Québec* mais ne détenant pas de diplôme donnant ouverture au permis – généralement des personnes ayant une formation connexe (études ou expérience de travail pertinentes).

Or, seulement quelques sites présentent l'information sur l'équivalence de formation en ciblant également cette clientèle du Québec. Comme exposé précédemment [section 2.4.1c), p. 42], les pages pour les personnes formées au Québec dirigent rarement la clientèle au [parcours atypique](#) vers l'information sur l'admission par équivalence. Aussi,

cette clientèle particulière peut se retrouver à devoir trier parmi l'information adaptée ou destinée aux personnes immigrantes.

Il en va de même pour les personnes formées au Canada mais non titulaires d'une autorisation d'exercer (qui ne peuvent obtenir le « permis sur permis »). Les pages dédiées à l'admission par équivalence mentionnent rarement cette autre clientèle particulière, qui se retrouve rarement dans les choix proposés dans les menus. En effet, comme évoqué plus haut [section 2.2.2c), p. 23], la [structure des sites](#) les sites se divisent généralement entre les personnes formées au Québec, celles formées à l'étranger et celles pouvant bénéficier d'un accord de mobilité ou d'un arrangement de reconnaissance mutuelle.

b) Contenu de l'information

En général, l'information se concentre sur *le début du processus* de reconnaissance d'équivalence. En effet, la plupart des sites indiquent aux personnes intéressées la procédure à suivre, les documents à fournir et les frais à payer au dépôt de la demande à l'ordre. Les quelques sites où il manquait ce type de renseignements placent les personnes intéressées dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- D'abord créer un compte ou ouvrir un dossier ou commander une trousse d'information ;
- Communiquer avec le personnel de l'ordre, pour obtenir les renseignements ;
- S'informer auprès de la tierce partie chargée d'évaluer les personnes candidates.

Ainsi, les renseignements qui manquent le plus sont (en ordre décroissant) :

1. *La durée globale du processus* (couvrant toutes les étapes) – et ce, que l'on parle de l'équivalence comme telle ou de l'admission à la profession :
 - Processus de reconnaissance d'équivalence : du dépôt de la demande (équivalence/permis/admission) jusqu'à la décision de reconnaissance complète (après la réussite de la formation d'appoint, le cas échéant) ;
 - Processus d'admission (incluant le processus ci-dessus), de l'ouverture d'un dossier à l'inscription au tableau ;
2. *Les délais de réponse ou de traitement* – et ce, même pour l'étape cruciale du processus de reconnaissance d'équivalence (une fois le dossier complet reçu à l'ordre) :
 - La décision de reconnaissance complète ou partielle, ou encore un refus (nombre de semaine ou de mois pour recevoir la communication) ;

3. *La formation d'appoint ou le stage ou les examens requis* – et ce, de manière générale ou particulière :
- Les activités de formation qui peuvent être prescrites en vue de la reconnaissance d'équivalence (toujours selon les lacunes de chaque personne candidate) ;
 - Le ou les établissements d'enseignement offrant des cours ou un programme (de qualification ou de formation d'appoint) pour cette clientèle ;
 - Le genre de milieu de travail où les personnes pourraient devoir effectuer un stage de formation, si le stage est organisé par l'ordre vs par l'établissement d'enseignement, si la personne doit se trouver elle-même une place de stage, etc.

Par ailleurs, bien que nous n'ayons pas délibérément comparé l'information sur les pages Web comme telles et dans les documents en ligne, nous avons remarqué des différences sur quelques sites Web. Par exemple, certaines exigences documentaires étaient différentes ou bien plus restreintes sur l'un ou l'autre (page vs document).

Dans les sous-sections qui suivent, nous vous présentons diverses observations sur les renseignements fournis sur les sites Web des ordres. *Nous reviendrons sur certains [contenus particuliers ou sensibles](#) dans la problématique (section 3.2, p. 72).*

PROCÉDURE ET DOCUMENTS À FOURNIR

- Formulaire à remplir vs dossier en ligne :
 - La majorité des sites fournissent un formulaire sous forme de document en ligne, que la personne doit enregistrer ou télécharger, pour le remplir, puis l'envoyer ;
 - Plusieurs sites incluent plutôt une interface impliquant de remplir le formulaire en ligne ;
- Authentification ou certification de documents :
 - Les termes du genre « documents authentifié » ou « certifiés conformes » sont rarement expliqués. En fait, on trouve peu ou pas d'explications sur les exigences documentaires, en général, à partir de la liste des documents requis ;
 - Certains sites précisent le type de copies acceptées ou les autorités compétentes reconnues, par exemple un [commissaire à l'assermentation](#) ;
 - Un ordre a mis en ligne un document qui indique la procédure à suivre pour qu'une copie certifiée conforme soit acceptée par l'ordre ;

- Transmission des documents : certains ordres exigent de recevoir les documents originaux par la poste – ce qui peut insécuriser les personnes (risque de perdre ces documents) ;
- Évaluation de diplômes :
 - Sur certains sites, la liste des documents exigés inclut l'[Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec](#) (ci-après « l'Évaluation comparative ») délivré par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). Or, cette exigence comporte des enjeux, surtout si elle se présente comme une obligation pour le traitement de la demande :
 - Le MIFI n'évalue pas toutes les formations valables qu'une personne peut avoir suivies. En effet, l'Évaluation comparative n'inclut que les études dans un système éducatif officiel pouvant se comparer à un des principaux diplômes (ou repères scolaires) du système éducatif québécois ;
 - Le MIFI n'évalue pas les études effectuées au Canada, donc elle ne peut être exigée pour cette partie de la clientèle de l'admission par équivalence ;
 - Lorsque les ordres demandent une évaluation comparative des études effectuées hors du Canada « réalisée par un organisme compétent », leurs sites n'indiquent pas nécessairement quels sont les organismes que l'ordre considère compétents ou ne fournissent pas le ou les liens utiles (vers le site Web de l'organisme) ;
- Statut de la personne :
 - Peu de sites encouragent explicitement les personnes en processus d'immigration (permanente ou temporaire) à déposer leur demande (d'équivalence ou de permis) à l'ordre même si elles n'ont pas encore obtenu les autorisations gouvernementales (CSQ/CAQ, permis d'études ou de travail, visa) ou bien un statut au Canada (résidence permanente ou citoyenneté)¹³ ;
 - Quelques ordres demandent à connaître le [statut de la personne](#) au Québec : le plus souvent, dans une section du formulaire de demande ; sur au moins un site, parmi les documents à fournir. L'information donne alors à croire que les personnes doivent nécessairement avoir la résidence permanente ou bien la citoyenneté. Or, ce n'est pas requis pour entamer le processus ni pour avoir le permis – *cette question est discutée dans la problématique [section 3.2.5b), p. 83]* ;

¹³ Le statut migratoire n'a pas d'incidence sur la délivrance du permis mais seulement sur la venue de la personne au Québec.

- Exigences particulières :
 - Au moins un ordre exige des personnes candidates formées hors du Québec une [lettre faisant valoir leur intérêt et leur motivation](#) à exercer la profession au Québec – *les implications de cette exigence singulière sont discutées dans la problématique [section 3.2.5a), p. 83]* ;
 - Quelques ordres demandent une photo de la personne candidate avec [la demande de permis](#), quelques autres le font pour la demande de reconnaissance d'équivalence [*réf. à la section 2.2.1b), p. 20*].

DURÉE DU PROCESSUS

Très peu de sites (7/46) renseignent les personnes candidates ou intéressées sur la durée globale du processus, soit le temps requis pour y cheminer du début à la fin :

- Ceux qui le font se limitent généralement à mentionner que la durée varie selon le dossier de l'individu et des activités de formation qui lui seront prescrites. Rare sont ceux qui indiquent à tout le moins une durée minimale observée ;
- Quant aux sites qui donnent un ordre de grandeur, même à titre indicatif, ce renseignement peut s'avérer peu éclairant selon la formulation employée. Par exemple, un site indique de quelques mois à quelques années...

Déterminer et énoncer la [durée globale du processus](#) s'avère complexe – impossible, diraient certains ordres. Bien que ce renseignement soit variable et tributaire d'autres acteurs que l'ordre, donner un aperçu reste faisable et nécessaire. *Ce défi est exposé dans la problématique [section 3.2.2a), p. 74]*.

DÉLAIS DE RÉPONSE OU DE TRAITEMENT

La moitié (52 %) des sites fournissent des renseignements sur les délais associés au traitement ou à l'étude du dossier, une fois celui-ci complet :

- Il s'agit normalement du temps requis à l'ordre pour rendre une première décision sur la reconnaissance d'équivalence. Le délai additionnel pour la communication de la décision n'est généralement pas mentionné ;
- Plusieurs sites indiquent un délai minimal, certains indiquent une moyenne, tandis que d'autres indiquent des « délais variables » ;
- Dans certains cas, le site indique le délai de traitement administratif pour soumettre le dossier au comité chargé d'étudier la demande.

En outre, certains sites indiquent quand ou à quelle fréquence l'instance va siéger, ce qui donne une vague idée du délai minimal de traitement.

FRAIS

Comme mentionné plus haut (p. 47), la plupart des sites indiquent les frais à payer [au dépôt de la demande à l'ordre](#), en vue de l'admission par équivalence. Or, presque tous ces sites n'indiquent que les frais pour la demande de reconnaissance d'équivalence comme telle :

- Les frais pour les autres étapes du processus d'admission ne sont généralement pas fournis dans l'information sur l'admission par équivalence (ou via un lien à partir de ces pages) : les personnes candidates doivent donc fouiller le site (différentes pages et documents) pour voir tous les frais qui pourraient s'appliquer à leur profil ou à leur parcours ;
- Rare sont les sites qui indiquent aussi les frais relatifs aux démarches à effectuer auprès d'une tierce partie :
 - Les frais associés aux documents requis (évaluation de diplômes, authentification/certification et traduction de documents) ;
 - Les frais associés à un examen, à un stage ou à un cours exigé, pour l'équivalence ou en conditions supplémentaires.

Certains sites indiquent aussi les frais à payer pour une évaluation des compétences, pour les cas où cette avenue est jugée nécessaire par l'ordre à la suite de l'étude du dossier. Nous supposons que les ordres ayant mis en place de type d'évaluation (pour préciser les lacunes des personnes candidates) ont tous mis les frais dans l'information sur l'admission par équivalence.

Comme pour la durée globale du processus, le montant total des frais à payer est un renseignement pouvant varier entre les individus et dépendre des frais de tierces parties.

FORMATION D'APPOINT

Une majorité (59 %) de sites donne un minimum d'information sur la formation d'appoint. C'est le cas pour les ordres qui ont développé ou désigné un programme spécifique offert par un établissement d'enseignement en particulier : le programme est alors mentionné sur le site, avec un lien vers celui de l'établissement ou du programme en question.

Pour certaines professions, l'endroit où se donne la formation, notamment si c'est limité à une région, est un détail important pour les personnes en processus d'immigration : elles peuvent alors en tenir compte pour déterminer où s'installer au Québec.

Lorsqu'il n'existe pas de programme de formation d'appoint précis, une partie des sites mentionne tout de même la possibilité qu'une formation d'appoint soit prescrite avec la reconnaissance partielle :

- Plusieurs sites se limitent à une formulation très vague, correspondant à la disposition réglementaire habituelle (du genre : « vous pourriez avoir à suivre un cours, à faire un stage ou à réussir un examen ») ;
- D'autres sites donnent une meilleure idée de ce qui est habituellement prescrits (selon l'expérience de l'ordre), en précisant justement si ça risque plutôt d'être un stage, ou bien des cours dans un cégep/université, ou bien un cours à l'ordre, par exemple.

Au-delà des renseignements sur la formation d'appoint ou le stage (possible ou prévu), il manque généralement, pour les non-résidents :

- une mention concernant le statut ou le permis requis afin de suivre la formation d'appoint (si elle dure plus de 6 mois) ou d'effectuer le stage sur le territoire du Québec¹⁴ ;
- le ou les liens nécessaires vers l'information à consulter sur les [programmes et procédures d'immigration](#) pour en savoir plus – voir *plus loin la question de l'arrimage à ce sujet [section 3.3.5c), p. 93]*.

Cette information est d'autant plus importante si l'établissement d'enseignement exige un statut particulier, par exemple si le programme est limité aux personnes ayant obtenu la citoyenneté canadienne ou la résidence permanente (à cause d'un nombre de places limité).

Finalement, nous avons remarqué que le délai fixé par les ordres pour réussir les activités prescrites ne figure pas sur la presque totalité des sites.

c) Lorsqu'il y a des conditions supplémentaires

Pour les ordres concernés, nous avons aussi examiné l'information sur les conditions supplémentaires via celle destinées aux personnes formées hors du Québec, dans le processus d'admission par équivalence, en même temps que les autres renseignements pour cette clientèle particulière.

Nous constatons deux enjeux pour les personnes qui s'informent sur l'admission par équivalence ou qui consultent les pages destinées aux « candidats formés à l'étranger » :

¹⁴ Les autorisations gouvernementales (p. ex. CSQ/CAQ, permis d'études ou de travail, visa) sont requises pour entrer sur le territoire et pour d'effectuer, selon le cas, une formation d'appoint ou un stage.

1. La personne peut ne pas voir ou comprendre qu'il y a [une autre condition/étape](#), après la reconnaissance de l'équivalence de son diplôme ou de sa formation – *comme mentionné plus haut [section 2.3.4b), sous « Accès », p. 38]*. Par exemple :
 - Si la page ou section sur la ou les conditions supplémentaires se trouve dans une section destinée aux « étudiants » et/ou « diplômés/candidats du Québec » ;
 - Il manque parfois une mention explicite ou un lien clair vers ces pages (à partir de celle sur la reconnaissance d'équivalence) ;
2. La personne peut ne pas saisir si elle peut ou non faire valoir ses compétences pour la reconnaissance d'une équivalence (partielle ou totale) d'une condition supplémentaire :
 - Elle peut confondre l'étape de l'équivalence de diplôme/formation et l'étape des conditions supplémentaires – *comme mentionné plus haut [section 2.3.4b), sous « Clarté », p. 40]* ;
 - Elle peut avoir du mal à distinguer l'équivalence de diplôme/formation de l'équivalence d'une formation ou d'un stage en condition supplémentaire.

d) Autres renseignements : les ressources

Plusieurs sites fournissent des liens vers des ressources pertinentes et utiles. Par exemple, il existe des organismes ou des programmes qui peuvent aider les personnes candidates engagées dans le processus d'admission par équivalence : préparation aux examens, prêts/microcrédits, mentorat/réseautage, etc. Bien que ces renseignements ne soient pas nécessaires aux démarches, ils restent utiles pour cette clientèle.

Nous traiterons de cette question dans l'[arrimage entre les sources d'information](#), traitée dans la problématique – voir notamment la rubrique « Répertoire des ressources utiles » [section 3.3.5b), p. 92].

2.4.3 ARM – Titulaires du titre de formation et de l'autorisation d'exercer en France

Processus simplifié permettant d'obtenir un permis sur la base du titre de formation et de l'autorisation d'exercer la profession en France (ou d'autres juridictions possibles dans le futur). Les qualifications professionnelles reconnues pour ce processus ainsi que les mesures de compensation qui peuvent être exigées sont déterminées dans un arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM) entre l'ordre québécois et son homologue français. Nécessite l'adoption d'un règlement de mise en œuvre [en vertu de l'[art. 93\(c.2\)](#) du Code].

Tableau 17 : Évaluation de l'information sur l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France

Critères d'évaluation	Nombre de sites	Proportion (n=25*)
Se trouve facilement (accès)	20	80 %
Inclut lien vers le règlement	14	56 %
Suffisante (renseignements nécessaires)	7	28 %
<i>Admissibilité (qualifications : titre de formation et autorisation d'exercer)</i>	20	80 %
<i>Mesures de compensation (le cas échéant)</i>	19	90 %**
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	21	84 %
<i>Documents à fournir (nature et format)</i>	19	76 %
<i>Durée du processus (toutes les étapes jusqu'au permis)</i>	10	40 %
<i>Délais de réponse ou de traitement (étapes clés)</i>	14	56 %
<i>Frais (ou lien vers liste/tableau/grille tarifaire)</i>	17	68 %
Claire (compréhension)	22	88 %
<i>Admissibilité (qualifications : titre de formation et autorisation d'exercer)</i>	19	76 %
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	21	84 %
<i>Documents à fournir (nature et format)</i>	19	76 %
Correcte et conforme (pratiques et règlement)	13	52 %
Rédigée sans faute (langue)	20	80 %

*Vingt-cinq (25) ordres doivent fournir de l'information sur l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France.

**Calcul sur la base du nombre d'ordres dont le règlement inclut une ou des mesures de compensation (n=21).

Nous avons recensé et évalué l'information sur ce processus sur les sites Web des ordres concernés, soit un peu plus de la moitié (54 %). La quasi-totalité (96 %) de ces sites inclut un minimum d'information. Toutefois, un site ne fait aucune mention de ce processus et un autre site ne fait que diriger les internautes vers le texte de l'ARM.

a) Organisation de l'information

La plupart des sites Web ont une section ou une page dédiée aux « candidats de France », dans laquelle se trouve l'information sur l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France.

DÉSIGNATION DE LA SECTION/PAGE

Comme pour la section ou page dédiée à la reconnaissance d'équivalence, la majorité des titres évoque la provenance des personnes ou des diplômes [voir section 2.4.2a), p. 45] – dans ce cas-ci, la France – avec des variantes pour désigner les personnes (entre *candidats*, *diplômés*, *titulaires*, etc.).

L'information est plus rarement titrée en désignant le nom du processus, bien que certains sites incluent l'information dans une section ou une page référant plus largement à la

notion d'accord ou d'entente de reconnaissance – voir la question du [vocabulaire](#) [section 2.2.2d), p. 24].

Sur certains sites, l'information se trouve avec celle sur l'admission par équivalence, sur une page pour l'ensemble de la clientèle provenant de l'étranger. Dans au moins un cas, l'information se mélangeait, donc la différence entre les deux processus se distinguait mal.

CLIENTÈLE CIBLE

L'information sur ce processus s'adresse à une partie des personnes arrivant de France, puisqu'elles doivent à la fois être formées et qualifiées sur ce territoire, pour pouvoir bénéficier de l'ARM. Ainsi, les personnes provenant de la France ne sont pas toutes admissibles.

Or, plusieurs sites ne dirigent pas les personnes non admissibles vers l'information sur l'admission par équivalence (de diplôme ou de formation) : dans la page/section dédiée aux « candidats de France », il manque une introduction ou une mise en garde, avec l'hyperlien vers l'autre page/section.

LIEN FOURNI

Comme mentionné dans l'évaluation globale, au regard des [liens fournis](#) vers les règlements applicables [section 2.1.3a), p. 15], c'est celui pour l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France qui serait le plus négligé. Précisons que plusieurs sites fournissent le lien vers l'ARM, plutôt que vers son règlement de mise en œuvre. Or, les personnes candidates ne peuvent bénéficier d'un ARM sans un règlement pour le mettre en œuvre. Aussi, c'est le texte du règlement qui prime, ultimement, dans l'application du processus – bien que le texte de l'ARM et celui de l'entente (accord-cadre) entre gouvernements peuvent servir en cas de difficulté d'interprétation du règlement.

Dans au moins un cas, le site référait les personnes intéressées au règlement applicable, pour vérifier leur admissibilité et connaître les documents à fournir, sans toutefois inclure l'hyperlien vers ce règlement.

b) Contenu de l'information

À la différence de l'admission par équivalence, les conditions de délivrance sont les mêmes pour l'ensemble des personnes admissibles. Le cadre juridique et l'accord sur lesquels repose ce processus circonscrivent davantage l'information à fournir aux personnes candidates ou intéressées. Toutefois, cette information peut s'avérer complexe, selon la profession, au regard des aspects suivants :

- Le nombre et la nature des mesures de compensation prévues à la réglementation applicable ;

- La segmentation des démarches que ce processus entraîne auprès de l'ordre, ainsi qu'auprès de tierces parties.

Bien que la procédure pour déposer une demande semble claire sur une forte majorité de sites, les internautes n'ont pas nécessairement une vue globale du processus. Pour certaines professions, les personnes candidates ou intéressées ne sont pas nécessairement en mesure de saisir toutes les démarches que le processus implique. Ainsi, nos préoccupations concernant les [renseignements à fournir sur la durée du processus et sur les frais](#) s'appliquent ici, comme pour l'admission par équivalence. *Nous reviendrons sur ces sujets dans la problématique (section 3.2.2, p. 74).*

Ci-dessous, nous vous exposons d'autres constats dans l'information relative au processus d'admission dans le cadre de l'ARM. *Nous reviendrons sur certains [contenus particuliers ou sensibles](#) dans la problématique (section 3.2, p. 72).*

MESURES DE COMPENSATION

La plupart des sites indiquent les mesures de compensation, sans nécessairement en fournir les renseignements pratiques. Comme pour la [formation d'appoint en vue de l'équivalence](#) [section 2.4.2b), p. 51], selon la profession (et les mesures exigées), certains renseignements deviennent encore plus nécessaires pour les personnes qui sont encore en France :

- Combien de fois par année se donne la formation ou l'examen ;
- La ville ou la région où se donne la formation ou celle où se fait l'examen (si ce n'est pas offert en ligne) ;
- La marche à suivre et les enjeux connus pour trouver une place de stage (p. ex. disponibilité en termes de fréquence ou d'endroit) ;
- Si l'ordre est au fait de certaines restrictions ou exigences particulières des milieux de formation – p. ex. l'université pourrait privilégier l'admission des personnes ayant obtenu la résidence permanente (en réf. au nombre de places limité) ;
- Les liens vers l'information sur les procédures d'immigration.

Soulignons qu'une information incorrecte ou non conforme concernant le statut requis peut devenir un obstacle pour les personnes intéressées. Par exemple, un site donne à croire que la citoyenneté française est exigée par l'établissement d'enseignement (pour les personnes n'ayant pas la résidence permanente au Canada), pour l'admission au programme de formation (exigé comme mesure de compensation).

Par ailleurs, peu ou pas de sites abordent la question du délai pour accomplir les mesures de compensation, ce qui peut devenir un enjeu pour les personnes ayant quitté la France, donc cessé leur pratique active.

DOCUMENTS REQUIS

Comme pour l'équivalence, quelques ordres demandent à connaître le [statut de la personne au Québec](#) dans leurs formulaires [section 2.4.2b), p. 49]. Un site inclut même la preuve du statut au Québec (résidence permanente ou citoyenneté canadienne) parmi les documents à fournir – *rappelons que cette question est discutée dans la problématique* [section 3.2.5b), p. 83].

DÉLAIS DE RÉPONSE OU DE TRAITEMENT

Près de la moitié des sites n'incluent pas les délais de réponse ou de traitement, bien que le règlement de la plupart des ordres prévoient un ou des délais maximaux à respecter : celui pour transmettre l'accusée de réception et celui pour rendre et communiquer la décision.

2.4.4 Permis sur permis – Titulaires d'une autorisation d'exercer hors du Québec (mobilité interprovinciale)

Correspond à la possibilité pour des membres d'un ordre ou d'une association professionnelle d'un autre État d'obtenir un permis de l'ordre québécois sur la base de leur permis (ou autorisation d'exercer) – sans passer par le mécanisme de reconnaissance d'équivalence. Nécessite l'adoption d'un règlement [en vertu de l'[art. 94\(q\)](#) du Code]. Presque exclusivement utilisé pour la mobilité interprovinciale canadienne¹⁵.

Tableau 18 : Évaluation de l'information sur l'admission sur la base d'une autorisation d'exercer hors du Québec reconnue dans un règlement

Critères d'évaluation	Nombre de sites	Proportion (n=38*)
Se trouve facilement (accès)	32	84 %
Inclut lien vers le règlement	25	66 %
Suffisante (renseignements nécessaires)	13	34 %
<i>Admissibilité et exigences (autorisations légales et autres conditions)</i>	33	87 %
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	33	87 %
<i>Documents à fournir (nature et format)</i>	31	82 %
<i>Délais de réponse ou de traitement (étapes clés)</i>	13	34 %
<i>Frais (ou lien vers liste/tableau/grille tarifaire)</i>	29	76 %
Claire (compréhension)	33	87 %
<i>Admissibilité et exigences (autorisations légales et autres conditions)</i>	33	87 %
<i>Procédure (démarches à effectuer ou à suivre)</i>	32	84 %

¹⁵ Quelques ordres reconnaissent également les autorisations d'exercer de juridictions américaines ou britanniques (p. ex. les optométristes des États-Unis et les CPA des Bermudes).

<i>Documents à fournir (nature et format)</i>	31	82 %
Correcte et conforme (pratiques et règlement)	24	63 %
Rédigée sans faute (langue)	28	74 %

**Trente-huit (38) ordres doivent fournir de l'information sur l'admission de type « permis sur permis ».*

Nous avons recensé et évalué l'information sur ce processus sur les sites Web des 38 ordres concernés – ce qui constitue une forte majorité (83 %) des 46 ordres. La presque totalité de ces sites inclut de l'information : trois sites ne font aucune mention de ce processus, tandis qu'un autre site ne fait que diriger les internautes vers le texte du règlement applicable.

a) Organisation de l'information

Beaucoup de sites Web ont une section ou une page dédiée aux professionnelles et professionnels membres dans une autre province ou un territoire canadien.

DÉSIGNATION DE LA SECTION/PAGE

La plupart du temps, le titre de menu/page/section se libelle en visant expressément cette clientèle, par exemple : « Membre d'une association » (ou variante du même genre).

Quelques-uns ont plutôt opté pour un titre plus englobant, comme pour les « candidats formés au Canada » (ou variante du même genre). Toutefois, la plupart du temps, cette page n'inclut que l'information pour le processus de type « permis sur permis ».

CLIENTÈLE CIBLE

L'information sur ce processus s'adresse à une partie des personnes formées au Canada, puisqu'elles doivent avoir obtenu l'autorisation d'exercer dans une des provinces ou un des territoires désignés dans le règlement applicable, pour pouvoir bénéficier du « permis sur permis ».

Les personnes diplômées ou formées au Canada, qui ne sont pas ou plus membre de l'association professionnelle de leur province, ne sont pas admissibles à ce processus simplifié. Or, peu de sites dirigent explicitement ces personnes vers l'information sur l'admission par équivalence (de diplôme ou de formation) : par exemple, les personnes diplômées ou formées au Canada, qui ne sont pas ou plus membre de l'association professionnelle de leur province. Dans la page/section dédiée au « permis sur permis », il manque une introduction ou une mise en garde, avec l'hyperlien vers l'autre page/section.

b) Contenu de l'information

Le cadre juridique et l'accord sur lesquels repose ce processus entendent en faire un des plus simples et rapides possible, entraînant une information à fournir également des plus

simples et fortement circonscrite, sur les sites Web des ordres. D'ailleurs, près de la moitié des ordres concernés (47 %) n'imposent pas d'autres conditions que celle de détenir une autorisation légale d'exercer (parmi celles inscrites au règlement applicable). Toutefois, dans le cas des ordres imposant d'autres conditions (que l'autorisation d'exercer), les renseignements à ce sujet restent souvent très, voire trop sommaire : les sites de ces ordres se limitent généralement à énoncer les examens à réussir ou le cours à suivre.

Par ailleurs, les lacunes dans le contenu se trouvent généralement dans les renseignements sur les délais de réponse ou de traitement. En effet, ce sont les seuls renseignements manquants sur la plupart des sites.

Au contraire, quelques sites ont dédié une section/page pour cette clientèle, avec le lien vers le règlement qui s'applique, mais pratiquement aucune information sur le processus.

3. Problématique et pistes de solutions

La vérification a soulevé des questions et des réflexions sur les sujets suivants :

- 1- **Qualité de l'information et du site Web ;**
- 2- **Contenus particuliers ;**
- 3- **Arrimage entre les sources d'information ;**
- 4- **Encadrement des sites des ordres.**

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons ces questions et réflexions qui s'imposent, à la lumière de nos constats et de notre expérience avec les sites Web des ordres, ainsi que nos recherches sur les pratiques d'information relative à l'admission.

3.1 Qualité de l'information et du site Web

La présente vérification montre que la présence et la quantité d'information sur l'admission n'en garantit pas sa qualité : la qualité des contenus (l'information elle-même), du support (le site lui-même) et de la forme (la langue). Or, des problèmes ou des erreurs peuvent apparaître suivant la conception, la modification ou l'édition du site, et peuvent rendre l'information difficile à trouver ou à comprendre.

Par ailleurs, le commissaire estime que 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, pour fournir une information et un service de qualité.

Dans les sous-sections suivantes, nous traitons des trois aspects de la qualité de l'information sur les sites Web :

- 1- Design/conception des sites Web ;
- 2- Compréhension de l'information ;
- 3- Qualité de la langue.

3.1.1 Design/conception des sites Web

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », le design d'un site peut compliquer le [repérage de l'information](#) pour les personnes candidates [section 2.2.2b), p. 23]. Les éléments graphiques et dynamiques peuvent même brouiller la lisibilité des contenus. Le site le plus problématique que nous avons examiné inclut plusieurs procédés particuliers qui rendent le repérage de l'information difficile, voire la lecture inconfortable¹⁶.

Par ailleurs, nous estimons que les ordres sous-utilisent les possibilités de l'infographie. Excluant la page d'accueil et les éléments structurants (menus/onglets, titres, etc.), très peu de sites Web inclut des infographies de contenus informationnels, pour fournir de l'information relative à l'admission.

Finalement, si les ordres se sont engagés à apporter des corrections ou des modifications à l'information sur leur site, plusieurs ont reporté cette action dans le temps, à la faveur d'une révision de l'ensemble des contenus ou bien d'une refonte du site Web. Or, le commissaire rappelle l'importance de régler rapidement les problèmes d'information. Les ordres doivent donc rester agiles dans le changement de leurs sites.

a) Design graphique ou conception visuelle des pages

La présente vérification s'attardait plutôt à l'information comme telle et, conséquemment, au « design d'information » – la façon de concevoir et de présenter l'information pour que les destinataires puissent la comprendre et l'utiliser efficacement ([Lime, 2016](#)). Toutefois, nous ne pouvions pas ignorer complètement le design graphique des sites, puisqu'il peut affecter le repérage de l'information.

L'exemple évoqué [plus haut](#) montre qu'il peut être hasardeux d'adopter les tendances Web du moment. D'une part, certains choix graphiques n'apportent pas nécessairement une valeur ajoutée à l'expérience de l'utilisateur du site Web d'un ordre. Ils peuvent même nuire à l'ergonomie et l'utilisabilité du site, qu'on pense à l'aisance dans la navigation ou à l'efficacité dans la recherche d'information. D'autre part, les tendances Web du moment

¹⁶ Exemples de procédés : le mélange de typographie surdimensionnée et de minimalisme, seulement deux tons de couleurs atténuées, le mouvement des contenus à l'affichage et au défilement, les textes cachés pour lesquels on voit mal où cliquer pour « ouvrir », etc.

ne constituent pas automatiquement les nouvelles normes/standards de conception/design¹⁷, pour un site Web et une information de qualité.

Par ailleurs, bien que le présent rapport ne traite pas de cet enjeu, les ordres doivent s'assurer de l'accès à toute l'information relative à l'admission sur leurs sites Web via un appareil mobile – peu importe le design.

Devant les possibilités infinies du design Web, notamment pour les aspects graphiques, les ordres doivent faire des choix avisés. Le design du site d'un ordre doit convenir aux différents besoins d'information de ses clientèles : notamment le grand public (utilisateur des services professionnels) et les membres de l'ordre, évidemment, mais aussi les personnes candidates (ou intéressées) à la profession. Si le design graphique sert des visées à la fois esthétiques et fonctionnelles, celui du site Web d'un ordre doit **en priorité faciliter l'accès** à l'information et aux services, dans le but faciliter l'admission à la profession.

Les visiteurs du site Web d'un ordre y reviendront pour son contenu, par besoin d'information ou de service, plutôt que pour son apparence. Certes, d'autres éléments que la présentation visuelle nuiront davantage à l'image de l'ordre, par exemple les difficultés à trouver ou à comprendre les renseignements nécessaires, ou encore la qualité de la langue.

b) Images et infographies dans les pages et les documents

Les ordres ont surtout recours à l'infographie dans leurs publications (p. ex. rapport annuel, mémoires, guides de normes professionnelles), mais peu ou pas pour fournir de l'information relative à l'admission sur les pages Web. Leurs documents en ligne – comme les formulaires ainsi que les guides ou fiches d'information aux personnes candidates – ont généralement l'apparence d'un document Word (converti en PDF), avec le logo de l'ordre. Peu de sites incluent des images infographiques pour illustrer le propos ou synthétiser l'information.

L'information relative à l'admission implique beaucoup d'informations. Même en optimisant la structure du site Web et l'organisation du texte – segmenter par sujet/thème, séparer par section/page et diviser avec des intertitres –, la personne intéressée à l'exercice peut se retrouver en surcharge d'information. Celle-ci tendrait à diminuer lorsque la présentation de certaines informations est basée sur des images plutôt que sur du texte ([CRAPEN, 2021](#), p. 2). Aussi, insérer une image peut aider notre cerveau à assimiler

¹⁷ Par exemple : les standards de conception de sites Web réactifs (*responsive Web design*, pour un affichage du contenu en fonction de la taille du navigateur, sur tout type d'appareil), les standards d'accessibilité du Web (pour les personnes avec des incapacités ou des limitations visuelles ou auditives, par exemple).

d'avantage l'information complexe que si nous lisons simplement des blocs de texte ([Shutterstock, 2015](#); [Microsoft, 2020](#)). C'est d'ailleurs l'utilité d'une infographie : simplifier de l'information complexe, par exemple donner un aperçu rapide d'un sujet, expliquer un processus ou comparer des options ([Venngage, 2019](#)).

Les infographies dites de processus sont tout particulièrement intéressantes pour l'admission à une profession. **Schématiser le processus** d'admission avec les principales étapes du point de vue de la personne candidat permettrait d'intégrer plusieurs renseignements utiles :

- la nature, le nombre et la séquence de ces étapes ;
- les exigences qu'elles comportent ;
- les délais de traitement ou de réponse, ou bien la durée approximative ou minimale de chacune des étapes ;
- les frais associés.

Une infographie de comparaison générale pourrait aussi informer les personnes intéressées à l'exercice de la profession sur les différentes voies ou les parcours possibles, avant d'entamer un processus. Ce type d'infographie peut aussi cibler une étape, en éclairant les personnes candidates sur certains **choix à faire** en cours de route, lorsque des options s'offrent à elles (p. ex. entre réussir un examen ou faire un stage).

Par ailleurs, les ordres gagneraient à utiliser davantage les infographies pour mettre en évidence certains **messages clés ou détails cruciaux** que les personnes candidates doivent nécessairement retenir. Par exemple, le personnel du service à la clientèle peut avoir remarqué des éléments souvent manquant dans les dossiers, ou des points mal compris par les personnes qui communiquent avec eux, etc.

Finalement, pour garantir l'accessibilité, les ordres qui utilisent des images infographiques doivent s'assurer que leurs édimestres ajoutent un texte alternatif ou texte de remplacement (dans les métadonnées), pour les personnes avec une déficience visuelle (qui utiliseraient un lecteur d'écran).

c) Refonte vs modification des sites Web

De plus en plus d'ordres procèdent à des refontes majeures de leur site avec l'aide de firmes/agences ou de consultants dans les domaines du Web et des communications. D'un côté, les sites Web de ces ordres vont certainement s'améliorer grandement du point de vue de l'expérience utilisateur. De l'autre côté, le recours à des experts externes ne doit pas limiter l'action de l'ordre à l'interne pour répondre à ses obligations en matière d'admission et d'information à cette clientèle.

L'ordre doit **conserver la maîtrise** de son site et son agilité à le modifier, sans dépendre absolument d'un avis d'expert externe et sans devoir systématiquement passer par un processus de révision ou de refonte. En effet, l'absence d'information sur un processus, une étape ou un recours en matière d'admission à la profession est un problème à corriger sans attendre. Mieux vaut mettre rapidement de l'information en ligne et l'améliorer ensuite, plutôt qu'en reporter l'ajout dans la refonte du site (entamée ou non). Aussi, certains autres problèmes d'information découlant de la structure ou du visuel doivent se **corriger avec célérité**, selon leur incidence sur l'accès à l'information ou sur la compréhension des internautes.

3.1.2 Compréhension de l'information

a) Limites de notre regard sur la clarté

Dans l'évaluation de l'information que nous avons effectuée, les résultats au critère de clarté pour un processus ou une étape donnée ne témoignent pas nécessairement de la compréhension que les personnes candidates peuvent en avoir. Voici trois limites :

1. **Absence d'une partie des renseignements** : on ne peut jamais juger de la clarté d'un renseignement absent. Or, l'absence de certains renseignements peut aussi nuire à la clarté de l'information dans son ensemble. Toutefois, pour le présent exercice, nous n'avons pas considéré les renseignements absents pour évaluer la clarté des renseignements présents – *comme mentionné dans les « Résultats et constats » [section 2.1.2a), p. 8]* ;
2. **Segmentation de la clarté** : le fait que chacun des renseignements fournis sur le site soient compréhensibles n'est pas une garantie que la personne candidate comprendra le processus ou l'étape en question. D'ailleurs, d'autres éléments peuvent nuire à la compréhension, par exemple :
 - Des incohérences dans les contenus (entre deux pages, entre une page et un document, etc.) ;
 - La surabondance d'information (mal ou peu structurée/divisée) ;
 - L'ordre de présentation des sections (donc des renseignements) ;
 - L'absence de liens entre les informations (sur chacune des étapes de l'admission) ;
3. **Lisibilité et simplicité** : nous n'avons pas intégré dans notre évaluation des analyses des textes pour :
 - Vérifier le niveau de difficulté (ou effort de lecture) – les analyses de lisibilité s'attardent ici à la longueur des paragraphes, des phrases et des mots, à l'aide d'outils numériques (comme Scolarius.com) ;

- Vérifier l'application des techniques d'écriture/rédaction en [langage clair et simple](#) [voir plus bas, section 3.1.2d), p. 67] – ces techniques s'attardent à la construction de phrases simples, tant par la syntaxe que le vocabulaire. Elles contribuent évidemment à la lisibilité.

b) Adaptation en fonction des sous-clientèles

Pour être facilement et bien comprise, l'information doit être présentée, organisée et rédigée selon le public visé. Évidemment, certaines pages Web ou certains documents relatifs à l'admission pourraient se destiner à un public spécialisé, comme des partenaires ou d'autres acteurs de l'admission. Toutefois, sur le site Web d'un ordre, la presque totalité de l'information relative à l'admission s'adresse aux personnes qui veulent exercer la profession.

Au sein de cette clientèle, les **défis de compréhension peuvent différer entre les profils** de candidatures, par exemple :

- Ces défis sont plus grands pour les personnes qui ne maîtrisent pas encore le français ou qui arrivent d'un pays où la profession n'est pas exercée ou encadrée comme au Québec – plus encore lorsqu'il y a combinaison de tels facteurs ;
- Même les professionnels des provinces et territoires canadiens ne connaissent pas encore les particularités du système québécois, lorsqu'ils s'informent pour venir exercer au Québec.

Les ordres recevant beaucoup de demandes pour un processus d'admission devraient bien connaître leurs sous-clientèles, donc être en mesure d'adapter l'information en conséquence.

Cela dit, les ordres recevant moins de demandes pour un processus donné ne devraient pas en négliger l'information pour autant. D'ailleurs, ces ordres pourraient se questionner, voir de plus près s'il y a entre autres un problème d'information sur leur site ou encore un manque d'[arrimage avec les autres sources d'information](#) (réf. à la section 3.3, p. 85).

c) Le cas des personnes immigrantes ou à l'étranger

L'admission à une profession est un processus complexe pour les personnes qui doivent faire reconnaître leurs diplômes ou leur formation – généralement des personnes immigrantes ou candidates à l'immigration. Si ces personnes ont la responsabilité de bien s'informer auprès des ordres, pour comprendre, **les ordres ont la responsabilité de bien les informer, de manière qu'elles puissent comprendre**. Autrement dit, cette attente envers les individus entraîne aussi des attentes envers les ordres et leurs sites Web.

Sur cette question, on a entendu de la part du CIQ que « l'information sur le site Web, elle est surement adéquate, c'est-à-dire exacte, mais peut-être pas compréhensible pour la personne qui la lit de l'étranger » ([Radio-Canada, 2019](#)). Justement parce que le processus peut être difficile à comprendre, le site Web de l'ordre ne doit pas l'être.

Le CIQ a reconnu en quelque sorte la responsabilité des ordres dans la compréhension de l'information par la clientèle immigrante, dans sa dernière prise de position ([CIQ, 2020a](#), p. 12). Il y évoque l'existence d'un fossé culturel et le fait que le système professionnel québécois plonge les personnes immigrantes dans un nouvel environnement doté de ses propres règles. C'est ainsi qu'il a recommandé à ses membres d'agir sur leurs sites Web ([CIQ, 2020a](#), recommand. 1.3, p. 3 et 12) :

Que les ordres professionnels procèdent à une validation de l'information exposée sur leur site web (sur le processus de reconnaissance d'équivalence) auprès de représentants des [diplômés hors Québec (DHQ)] afin d'analyser si l'information est bien comprise par la population immigrante.

Le commissaire estime que cette recommandation constitue une bonne pratique en matière d'information pour cette clientèle. D'ailleurs, nous avons nous-mêmes procédé à l'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres avec deux personnes diplômées hors Québec. D'une façon générale, tester son site Web et ses textes auprès d'un groupe d'utilisateurs (en vérifiant entre autres leur compréhension de l'information) entre désormais dans la stratégie de conception (ou de refonte) d'un site Web efficace ([Québec, 2021](#); [Québec, 2017](#), p. 19).

d) Simplification de la forme et du contenu

L'information (écrite et visuelle) relative à l'admission sur les sites Web des ordres se présente différemment selon qu'elle se trouve :

- Directement sur une page Web vs dans un document en ligne ;
- Dans un formulaire vs une fiche/aide-mémoire vs un guide à l'intention d'une clientèle particulière (ex. stagiaires).

Elle appelle alors un degré plus ou moins élevé de simplification, tant sur le plan de la forme que du contenu, pour une communication efficace, adaptée au support. Plusieurs ordres ont déjà intégré ce réflexe ou cette préoccupation dans la mise à jour ou dans la révision de leurs sites. Nous rappelons ici certains principes et techniques, au bénéfice de tous et toutes.

ÉCRITURE/RÉDACTION WEB

Qui n'a pas déjà entendu/lu qu'on n'écrit pas sur le Web comme on écrit un document ? En effet, l'écriture ou rédaction Web implique de tenir compte des possibilités et contraintes du Web, ainsi que du comportement des internautes ([OQLF, 2021a](#);

Usability.gov, s. d.). Conséquemment, la rédaction du contenu et l'édition d'une page Web devrait s'effectuer avec les principaux points suivants en tête – en lien avec le design d'information :

- Privilégier la simplicité et la concision dans les textes : des phrases et des paragraphes courts, un style direct, des listes à puces/numéros d'énoncés brefs, des tableaux simples (attention à l'affichage sur un mobile), etc.
- Mettre l'information la plus importante en premier (technique de la pyramide inversée) et mettre en évidence certains mots, afin d'attirer l'attention sur les renseignements importants ;
- Insérer des intertitres ou titres de paragraphes (avec des balises HTML) parlants), de l'espace entre les contenus (aérer les pages), des liens internes vers d'autres pages ou documents, des liens externes vers d'autres sites Web, etc.
- Éviter de mettre l'information essentielle dans des documents PDF seulement : l'internaute peut difficilement les lire sur un appareil mobile. Idéalement, réserver les PDF aux documents à imprimer, aux formulaires à remplir, aux ressources additionnelles – dans le cas de l'admission, pensons aux politiques de l'ordre, au guide d'encadrement du stage, au document de préparation et de références en vue de l'examen, etc.
- Orienter l'information sur l'action, c'est-à-dire la ou les tâches que l'internaute veut ou doit accomplir – dans le cas qui nous occupe, la personne doit d'abord et avant tout choisir d'entamer (ou non) un processus d'admission, puis effectuer les démarches requises pour déposer une demande (selon son parcours ou son profil) et cheminer dans le processus, jusqu'à l'inscription au tableau.

D'ailleurs, pour l'information relative à l'admission, les ordres gagneraient sur le plan de l'efficacité communicationnelle en s'adressant directement à l'internaute, dans la formulation du texte – ce qui n'est pas systématiquement le cas, actuellement. En effet, l'information se destine principalement aux personnes candidates ou intéressées. Aussi, la personne qui lit la page Web s'informe généralement pour elle-même. Le site devrait donc « parler » à la personne, par exemple : « Remplissez le formulaire [...] », plutôt que « le candidat doit remplir le formulaire [...] » ou « les candidats doivent remplir le formulaire [...] ».

Certes, la notion d'écriture/rédaction Web est intimement liée à celle du langage clair et simple – voir ci-dessous.

LANGAGE CLAIR ET SIMPLE

Tant pour le grand public que pour la clientèle de l'admission, un langage clair et simple s'impose sur les sites Web des ordres : formuler le texte pour que les destinataires comprennent l'information dès la première lecture. Autrement dit, la lecture doit être fluide et le message, sans équivoque.

Rédiger en langage clair et simple requiert une attention particulière, par l'application de principes mais aussi de techniques, notamment les suivantes ([Québec, 2022a](#); [Canada, 2015](#); [PLAIN, 2011](#)) :

- Dans le choix des mots (vocabulaire) :
 - Mots simples, niveau de langage courant (plutôt que soutenu), termes connus du grand public – on peut parler de choses techniques avec des mots de tous les jours, comme on peut expliquer des notions abstraites avec des mots à la portée du public cible ;
 - Explication ou définition fournie pour les mots moins connus ou les termes techniques (lorsqu'on ne peut les éviter) – en plus du jargon juridique, attention au jargon professionnel (vocabulaire de la profession) propre au Québec, dans l'information pour les personnes formées ailleurs ;
 - Mots justes et concrets, particulièrement les verbes, pour éviter les adverbes, les périphrases et les tournures impersonnelles ;
- Dans la construction des phrases et paragraphes (syntaxe et organisation textuelle) :
 - Voix active à privilégier, pour mettre l'accent sur l'agent/auteur de l'action – réserver la voix passive aux messages qui mettent l'accent sur l'objet ou la personne qui subit l'action ;
 - Forme verbale affirmative à privilégier – employer la négation (« ne... pas ») à la bonne occasion, pour un effet voulu (comme attirer l'attention sur l'interdit, plutôt que sur l'exigence ou la marche à suivre) ;
 - Phrases et paragraphes plus courts que longs – éviter les successions de subordonnées, se donner des balises (nombre de mots/phrased et nombre de phrase par paragraphe) selon le type de communication et le public cible¹⁸ ;

¹⁸ Les diverses références n'indiquent pas ou s'entendent pas sur le nombre maximal de mots à viser : nous avons vu de 12 à 25 mots/phrased.

- Syntaxe dans l'ordre typique « sujet+verbe+complément » – éviter d'insérer des éléments entre le verbe et son complément (p. ex. avec une subordonnée relative), scinder ces phrases complexes en deux.

La précédente vérification concernant les sites Web des ordres s'appuyait sur différentes références sur le langage clair et simple – voir les références au rapport ([Commissaire, 2016, p. 19](#)). Aussi, les ressources et outils à ce sujet abondent sur le Web, dont des listes de contrôle – qui peuvent servir tant pour la rédaction initiale que pour la révision de l'information déjà en ligne.

EXIGENCES LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES

Les ordres doivent faire le pont entre les textes de lois et de règlements et les personnes candidates. Nous avons constaté que certains sites reproduisent des extraits de règlements. Or, ce type de textes est rédigé dans un langage juridique, spécialisé. Ainsi, les ordres devraient privilégier un résumé vulgarisé des dispositions pertinentes aux candidats.

Par ailleurs, s'il faut référer au texte juridique, les ordres devraient insérer le lien vers la loi ou le règlement ou l'article en question, sur le site officiel, plutôt que recopier le texte – voir la question de l'[arrimage avec LégisQuébec et Publications du Québec](#) (réf. à la section 3.3.1, p. 85).

e) Vocabulaire : le cas particulier du mot équivalence

Rappelons que, dans le système professionnel québécois, l'équivalence fait référence à un mécanisme particulier, établi par la loi, en vue de l'admission à une profession : la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation [[art. 93\(c\)](#) du Code] ou des autres conditions de délivrance d'un permis [[art. 94\(i\)](#) du Code]¹⁹.

Nous avons relevé deux façons problématiques d'utiliser le mot *équivalence* :

1. Pour désigner d'autres processus/mécanismes ;
2. En changeant la désignation du type d'équivalence (de diplôme vs de formation).

UTILISATION POUR DÉSIGNER D'AUTRES PROCESSUS/MÉCANISMES

La vérification a relevé l'[emploi du mot équivalence](#) pour désigner d'autres processus ou mécanismes [réf. à la section 2.2.2d), p. 24].

¹⁹ Le concept d'équivalence se retrouve aussi dans l'évaluation des compétences en vertu de l'[art. 45.3](#) (disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète).

Certains ordres peuvent avoir délibérément fait ce choix par souci de simplification pour les personnes non initiées aux concepts du système professionnel québécois. Toutefois, ce choix devient problématique si, par conséquent, les personnes se réfèrent au mauvais règlement. Le décalage entre l'[information juridique officielle](#) et l'information fournie sur le site de l'ordre est traité plus loin (*section 3.3.1, p. 85*). Quoi qu'il en soit, l'emploi impropre du mot *équivalence* contribue à la confusion dans la population en général et chez les personnes immigrantes en particulier.

Bien que les ordres doivent adapter l'information relative à l'admission aux besoins des candidats et vulgariser les concepts juridiques, l'information sur les sites ne doit pas se trouver en décalage avec la loi et les règlements. Réserver le mot *équivalence* aux parcours ou processus correspondant dans le système professionnel est non seulement possible mais souhaitable. Cette pratique permet de distinguer les différents mécanismes de reconnaissance sans équivoque. D'ailleurs, pourquoi risquer la confusion, quand on peut bien faire autrement ?

Les ordres peuvent employer d'autres termes qui seraient tout autant compris de la clientèle, en reformulant une phrase ou en renommant une page fautive. Par exemple, nous avons fait la suggestion à un ordre, dont le site présentait tous les parcours comme étant des « profils d'équivalence », de remplacer ce titre par « profils de reconnaissance ». Certains sites parlent plutôt de « profils de candidats », de « profils d'admission », de « parcours d'admission », etc. Ces différents exemples montrent qu'on peut rédiger en langage clair, ni trop juridique, ni trop technique, et rester « digeste », même en évitant d'employer le mot *équivalence* pour désigner d'autres mécanismes de reconnaissance.

Par ailleurs, des solutions techniques existent, en lien avec le référencement de sites Web. On peut par exemple inclure dans les métadonnées d'une page Web des termes utilisés par les personnes immigrantes, pour faciliter leur recherche d'information, tout en conservant les mots justes sur la page Web en question. Les ordres peuvent ainsi ajouter le mot-clé *équivalence* pour les pages des différents processus ou mécanismes apparentés.

En somme, l'admission sur une autre base que le diplôme donnant ouverture au permis ou la reconnaissance d'équivalence implique un autre mécanisme de reconnaissance des compétences ou des qualifications professionnelles, qu'il convient de nommer distinctement. Ainsi, on ne doit pas parler d'*équivalence* pour l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France ou sur la base d'une autorisation légale d'exercer (p. ex. permis d'une province ou d'un territoire canadien). Les ordres devraient toujours réserver le terme *équivalence* aux parcours/processus impliquant ce mécanisme distinct et important de la législation professionnelle.

DÉSIGNATION DE L'ÉQUIVALENCE

La vérification a relevé l'[emploi de termes non conformes](#) pour désigner l'équivalence de diplôme vs de formation [réf. à la section 2.2.2d), p. 24]. Un cas en particulier mérite qu'on s'y attarde, car il remet en question la terminologie établie dans le cadre juridique, plus précisément le terme *formation*.

Un ordre nous a expliqué pourquoi il évitait d'utiliser les termes *équivalence de formation* (dans sa lettre de réponse aux recommandations du commissaire) :

[...] l'expérience nous a démontré que les candidats, principalement ceux formés à l'étranger, étaient déroutés par le terme « équivalence de formation » puisque selon les retours obtenus, les candidats associent ce terme à une formation certifiante (obtenue dans un contexte académique) plutôt qu'à une formation professionnelle (obtenue par expérience professionnelle).

Rappelons d'abord que la notion de *formation*, dans le cadre juridique de la reconnaissance d'équivalence, réfère à une combinaison de différentes activités qualifiantes pertinentes (en substance) pour la profession :

- Les études effectuées dans un établissement d'enseignement reconnu ;
- Toute autre formation : cours, ateliers, stages, etc.
- L'expérience de travail.

On parle alors d'une « formation » acquise autant par des études que par l'expérience. Ainsi, désigner l'équivalence de formation par des termes comme *équivalence professionnelle* pourrait être tout aussi réducteur, si les personnes candidates associent ces termes uniquement à la formation acquise par l'expérience.

La distinction entre l'équivalence dite de diplôme et celle dite de formation se comprend aisément dans la réglementation. Nous constatons aussi que la plupart des sites Web qui l'aborde explicitement, dans l'information sur l'admission par équivalence, le font correctement.

Cela dit, nous reconnaissons l'enjeu communicationnel que pose l'emploi des termes conformes au cadre juridique. En effet, les termes *équivalence de formation* relèvent du jargon, que les personnes non initiées (dont les personnes candidates) peuvent effectivement interpréter différemment. Les ordres doivent donc utiliser ces termes avec précaution dans l'information destinée à la clientèle de l'admission. Plusieurs sites incluent d'ailleurs une explication du sens de ces termes (p. ex. avec la présentation des normes d'équivalence ou des facteurs d'appréciation de l'équivalence de formation).

Ainsi, si les ordres devraient toujours réserver le terme *équivalence* aux parcours/processus impliquant ce mécanisme, cela ne veut pas dire qu'ils doivent employer le jargon dans les

titres de pages/sections/menus. En effet, ils peuvent éviter les termes *équivalence de formation* dans les principaux titres et plutôt faire référence au lieu de formation des personnes – voir exemples à la section 2.4.2a), p. 45. Si les termes techniques ne peuvent être évités dans un titre de rubrique, une parenthèse explicative peut aussi s'ajouter, par exemple : « Équivalence de formation (études et expérience) ».

3.1.3 Qualité de la langue

À l'occasion de la présente vérification, sans procéder à une révision linguistique des sites Web des ordres, nous avons pu constater la qualité de la langue dans l'information relative à l'admission, en général. Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », l'information inclut peu ou pas d'erreurs majeures, sur le plan de la [langue](#), mais la typographie et le vocabulaire reste à surveiller [section 2.1.3b), p. 17].

Même en l'absence d'erreur majeure ou de cumul d'erreurs nuisant à la compréhension, toute erreur ou faute de français reste à corriger promptement. Aussi, la qualité de la langue mérite une attention constante de la part des ordres. En effet, les erreurs donnent un mauvais exemple aux personnes candidates ou intéressées et peuvent donner une mauvaise image de l'ordre.

a) L'exemplarité de l'institution

En tant que vitrine publique de l'institution, le site Web d'un ordre doit être exemplaire.

D'aucuns verront l'incongruité d'une information relative à l'admission rédigée avec des fautes de français, alors que nombre de personnes formées à l'étranger doivent se soumettre à un examen de français comportant une évaluation de la langue écrite. En effet, le respect des règles suivantes à l'écrit est évalué dans l'examen de l'Office québécois de la langue française ([OQLF, 2021d](#), p. 9) :

- La syntaxe ;
- La conjugaison ;
- L'accord dans le groupe nominal (GN) ;
- L'orthographe d'usage.

Les personnes candidates doivent attester une connaissance de la langue française appropriée à l'exercice de la profession, pour obtenir un permis. Elles n'échouent pas l'examen de l'OQLF avec un faible nombre d'erreurs, qui ne nuisent peu ou pas à la compréhension ([OQLF, 2021c](#)). Les ordres doivent, quant à eux, attester leur *maitrise* de la langue, bien au-delà de ce qui est requis aux personnes candidates.

b) La prévention et la correction des erreurs

Des erreurs communes comme des coquilles peuvent se glisser dans les contenus, lors de la rédaction comme telle ou lors de l'édition (saisie du texte en ligne). Bien qu'il ne s'agisse pas d'un problème d'information, les ordres devraient quand même rapidement corriger les erreurs de langue lorsqu'elles leur sont signalées – comme nous le faisons nous-mêmes pour les pages Web et les publications du commissaire.

Les ordres disposent des ressources pour s'assurer la qualité de la langue sur leurs sites Web – comme dans leurs communications écrites – ou doivent s'en doter. Ils devraient mettre en place un mécanisme de révision linguistique systématique, de pair avec la gestion et l'édition des contenus informationnels, puisque ces sites incluent énormément de pages Web et de documents. Minimale, l'ajout ou la modification de contenu devrait inclure une révision linguistique avant l'édition/mise en ligne et un contrôle de la qualité après.

3.2 Contenus particuliers

La présente vérification confirme l'importance de certains contenus en particulier, pour que les personnes candidates (ou intéressées) puissent effectuer toutes les démarches que leur situation ou leur cas exigent. Elle soulève également des questions sur certaines exigences ou pratiques.

Dans les sous-sections qui suivent, nous aborderons les contenus suivants :

- 1- Renseignements liés à la déclaration de services ;
- 2- Renseignements variables ou tributaires d'autres parties (candidate ou tierce) ;
- 3- Renseignements pour effectuer les démarches à partir de l'étranger ;
- 4- Renseignements fournis en multimédia (audiovidéo, animations, etc.) ;
- 5- Pratiques ou exigences discutables.

3.2.1 Renseignements liés à la déclaration de services

Parmi les énoncés attendus dans la déclaration de services d'un ordre, plusieurs devraient contribuer à mieux informer les personnes candidates ou intéressées à l'exercice de la profession.

L'élaboration et la mise à jour d'une telle déclaration implique de penser en termes de prestation de services, afin de fixer **des objectifs concrets à énoncer** dans ladite déclaration en ligne. Les *Lignes directrices en matière de gouvernance* confirment d'ailleurs que la déclaration devrait inclure les engagements de l'ordre sur les délais de réponse et de traitement ([Office, 2019b](#), p. 31). D'ailleurs, s'engager à traiter les demandes « dans

délais raisonnables » ou « avec diligence » ne suffit pas pour renseigner adéquatement les personnes candidates sur les délais des étapes clés de l'admission.

Par ailleurs, nous avons supposé que les ordres mettraient leur déclaration de services bien en évidence sur leur site, pour être visible d'emblée le grand public. Sans avoir spécifiquement recensé ou évalué cet élément sur les 46 sites, nous avons remarqué que c'est rarement le cas. Or, la déclaration de services pourrait contribuer à l'accès à l'information spécifiquement pour les personnes candidates ou intéressées, en mettant de l'avant des renseignements utiles sur les services de l'admission.

Certes, les obligations liées à la déclaration de services ajoutent à l'obligation d'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres :

- La diligence attendue dans la prestation de service [[art. 62.0.2](#), Code] implique de renseigner les personnes candidates sur les **délais de réponse et de traitement** :
 - Pour les divers types de demandes de permis ou d'admission, et ce, pour les différentes étapes clés (dont la communication des décisions) ;
 - Pour les demandes de renseignements ou questions diverses en cours de traitement du dossier ;
- L'information claire sur les services offerts et sur comment les obtenir implique d'insérer des **liens à partir de la déclaration vers l'information pertinente** (et vice-versa) sur le site Web et d'indiquer le **moyen d'obtenir du service à la clientèle** pour l'admission :
 - La déclaration énonce les services relatifs à l'admission, ce qui inclut non seulement le traitement des différents types de demandes de permis mais aussi l'inscription au tableau (avec les liens vers les sections ou pages correspondantes du site Web) ;
 - L'information relative à l'admission devrait inclure les coordonnées pour joindre le service de renseignements ou le personnel désigné pour répondre aux questions des personnes candidates ou intéressées.

En somme, les nouvelles obligations des ordres liées à la mise en ligne d'une déclaration de services devraient se traduire par une information claire pour les personnes qui visitent le site d'un ordre pour savoir comment obtenir un permis ou devenir membre, de même que des instructions simples et complètes pour effectuer les démarches requises.

3.2.2 Renseignements variables ou tributaires d'autres parties (candidate ou tierce)

Parmi les renseignements à fournir aux personnes candidates ou intéressées, certains sont plus faciles à fournir que d'autres, surtout ceux factuels et stables, pour des aspects du processus d'admission qui relève directement de l'ordre. Nous notons un enjeu particulier pour les renseignements couvrant la globalité du processus d'admission, soit la durée et les frais, ainsi qu'un enjeu pour les renseignements sur la formation d'appoint en vue d'une reconnaissance d'équivalence.

a) Durée du processus

Quel que soit le processus d'admission, les ordres doivent donner une idée de la durée totale, du dépôt de la demande jusqu'à l'inscription au tableau, et ce, même si elle peut varier entre les individus. C'est un impératif pour rendre le processus transparent et aider les personnes intéressées à prendre une décision éclairée, avant d'entamer le processus. Ces personnes ont besoin d'avoir un ordre de grandeur parlant : il y a une différence significative entre quelques mois et quelques années.

ENJEUX POUR LES PERSONNES IMMIGRANTES

Les personnes immigrantes sous-estiment grandement la durée globale du processus d'admission à leur profession ([CIQ, 2019b](#), p. 12). Ainsi, renseigner adéquatement ces personnes les amène à avoir des attentes plus réalistes, ainsi qu'à organiser leur vie (et celle de leur famille) en conséquence.

D'ailleurs, un récent avis du Conseil supérieur de l'éducation concernant l'inclusion des familles immigrantes confirme que la durée globale du processus constitue un des facteurs qui influencent l'engagement et la réussite dans un processus de reconnaissance – comme celui de l'équivalence de diplôme ou de formation ([CSE, 2021](#), p. 125) :

[...] la durée du processus, y compris la réussite de la formation manquante ou de la formation d'appoint (selon les dispositifs), constitue un facteur déterminant au regard de la décision de s'engager dans ce processus, de le poursuivre ou de prendre une autre avenue.

La durée globale est un enjeu même pour le processus d'admission simplifié par l'ARM Québec-France. Les personnes qualifiées en France qui se font courtiser pour venir au Québec, en bénéficiant de l'ARM, peuvent avoir l'impression que les autres exigences que leurs qualifications professionnelles ne seront que des formalités. Les ordres doivent donc informer la clientèle sur la globalité du processus, quand des mesures de compensation ajoutent des étapes au processus, qui s'allonge alors en durée

Dans la vérification précédente, nous avons remarqué que ce renseignement manquait, mais avons donné des pistes surtout pour bonifier les renseignements sur les délais de réponse ou de traitement ([Commissaire, 2016](#), p. 11). Toutefois, des indications sur les délais de traitement habituels ne suffisent pas, parce qu'elles ne donnent pas une vue d'ensemble (du début à la fin).

DÉFI DE LA DURÉE VARIABLE

Bien sûr, différents facteurs font varier la durée, comme les calendriers et la fréquence des réunions des instances (étude des dossiers), des examens à suivre, des cohortes de la formation d'appoint, etc. La durée du processus dépend aussi de l'action du candidat lui-même, c.-à-d. la célérité dans ses démarches, notamment pour obtenir certains documents complémentaires. Par ailleurs, dans le cas particulier de l'admission par équivalence s'ajoute le fait que la durée peut varier considérablement entre les individus, selon l'ampleur des activités de formation qui peuvent être prescrites (en vue de la reconnaissance complète de l'équivalence de la formation).

Justement si l'ordre sait que la durée du processus varie énormément, il ne devrait pas se limiter à indiquer les extrêmes – bien que la durée minimale soit un renseignement non négligeable. En fait, tous les ordres devraient donner une meilleure idée de la durée globale, selon l'indicateur le plus parlant pour les personnes candidates. Voici deux moyens pour y arriver :

- Tirer des statistiques à partir des données sur les dossiers traités au cours des dernières années ;
- Décortiquer le processus et en estimer la durée selon le cumul des délais de traitement habituels et d'autres données connues – p. ex. la fréquence des examens, la durée d'une session de cours ou d'une formation d'appoint.

Le CIQ aurait d'ailleurs fait un exercice similaire à l'échelle des dix ordres recevant le plus de demandes de reconnaissance d'équivalence, en fournissant des indicateurs en nombre de mois et en moyennes pour certaines étapes du processus : le traitement de la demande (étude du dossier pour rendre une décision), l'attente pour la formation d'appoint et le temps pris par les candidats pour la compléter ([CIQ, 2019a](#), p. 4).

Finalement, les ordres doivent donner l'heure juste, lorsqu'ils connaissent certains obstacles ou limites, pouvant retarder le déroulement du processus, par exemple le manque de places de stage ou le contingentement de la formation d'appoint.

EXEMPLE D'ESTIMATION

En guise d'exemple générique et fictif, voici une liste des différents délais ou durées qu'on pourrait quantifier et associer aux différentes étapes ou activités, pour un processus

d'admission par équivalence de diplôme ou de formation, avec d'autres conditions de délivrance du permis. (Les conditions de délivrance du permis et les moyens d'évaluation en reconnaissance varient évidemment selon la profession.)

Tableau 19 : Liste des délais et durée du processus – Admission par équivalence, avec conditions supplémentaires

<i>Étape ou activité du processus</i>	<i>Durée, délai ou autre indicateur</i>
Traitement de la demande et étude du dossier (complet) pour la reconnaissance d'équivalence	Entre X-Y mois pour recevoir la décision
<i>Évaluation des compétences (si applicable)</i>	Ajouter entre X-Y semaines
Formation d'appoint / toute activité prescrite avec une reconnaissance partielle (variable selon la personne)	—
<i>Cours dans un l'établissement d'enseignement</i>	Entre X mois et Y années
<i>Stage</i>	Entre X et Y h ou mois
<i>Examens (équivalent la réussite de cours universitaires)</i>	Offerts tous les X mois
Examen professionnel / d'admission	Offert tel et tel mois
Stage professionnel	X mois
Formation obligatoire (éthique, déontologie, etc.)	X h, en ligne (moment au choix)
Examen de français de l'OQLF (s'il y a lieu)	X h d'examen, date de la séance précisée après l'inscription
Traitement de la demande et délivrance du permis	Env. X semaines pour recevoir le permis
Prestation de serment	Tel mois de l'année
Première inscription au tableau de l'Ordre (autorisation d'exercer)	Sur réception du paiement des frais
Durée totale pour l'ensemble du processus	Entre X mois ou X années et/ou moyenne de X mois ou années

**Le délai ou la durée d'une étape peut dépendre par exemple du moment où s'effectue une activité ou de la fréquence prévue de celle-ci.*

b) Frais

Pour chacun des principaux processus d'admission, les sites Web des ordres devraient fournir l'ensemble des frais qui y sont associés – et non seulement ceux pour l'ouverture ou l'étude du dossier –, jusqu'à l'inscription au tableau.

Les enjeux concernant la durée globale du processus se transposent aussi dans les renseignements à fournir sur les frais. En effet, le Conseil supérieur de l'éducation constate que « plusieurs personnes [immigrantes], même préparées, n'ont pas un portrait juste des dépenses qu'il faut assumer pour mener à bien un processus de reconnaissance d'équivalences, acquérir au besoin la formation manquante et obtenir un permis de pratique » ([CSE, 2021](#), p. 123).

VUE D'ENSEMBLE

Voici trois points à considérer pour fournir une information complète sur les frais :

- *Rassembler les frais* : Les tarifs et autres frais de l'ordre associés à un processus et à une catégorie de candidatures en particulier devraient être regroupés, de façon que la personne n'ait pas à les extirper dans différentes sections d'une liste générale ou d'une grille tarifaire ;
- *Tenir compte des frais de tierces parties* : Les ordres devraient indiquer aux personnes candidates lorsque certaines exigences ou démarches comportent ou peuvent comporter des frais, même si ces frais sont perçus par d'autres organisations ou qu'ils varient selon le dossier. Par exemple, l'évaluation par une tierce partie ou la traduction de documents impliquent un certain montant, que les ordres peuvent mentionner comme étant une approximation (ou autre précaution nécessaire), avec les liens vers la source (le cas échéant) ;
- *Fournir le lien vers les autres frais* : la liste des frais associés à un processus d'admission en particulier étant déjà longue, les ordres pourraient diriger les internautes vers une page ou un document incluant la liste de tous les frais pouvant être facturés, notamment les divers frais administratifs pour des cas particuliers comme la réouverture d'un dossier fermé, un chèque sans provision, etc.

EXEMPLE D'ESTIMATION

À partir de l'examen des sites Web, nous avons dressé une liste générique des différents types frais qui pourraient s'appliquer à une personne candidate, formées hors du Canada, pour l'admission par équivalence de diplôme ou de formation, avec d'autres conditions de délivrance du permis. (Comme l'exemple de liste pour la [durée du processus](#), les étapes et activités varient selon la profession.)

Tableau 20 : Liste de frais – Admission par équivalence, avec conditions supplémentaires

<i>Étape ou activité du processus d'admission</i>	<i>Frais (de l'Ordre ou d'un tiers)*</i>
Dépôt d'une demande (permis/admission) – ouverture du dossier à l'Ordre	X \$
Documents requis	—
<i>Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec (MIFI)</i>	123 \$
<i>Copies certifiées conformes des diplômes – variable selon l'autorité effectuant la certification</i>	X \$/page
<i>Relevés de notes des études transmis directement – variable selon l'établissement d'enseignement</i>	X \$/relevé

<i>Attestations diverses (travail, stages, etc.) – variable selon l'autorité délivrant le document</i>	X \$/document
<i>Traduction de documents (si langue autre que français ou anglais) – variable selon le service de traduction</i>	X \$/page
<i>Preuve d'identité ou de naissance – variable selon le pays/État</i>	X \$-Y \$
Étude du dossier pour la reconnaissance d'équivalence	X \$
<i>Analyse du dossier par le comité</i>	Inclus
<i>Évaluation des compétences (si applicable)</i>	X \$
Révision de la décision reconnaissance (s'il y a lieu)	X \$
Formation d'appoint / toute activité prescrite avec une reconnaissance partielle	—
<i>Cours dans un établissement d'enseignement – variable selon le statut de citoyenneté/résidence et l'établissement</i>	X \$/cours (frais de scolarité) et Y \$/session (autres frais institutionnels)
<i>Stage – si frais pour l'organisation, la supervision ou l'évaluation</i>	X \$/stage
<i>Examens (équivalent la réussite de cours universitaires)</i>	X \$/examen (frais d'inscription), Y \$/reprise
Immatriculation/inscription au registre des stagiaires	X \$/année (ou autre période)
Examen professionnel / d'admission	X \$ pour l'inscription, Y \$/reprise, Z \$ pour la révision de la correction
Stage professionnel	X \$/stage, Y % pour la révision
Formation obligatoire (éthique, déontologie, etc.)	X \$ pour l'inscription Y \$ pour le matériel
Exigences linguistiques	—
<i>Examen de français / attestation de l'OQLF</i>	Gratuit
<i>Permis temporaire (s'il y a lieu)</i>	Gratuit pour la 1 ^{re} demande X \$/renouvellement
Délivrance du permis	X \$
Prestation de serment	Gratuit
Première inscription au tableau de l'Ordre	—
<i>Cotisation annuelle – pour un an ou au prorata, ou bien variable selon la période de l'année (selon l'ordre)</i>	X \$ entre tel et tel mois, Y \$ entre tel et tel mois, Z \$ pour une inscription tardive
<i>Assurance responsabilité professionnelle – peut varier selon le statut d'emploi ou la catégorie d'activités professionnelles</i>	X \$
<i>Sous-total pour les frais de l'Ordre</i>	Environ X \$
<i>Sous-total pour l'estimation des autres frais</i>	Minimum de X \$
Total estimé	Minimum de X \$

**Montants incluant les taxes (si applicable). Pour les autres frais administratifs : voir la liste/grille/tableau tarifaire globale de l'Ordre.*

c) Formation d'appoint (en vue d'une équivalence)

Même en l'absence d'un programme, stage ou examen particulier, les ordres doivent faire savoir aux personnes candidates ou intéressées que le processus d'admission par équivalence implique généralement la prescription d'activités de formation (cours, examens ou stages, selon le cas) selon les lacunes identifiées à l'étude du dossier – justement pour combler ces lacunes. Autrement dit, avant même de s'engager dans le processus, ces personnes doivent comprendre qu'elles pourraient avoir à :

- a) suivre un certain nombre de cours ;
- b) faire un stage sur quelques semaines à quelques mois ;
- c) réussir un ou des examens.

Comme pour la durée globale du processus, les ordres doivent donner un aperçu de la durée possible de l'étape associée à la formation d'appoint, selon l'indicateur le plus parlant. Encore là, ils peuvent tirer des statistiques des prescriptions des dernières années, par exemple, tant pour le nombre de cours ou d'examens que pour le nombre d'heures/semaines de stage.

Finalement, si les ordres imposent un délai maximal standard aux personnes candidates pour réussir les cours, stages ou examens prescrits, ces renseignements devraient aussi faire partie de l'information sur le site – tout comme la possibilité d'en demander la prolongation. D'ailleurs, puisque délai maximal pour accomplir la prescription montre en quelque sorte la durée maximale de cette étape du processus, cette donnée contribue à montrer la [durée du processus d'admission](#) complet – voir sous-section 3.2.2a), p. 74.

3.2.3 Renseignements pour effectuer les démarches à partir de l'étranger

Afin de pouvoir exercer leur profession au Québec dès que possible, les personnes en processus d'immigration sont encouragées à entamer le processus d'admission à la profession en parallèle. Les autorités publiques et les ordres voudront s'assurer :

1. Que l'information pertinente sur les sites Web des ordres soit facile à trouver et à comprendre, pour cette clientèle ;
2. Qu'elle inclue tous les renseignements nécessaires et utiles pour justement entamer les démarches requises par l'ordre en parallèle aux démarches d'immigration.

Ainsi, les ordres doivent vérifier que leurs exigences documentaires ou administratives, et les démarches qu'elles supposent, peuvent s'appliquer aux personnes qui ne sont pas encore arrivées au Québec. Dans le même ordre d'idée, les ordres doivent inciter ces personnes à préparer leur dossier à partir du pays qu'elles quittent – que soit leur pays

d'origine ou bien celui où elles ont acquis la formation ou l'expérience de travail pertinente.

Rappelons que tous ces efforts concourent à faciliter l'admission à une profession pour les personnes formées hors du Québec – un objectif faisant partie des obligations des ordres [Code, [art. 62.0.1](#), par. 7].

a) Communications et démarches à distance

De nos jours, effectuer des démarches à distance implique l'utilisation d'Internet et des outils électroniques, dont le site Web de l'ordre : l'information qu'il contient doit non seulement permettre mais aussi faciliter de telles démarches.

Les ordres vont certainement dans la bonne direction : de plus en plus de sites Web incluent des fonctionnalités permettant aux personnes de déposer une demande et de constituer leur dossier en ligne. D'ailleurs, dans les réponses aux recommandations du [rapport d'évaluation individuelle](#), plusieurs ordres ont informé le commissaire d'une telle transition vers le numérique, afin d'alléger le traitement administratif des demandes/dossiers et de réduire les délais. En plus de bénéficier à l'ensemble des candidates, ces changements vont surement faciliter les démarches à partir de l'étranger.

b) Exigences faisant obstacles aux démarches

Certaines exigences entraînent des démarches qui peuvent s'avérer difficiles, voire impossible à effectuer à partir de l'étranger. Au contraire, les personnes encore à l'étranger ont avantage à rassembler, avant de partir, les documents requis par l'ordre. C'est d'autant plus vrai que les démarches pour obtenir ces documents sont souvent plus faciles sur place (si la personne se trouve dans le pays où elle a étudié ou travaillé).

DOCUMENTS EXIGÉS

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », certains ordres demandent aux personnes candidates de [faire certifier conforme leurs documents originaux](#) par un commissaire à l'assermentation ou autre autorité compétente au Québec [section 2.4.2b), p. 48]. Cette action ne peut se faire à distance sans envoyer les originaux au Québec. Or, une des raisons d'utiliser plutôt une copie certifiée conforme est justement d'éviter que les documents originaux circulent par la poste. Soulignons que, dans certains pays ou pour certains documents, il peut s'avérer impossible de se faire délivrer un duplicata, en cas de perte de l'original.

La question de la [preuve du statut](#) au Québec/Canada est traitée plus loin, dans la problématique [section 3.2.5b), p. 83].

PAIEMENT EXIGÉ

Certains ordres exigent un mode de paiement en particulier. En 2019, nous avons remarqué que quelques-uns fonctionnaient par chèque seulement. Or, certains modes de paiement ne sont pas accessibles pour tous ou de partout. C'est notamment le cas du paiement par chèque, dans plusieurs pays.

Avec les mesures de confinement et tous les chamboulements dans les opérations des organisations au début de la pandémie de COVID-19, il est probable que les ordres aient adopté le paiement électronique. Or, si celui-ci devient l'unique mode de paiement, il peut aussi être un obstacle pour les personnes qui n'ont pas de carte de crédit. Une telle situation s'est d'ailleurs révélée dans une récente plainte (en cours d'examen).

Dans tous les cas, lorsqu'une personne se trouve dans l'impossibilité de faire la démarche requise ou lorsque la démarche entraîne des difficultés excessives pour la personne, les ordres devraient proposer d'autres moyens pour obtenir un paiement, des renseignements ou des documents. C'est d'ailleurs dans l'esprit d'une disposition introduite dans la loi en 2017, d'accepter de considérer des solutions de rechange en telles circonstances (Code, [art. 94](#), 2^e al.).

En somme, même lorsque les ordres adoptent des exigences justifiées et raisonnables pour la plupart des candidatures, des exceptions pourraient aussi être raisonnables et se justifier. Rappelons l'objectif de favoriser, lorsque c'est possible, les démarches pour entamer le processus d'admission à partir l'étranger. Ainsi, le site Web d'un ordre pourrait inviter les personnes à communiquer avec le service à la clientèle si leur situation ne leur permet pas d'effectuer en temps utile les démarches que les exigences de l'ordre impliquent, notamment celles à effectuer en amont ou au début du processus d'admission.

c) Consultation du site avant l'arrivée au Québec

Pour entamer le processus d'admission à partir de l'étranger, encore faut-il que les personnes immigrantes (ou candidates à l'immigration) consultent le site de l'ordre avant de venir au Québec. Ce n'est certainement pas encore un automatisme.

On peut penser que ces personnes s'informeront en amont, toutefois les personnes en processus d'immigration seraient susceptibles de négliger l'information sur le processus d'admission à l'ordre ([CIQ, 2019b](#), p. 56).

Aussi, selon un sondage ayant obtenu près de 500 personnes répondantes²⁰ :

²⁰ Sondage Web par la firme Léger auprès de personnes ayant abandonné le processus d'admission par équivalence après l'obtention d'une décision de reconnaissance partielle. La profession infirmière étaient visée par la majorité (62 %) des 487 personnes répondantes ([CIQ, 2019b](#), p. 5 et 7).

- Seulement 37 % des personnes avaient recherché de l'information auprès de l'ordre *avant* leur arrivée au Québec²¹ ;
- 69 % des personnes se sont informées auprès de l'ordre *après* leur arrivée²².

Les ordres ont peu de prise sur ce manque d'affluence. À tout le moins peuvent-ils travailler sur leurs sites et sur l'[arrimage avec les sites](#) que les personnes immigrantes consultent – *ce sujet est traité plus loin (section 3.3, p. 85).*

3.2.4 Renseignements fournis en multimédia (audiovidéo, animations, etc.)

Bien que nous n'ayons évalué que l'information écrite, nous avons constaté que quelques sites incluent des capsules audiovidéos pour présenter (globalement ou en partie) un processus d'admission. Souvent, une ou des personnes s'adressent à l'internaute, pour lui expliquer les étapes ou les démarches.

Ce genre de vidéo constitue un bon moyen de renforcer l'information écrite sur le site Web – en plus de pouvoir se partager sur d'autres plateformes populaires, où les internautes regardent des vidéos. D'ailleurs, l'utilisation de la vidéo est en hausse croissante sur le Web, et pas seulement sur les réseaux sociaux : c'est devenu un incontournable du marketing Web des organisations ([Wyzowl, 2021](#)). En plus des capsules d'information, la vidéo pourrait aussi servir à produire un tutoriel sur l'utilisation du dossier en ligne, une infographie animée sur le déroulement d'une évaluation, des témoignages de personnes ayant complété la formation d'appoint, etc.

Par ailleurs, une partie des ordres offrent des séances d'information à la clientèle de l'admission à la profession. D'autant plus depuis la pandémie de COVID-19, cette offre a certainement migré en ligne (si ce n'était pas déjà fait). En plus de cette formule interactive, pensons aux webinaires et vidéoconférences, formats déjà grandement utilisés pour la formation continue des membres. Or, certains ordres offrent des webinaires ou vidéoconférence pour les personnes intéressées à devenir membre, mais pas nécessairement sur leurs sites Web (p. ex. si l'ordre est invité par un établissement d'enseignement ou un organisme partenaire).

Cela dit, bien que l'audiovisuel puisse certainement attirer l'attention, en plus de plaire aux personnes qui préfèrent ce médium à celui de l'écrit, il ne devrait pas le remplacer.

²¹ Calcul (à partir des résultats détaillées aux questions 18 et 21 du sondage) : 44 % de n=407, soit 179 personnes sur le total des 484 répondantes, donc 37 % de toutes les personnes répondantes ([CIQ, 2019b](#), p. 44-45).

²² Calcul (à partir des résultats détaillées aux questions 23 et 23 du sondage) : 69 % de n=462, soit 319 personnes sur le total des 484 répondantes, donc 66 % ([CIQ, 2019b](#), p. 47-48).

L'information essentielle relative à l'admission à la profession doit aussi pouvoir se lire directement sur les pages Web ou dans les documents, de manière à être facilement consultable, sans devoir écouter/regarder un vidéo.

Finalement, pour s'assurer de l'accessibilité des vidéos, les ordres qui en mettent sur leurs sites doivent permettre l'activation du sous-titrage pour personnes malentendantes et l'activation de la vidéodescription pour les personnes avec une déficience visuelle.

3.2.5 Pratiques ou exigences discutables

Parmi les renseignements sur les documents à fournir, nous avons remarqué certaines exigences discutables sur des sites Web d'ordres. Non seulement elles ne seraient pas soutenues par le cadre juridique, elles pourraient contrevenir aux principes et obligations légales en matière d'admission.

a) Lettre de motivation

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », nous avons remarqué l'exigence d'une lettre de motivation dans les [documents à fournir](#) pour un ordre [section 2.4.2b), p. 48]. Il s'agit d'une demande plutôt inusitée, ne cadrant pas dans la réglementation et dont on ne saisit pas l'utilité.

L'exigence d'une lettre d'intérêt ou de motivation donne à croire à la subjectivité du processus de l'ordre et heurte ainsi le principe d'objectivité – d'ailleurs inscrit dans la loi (Code, [art. 62.0.1](#), par. 7°). La reconnaissance d'équivalence, comme la délivrance d'un permis et l'inscription au tableau, reposent sur des conditions qui se réfèrent à la compétence de la personne, ainsi que sur des modalités administratives. Elles ne dépendent pas de l'intérêt ou de la motivation de la personne à exercer la profession.

Afin de parer à la subjectivité qui pourrait en découler dans le traitement ou l'étude des demandes de permis, toute exigence s'apparentant à une lettre de motivation devrait être abolie, donc supprimée de l'information sur les sites Web.

b) Preuve de citoyenneté ou de statut

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », quelques ordres demandent à connaître le [statut de la personne](#) au Québec ou exigent une preuve de citoyenneté ou de statut d'immigration dans les [documents à fournir](#) [Équivalence, section 2.4.2b), p. 49, et ARM, section 2.4.3b), p. 57].

La citoyenneté ou le statut d'immigration d'une personne ne doivent pas être considérés pour prendre une décision sur la reconnaissance des compétences ou sur la délivrance d'un permis ni influencer cette décision. Tous les candidates et candidats sont égaux, peu

importe leurs origines. Les sites Web des ordres ne doivent pas donner à croire le contraire, en exigeant une preuve de citoyenneté ou de statut.

De plus, les personnes immigrantes ou en processus d'immigration sont invitées à entamer leurs démarches auprès de l'ordre à partir de l'étranger ou concurremment à leurs démarches d'immigration. Rappelons d'ailleurs que la citoyenneté canadienne ou la résidence permanente ne peuvent être exigées parmi les conditions et modalités de délivrance du permis : cette exigence a été retirée du *Code des professions* à la suite d'un arrêt de la Cour suprême du Canada de 1987, rendant inopérantes toute disposition à ce sujet ([Commissaire, 2017a](#), p. 11 et notes de bas de page n^{os} 15 et 16).

Par ailleurs, bien que la citoyenneté puisse se voir sur certains documents faisant la preuve de l'identité de la personne, l'exigence d'une preuve de citoyenneté ou de statut est en soi plus restrictive que celle d'une pièce d'identité.

Nous nous questionnons donc sur l'opportunité de cette exigence documentaire pour une demande de permis ou d'admission. Si le statut peut être un enjeu pour la formation d'appoint ou les stages, la preuve documentaire ne devrait être exigée que dans ce cadre. Quoiqu'il en soit, c'est un enjeu pour la suite du processus qui relève des démarches d'immigration de la personne candidate, et non un élément que l'ordre considère dans son étude du dossier.

Nous nous questionnons également sur le simple fait de demander le statut de la personne dans le formulaire de demande de permis, puisqu'aucun statut en particulier n'est requis pour entamer le processus d'admission.

c) Photo de la personne

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », certains ordres exigent une photo de la personne candidate, [avec la demande de permis](#) [section 2.2.1b), p. 20]. Or, à notre connaissance, les modalités de délivrance du permis inscrites dans les règlements pris en vertu de l'[article 94\(i\)](#) du Code n'incluent pas l'exigence d'une photo. Nous distinguons ici l'exigence d'une photo pour la délivrance d'un permis et l'exigence d'une photo pour s'inscrire à un examen (que l'on retrouve dans au moins un règlement).

Bien qu'une photo puisse figurer sur une pièce d'identité ou autre document faisant la preuve de l'identité d'une personne, la photo en soi n'est pas une preuve d'identité. Aussi, l'apparence d'une personne ne doit pas être considérée pour prendre une décision ni influencer cette décision. Nous nous questionnons donc sur l'opportunité de cette exigence, par rapport à celle d'une pièce d'identité, pour une demande de permis.

Dans tous les cas, les ordres doivent s'assurer de la cohérence entre l'information sur les sites Web et la réglementation. Cela s'applique également aux exigences des tierces parties pour des activités relatives à l'admission à une profession.

3.3 Arrimage entre les sources d'information

La présente vérification expose des enjeux et des problèmes d'arrimage entre différentes sources d'information relative à l'admission, allant du décalage à la duplication d'information. Le commissaire soulève l'importance pour les ordres de s'assurer de fournir une information cohérente et complémentaire, avec les hyperliens nécessaires vers ces autres sites/pages Web.

Par ailleurs, les ordres doivent veiller à la fonctionnalité des liens qu'ils fournissent aux personnes candidates sur leurs sites Web. La meilleure façon d'éviter des liens périmés serait de sélectionner des liens vers des pages Web ou des documents dont l'adresse URL est susceptible de rester stable dans le temps. Sinon, les ordres devront voir à une mise à jour beaucoup plus fréquente de l'information. Constituer un répertoire aiderait à garder la trace des différents liens insérés sur les nombreuses pages et documents de leurs sites Web. Aussi, les ordres devraient établir avec leurs partenaires une communication permettant de rester informé des changements pouvant affecter l'information relative à l'admission et l'arrimage entre les sites.

Dans les sous-sections suivantes, nous traitons des liens avec les sites Web suivants :

- 1- **LégisQuébec et Publications du Québec ;**
- 2- **Office québécois de la langue française (OQLF) ;**
- 3- **Tierces parties en formation, en évaluation ou en reconnaissance ;**
- 4- **Qualifications Québec (Q2) ;**
- 5- **Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) ;**
- 6- **Office des professions du Québec.**

3.3.1 LégisQuébec et Publications du Québec

L'information relative à l'admission repose sur un cadre juridique, constitué de lois et de règlements. Ce corpus est publié par l'Éditeur officiel du Québec (maison d'édition « Les Publications du Québec ») et disponible gratuitement en ligne :

- Les lois sanctionnées et les règlements (projets et décisions) : dans la *Gazette officielle du Québec*, sur le site des [Publications du Québec](#) ;
- Les lois et règlements dit « codifiés » (version du texte intégrant les modifications apportées au texte initial au fil du temps) : dans le Recueil des lois et des règlements du Québec, sur le site [LégisQuébec](#).

Ces deux sites constituent en quelque sorte la « source primaire » des lois et règlements relatifs à l'admission à une profession.

a) Emplacement des liens

Rappelons qu'en vertu de la loi, le site Web d'un ordre doit inclure l'information concernant « les lois et règlements qui régissent l'ordre et ses membres » (Code, [art. 62.0.1.1](#)). Les ordres ont normalement une page listant ces lois et règlements, que nous n'avons pas nécessairement consultée. En effet, c'est directement dans les pages et les documents d'information relative à l'admission que nous avons cherché la présence du lien vers le règlement applicable (pour chacun des processus ou étapes de l'admission). Cela dit, l'enjeu d'arrimage et les considérations qui suivent s'appliquent tout autant à la page générale des « lois et règlements ».

b) Document PDF ou liens externe vers les lois et règlements

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », certains sites ont copié les textes des règlements applicables à l'admission pour les fournir dans un [document sur leur propre site Web](#) [section 2.1.3a), p. 16].

Supposons que les ordres gardent l'information à jour sur leurs sites Web, en assurant que leurs renseignements et les documents qui s'y trouvent incluent les ajouts et les modifications qui se doivent. Il ne devrait pas y avoir d'enjeu dans le fait d'héberger sur leur site un document comportant le texte d'une loi ou d'un règlement pertinent. Toutefois, les ordres se trouvent à dupliquer l'information officielle, sans compter les risques d'erreur ou d'oubli.

La meilleure pratique consisterait à plutôt insérer un hyperlien vers la source officielle :

- a) [LégisQuébec](#) : page Web avec la loi particulière ou le règlement **codifié** ;
- b) [Publications du Québec](#) : PDF en ligne avec l'extrait de la [Gazette officielle du Québec](#), pour les nouveaux règlements (ou les règlements remplaçant un règlement) **en vigueur mais pas encore intégrés** dans LégisQuébec – important alors de changer l'hyperlien lorsque LégisQuébec inclut le règlement codifié et à jour.

Un ordre sait quand un nouveau règlement ou des modifications réglementaires qui le concernent directement entrent en vigueur. Toutefois, il y a un délai nécessairement variable entre l'entrée en vigueur des ajouts/remplacements/modifications et la mise à jour des lois et des règlements sur LégisQuébec. Dans cet intervalle, l'ordre devrait s'assurer que les personnes candidates trouvent facilement l'information à jour.

Dans le cas particulier d'un **règlement modifiant un règlement**, le lecteur a besoin des deux textes de règlement (l'ancien et le nouveau) pour voir le résultat des modifications.

L'ordre devrait expliquer sur son site les changements récents ou à venir, en lien avec ce règlement. Aussi, il serait plus facile pour une personne candidate de s'y retrouver si le site fournit un document intégrant les modifications dans le texte modifié. Changer ce lien interne pour le lien vers LégisQuébec, une fois le règlement codifié à jour, demeure la pratique à privilégier.

c) Décalage entre les pratiques d'admission et les textes juridiques

Supposons que les ordres mettent sur leur site une information qui correspond à leurs pratiques d'admission – ce qui est attendu de leur part et ne pose pas de problème en soi. L'enjeu d'information apparaît lorsqu'une condition ou une modalité effective de délivrance du permis (tous processus confondus) diffère de celle inscrite dans le règlement applicable.

Pour la présente vérification, les lois et règlements en vigueur constituaient la référence pour déterminer l'information attendue. Ce choix méthodologique s'imposait, puisqu'il s'agit d'une référence officielle, connue et stable. Nous avons donc relevé les cas où l'information fournie sur le site de l'ordre ne concordait pas avec le règlement applicable (ou la loi particulière, selon le cas). Certes, on ne peut pas détecter aussi facilement l'information qui ne correspondrait pas aux pratiques, dans les faits, d'autant plus si elle semble conforme au cadre juridique.

À vrai dire, nous savons que des ordres modifient leurs exigences ou les pratiques avant ou sans modification réglementaire, toutefois nous n'avons pas nécessairement connaissance de tous les cas de figure. Ainsi, nous ne pouvons mesurer l'ampleur de l'information non conforme aux règlements mais conforme aux pratiques des ordres. Aussi, nous sommes conscients que plusieurs règlements datent, et n'ont pas évolué avec les pratiques, dont certaines sont pourtant souhaitables.

Pour les besoins du présent rapport, mettons de côté l'enjeu de non-conformité juridique des pratiques. Peu importe que les modifications aux exigences pratiques puissent se justifier ou non, le décalage entre l'information juridique officielle et l'information fournie sur le site de l'ordre pose un problème. En effet, il peut être **source de confusion ou de questionnement** pour les personnes qui consulteraient le règlement applicable. Considérant que le site d'un ordre inclut normalement la liste des lois et règlements concernant l'ordre ou la profession, avec les liens vers la publication officielle (réf. aux sites de *LégisQuébec* et des *Publications du Québec*), les textes officiels publics sont d'autant plus accessibles (facile à trouver) – donc susceptibles d'être consultés par les personnes candidates.

3.3.2 Office québécois de la langue française (OQLF)

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », l'information sur les [exigences linguistiques](#) implique de diriger les personnes candidates vers celle fournie par l'Office québécois de la langue française, si ces personnes ne peuvent être exemptée de l'examen de français – *section 2.3.2b*, p. 29. En effet, c'est l'OQLF, plus précisément son Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP), qui s'occupe de l'examen – de l'inscription jusqu'à la communication des résultats.

Rappelons également, en ce qui concerne l'examen de français, que les ordres ont un rôle à jouer dans le cheminement des personnes candidates :

1. Indiquer (sur leurs sites) les documents requis pour vérifier la connaissance du français ;
2. Déterminer, pour chaque candidature, si la personne doit réussir l'examen de français de l'OQLF (ou si elle en est exemptée) ;
3. Diriger les personnes concernées vers l'OQLF pour s'inscrire à l'examen.

Nous remarquons quelques enjeux d'arrimage entre les sites des ordres et de l'OQLF, notamment du fait que l'information pertinente pour les personnes candidates se trouve à plusieurs endroits.

a) Articulation de l'information

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », les sites Web des ordres fournissent le lien tantôt vers la page d'accueil du site de l'OQLF, tantôt vers la page du SEFOP, tantôt vers des documents PDF. Aussi, avec l'obligation pour la clientèle des ordres de désormais s'inscrire en ligne, le SEFOP gagnerait à préciser, à l'ensemble des ordres, quel serait le meilleur arrimage entre les sites.

LIEN VERS LE SITE DE L'OQLF

L'information spécifiquement sur l'examen de français se trouve principalement sur le site de l'OQLF. C'est la page du SEFOP, titrée [Ordres professionnels](#), qui inclut les renseignements et documents utiles aux personnes qui doivent réussir l'examen. D'ailleurs, beaucoup d'ordres fournissent le lien directement vers l'un ou l'autre de ces documents – *cette question est traitée plus bas*.

Cette page fait aussi le lien avec deux autres sections du site de l'OQLF :

- Le [Portail de l'examen de français](#) de l'OQLF : ce nouveau service électronique permet de s'inscrire à l'examen et de visionner des tutoriels pour ce faire ;

- La section [Outils pour les personnes apprenantes](#) de la *Banque de dépannage linguistique* de l'OQLF : cette page liste des liens vers des ressources pédagogiques pour la préparation à l'examen – dont le tout nouveau [vocabulaire de la pratique professionnelle](#).

Pour aider les personnes à rapidement retrouver la page du SEFOP, les ordres devraient en fournir le lien direct, dans l'information sur les exigences linguistiques sur leurs sites. Cela évite aux internautes de devoir chercher la page parmi les menus.

Par ailleurs, nous savons que certains ordres ont commencé à diriger leurs candidats et candidates directement vers le nouveau portail. Puisque la page d'accueil du portail fait le lien avec la page du SEFOP, et vice-versa, diriger les personnes candidats vers l'une ou l'autre ne pose pas de problème en soi.

Cela dit, le message serait plus clair si les ordres dirigeaient tous leur clientèle vers le portail, pour éviter toute méprise quant à la façon de s'inscrire. En effet, la page du SEFOP fournit aussi le lien vers le formulaire d'inscription PDF (pour une autre partie de sa clientèle).

LIEN VERS UNE PAGE WEB VS UN DOCUMENT PDF

Plusieurs ordres fournissent le lien vers un des documents de l'OQLF, plutôt que vers la page Web listant ces documents :

- [Guide d'information sur l'examen de français de l'Office québécois de la langue française](#) (Guide) ;
- [Foire aux questions sur l'examen de français destiné aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels](#) (FAQ) ;
- [Le français, un tremplin pour exercer une profession au Québec](#) (feuillet d'information).

Pour les deux premiers documents (Guide et FAQ), l'OQLF utilise des adresses URL stables vers cette documentation, en la mettant à jour au gré des changements. Fournir un lien vers l'un de ces documents ne pose pas de problème en soi. Cependant, un lien vers la page [Ordres professionnels](#) serait préférable, pour un accès à l'ensemble des renseignements et documents, tels que l'OQLF choisit de les mettre de l'avant sur sa page.

Par ailleurs, le feuillet d'information date de l'introduction du nouvel examen : les modalités d'inscription ne sont pas à jour. Ainsi, les ordres ne devraient pas fournir le lien vers ce document. Le SEFOP devra certainement le retirer ou le remplacer, pour éviter toute méprise de la clientèle quant à la procédure d'inscription.

b) Autre source d'information gouvernementale

Le site officiel du gouvernement du Québec, Quebec.ca, propose aussi de l'information générale pertinente pour les personnes candidates à l'admission. En effet, il aborde non seulement l'examen de français de l'OQLF mais aussi, plus largement, l'obligation de [connaître le français pour devenir membre d'un ordre professionnel](#) ainsi que la possibilité d'obtenir un permis temporaire²³. On y trouve ainsi toute l'information systémique sur les exigences linguistiques, avec les liens vers les pages de l'OQLF susmentionnées.

Cette plateforme se développe en continu, intégrant progressivement l'information des multiples sites Web gouvernementaux, avec des normes graphiques et de rédaction respectant sur les bonnes pratiques du Web ([Québec, 2022b](#)). D'une part, l'information est sélectionnée et structurée selon les besoins de la clientèle ; d'autre part, les contenus informationnels sont revus et simplifiés au passage, pour plus de clarté et de cohérence.

Les ordres devraient examiner de près l'information sur les exigences linguistiques qui se trouve déjà habilement résumée sur les [pages de Québec.ca](#). L'idée serait de s'assurer de fournir une information cohérente et complémentaire, sans dupliquer ou remplacer l'information gouvernementale.

3.3.3 Tierces parties en formation, en évaluation ou en reconnaissance

Le commissaire s'est prononcé sur l'arrimage entre les sites Web des ordres et ceux de leurs tierces parties dans la précédente vérification. Comme nous l'avons constaté pour la présente vérification, le propos reste d'actualité ([Commissaire, 2016](#), p. 13) :

Enfin, malgré la qualité et la suffisance de l'information qui puisse être fournie sur le site Web d'une tierce partie, le commissaire s'attend à ce que les ordres précisent sur leur propre site le rôle de la tierce partie vers qui ils dirigent les candidats. Les ordres devraient fournir un minimum d'information sur les processus de chacun et sur les démarches que les candidates et candidats doivent entreprendre auprès de l'un ou l'autre. Ils n'ont pas à donner tous les détails ni prendre la responsabilité de l'information sur les processus de la tierce partie. Le site Web d'un ordre devrait toutefois donner un aperçu des frais, des délais et de la durée des étapes de la demande de permis qui sont imputables à chacun.

Cet effort permettra aux ordres concernés de pouvoir fournir l'aperçu global de la durée des processus, de même que l'ensemble des frais associés à ces processus – voir *section 3.2.2, p. 74*).

²³ La section dédiée au français exigé pour devenir membre d'un ordre professionnel se trouve dans celle sur la francisation, elle-même placée dans le thème de l'éducation (fil d'Ariane : *Éducation > Apprendre le français > Connaître le français pour devenir membre d'un ordre professionnel*).

3.3.4 Qualifications Québec (Q2)

Le portail de la reconnaissance des compétences du site de [Qualifications Québec](#) (Q2) peut grandement contribuer à l'accès à l'information relative à l'admission aux professions, en dirigeant les internautes vers les sites Web des ordres. En effet, pour chaque profession, Q2 indique l'option de faire une demande d'admission à l'ordre, en présentant s'il y a lieu les différents parcours possibles – correspondant aux processus suivants (le cas échéant) :

- Équivalence de diplôme ou de formation ;
- ARM Québec-France ;
- Permis sur permis (mobilité interprovinciale).

La structure de l'information sur Q2 est standardisée, mais le degré de détail varie grandement entre les professions. Dans tous les cas, l'internaute peut cliquer sur des liens vers les pages correspondantes sur le site Web de l'ordre. On y trouve aussi d'autres liens, par exemple :

- Vers une adresse courriel (*mailto*) du personnel de l'ordre,
- Vers le règlement applicable (sur LegisQuébec) ;
- Vers des documents de l'OQLF ;
- Vers la section sur l'Évaluation comparative du MIFI ;
- Vers les sites de certains organismes de réglementation de provinces ou territoires canadiens.

Pour certaines professions, le nombre de renseignements et de liens peut être volumineux. Peu importe le volume, le risque que les internautes tombent sur un renseignement ou un lien périmé existe.

Nous ne doutons pas que l'équipe de Q2 soit en communication avec chacun des ordres. Toutefois, elle ne peut pas deviner les modifications apportées aux renseignements, aux documents et aux adresses URL du site de chacun. Les ordres doivent donc intégrer dans leurs opérations le réflexe d'informer Q2 de tout changement, au fur et à mesure qu'ils les apportent sur leurs sites.

Par ailleurs, certaines fiches affichant beaucoup de détails, nous nous interrogeons sur l'apparente duplication d'information. Pourtant, rappelons qu'au lancement de Q2, le gouvernement le présentait ainsi ([MIDI, 2018](#)) :

En tant que guichet unique, Qualifications Québec ne vise pas à se substituer à l'offre de services existante. Il est un point de chute qui regroupe l'ensemble de l'information relative à la reconnaissance des compétences et qui dirige les personnes et les partenaires vers les ressources appropriées.

Les ordres concernés y verraient peut-être l'opportunité de discuter de l'information sur la fiche de Q2, tout en assurant qu'elle dirige bien les internautes vers leurs pages Web. Dans tous les cas, les ordres et l'équipe Q2 devraient s'arrimer.

3.3.5 Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI)

Le MIFI fournit de l'information générale pour les personnes immigrantes sur son site immigration-quebec.qc.ca. Comme mentionné plus haut, le site va éventuellement disparaître au profit de Quebec.ca. D'ailleurs, certains liens du site mènent déjà vers des pages du site d'information gouvernemental.

a) Trouver le site d'un ordre

À partir du site du MIFI, la navigation vers les sites des ordres est laborieuse :

- À partir de la page sur les [Organismes de réglementation](#), on clique sur « Ordres professionnels », dont le lien nous mène à une page du site de l'Office des professions ;
- Cette page, nommée [Listes des ordres professionnels](#), n'inclut pas directement la liste, mais un lien vers un document du même nom ;
- Or, il ne s'agit même pas d'une simple liste en PDF, mais un [rapport de 16 pages](#), une sorte de répertoire, incluant pour chacun des ordres les noms de ses représentants, l'adresse postale, une adresse courriel (qui n'est pas nécessairement celle à utiliser pour l'admission) et l'adresse du site Web. Ce document sert mal la clientèle de l'admission.

La personne immigrante devrait trouver plus directement le site de l'ordre qui contrôle l'exercice de sa profession. Or, le site Quebec.ca inclut justement une page sur les « [Professions régies par un ordre professionnel](#) », avec la liste de tous les ordres et les hyperliens vers leurs sites Web respectifs. À défaut d'une telle liste plus commode sur le site de l'Office, le site du MIFI devraient diriger les internautes vers celle fournie sur Quebec.ca.

b) Répertoire des ressources utiles

Comme mentionné dans la section « Résultats et constats », certains ordres ont mis sur leurs sites des liens vers des ressources utiles pour personnes immigrantes [section 2.4.2d), p. 53].

Or, certaines ressources ne sont pas propres à la profession, par exemple des services offerts aux personnes immigrantes peu importe la profession visée. Elles ne sont toutefois pas proposées sur tous les sites d'ordres. Une réflexion devrait se tenir sur le meilleur moyen de faire connaître ces ressources à l'ensemble de la clientèle des ordres : ce n'est pas nécessairement à chaque ordre de gérer une liste de liens vers des ressources ne visant pas spécifiquement la profession de l'ordre.

Le MIFI pourrait jouer le rôle de rassembleur : mettre en commun l'information et fournir une liste complète. Comme mentionné plus haut, cette liste pourrait être sur Québec.ca. Ainsi, tant le MIFI que les ordres pourraient mettre un seul lien sur leurs sites respectifs vers la liste en question.

c) Lien vers l'information gouvernementale à partir des sites des ordres

Plusieurs sites d'ordres abordent la question du statut de la personne au Québec, que ce soit pour être en mesure de suivre une formation d'appoint ou d'effectuer un stage. Les personnes provenant de l'étranger doivent s'informer sur les programmes et les procédures d'immigration. Les personnes intéressées, notamment celles encore à l'étranger, devraient trouver un lien directement vers l'information gouvernementale.

Or, l'information est dispersée et touche en même temps deux paliers de gouvernement. Le MIFI devrait identifier les liens vers la ou les pages appropriés, pour que l'ensemble des ordres dirigent les internautes de leurs sites vers ces pages.

3.3.6 Office des professions du Québec et Commissaire

a) Information systémique sur l'admission

Une des fonctions de l'Office est d'informer le public des droits et recours prévus à la législation et à la réglementation du système professionnel québécois (Code, [art. 12](#), par. 8). Dans sa dernière planification stratégique, l'Office affirme même sa responsabilité de renseigner le public, plus largement, sur le système professionnel via son site Web ([Office, 2019a](#), p. 11).

POUR LES PERSONNES CANDIDATES

Certes, le site Web de l'Office pourrait fournir de l'information systémique sur l'admission aux professions, dont certains aspects communs à l'ensemble des ordres et une vulgarisation des concepts clés. L'information générale sur les différents processus d'admission ainsi que sur les différents types d'autorisation d'exercer devrait se trouver sur le site de l'Office, plutôt que multipliée sur les sites des ordres.

Ainsi, plutôt que de réinventer la roue d'un ordre à l'autre pour ce type de contenus, chacun des sites des ordres pourrait faire une mention minimale et diriger les internautes vers le site de l'Office pour en savoir plus ou pour comprendre le cadre réglementaire. Cette approche nécessitera une concertation entre le personnel responsable des communications et du site Web de l'Office, celui du bureau du commissaire et celui de chacun des ordres.

AUSSI POUR LES ORDRES PROFESSIONNELS

En plus d'une information brève et concise sur les pages Web, des documents supplémentaires pourraient éclairer tant les personnes candidates que les personnes œuvrant pour les ordres (personnel et membres des comités ou instances impliqués dans l'admission) :

- La schématisation de l'admission, avec les principaux processus et étapes, comme le [schéma](#) que le commissaire met de l'avant dans ses publications administratives depuis ses débuts – [LIEN](#). Cette schématisation bénéficierait de l'apport d'une expertise en graphisme, afin de créer une infographie plus efficace ;
- Les mécanismes qui peuvent s'activer lors de l'étape de la délivrance du permis, de l'inscription ou la réinscription au tableau, impliquant la prise en compte des antécédents criminels ou disciplinaires, état physique ou psychique [[art. 45](#) à [45.2](#), Code], ou bien l'évaluation des compétences selon le nombre d'années écoulés [[art. 45.3](#)]. La présente vérification confirme ce que d'autres dossiers ont révélé : pour les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète, l'application des dispositions légales et réglementaires n'est pas toujours conforme ([Commissaire, 2017a](#), p. 13, et [2020b](#), p. 11) ;
- La présentation de certains permis particuliers, comme le permis temporaire et le permis restrictif temporaire, ainsi que l'autorisation spéciale – moins fréquemment utilisés que le permis régulier. Comme le commissaire l'a exposé dans une autre vérification, leur utilisation gagnerait à être clarifiée, afin que toute personne, peu importe la profession, puisse bénéficier de la forme d'autorisation d'exercer qui lui serait la plus utile ([Commissaire, 2017b](#), p. 25-26).

NOUVELLE COMMUNICATION GOUVERNEMENTALE

Comme mentionné plus haut, le gouvernement procède à une migration progressive de l'ensemble des sites Web de ministères et d'organismes publics vers la plateforme Web gouvernementale unifiée, [Québec.ca](#). Éventuellement viendra le tour du site de l'Office. Ainsi, tant l'Office que le commissaire doivent s'approprier les stratégies et les normes gouvernementales en matière de communications numériques et de présence Web. Pour élaborer l'information systémique relative à l'admission aux professions, nous pouvons

déjà adopter les principes et techniques de Québec.ca – anciennement dans le *Guide de rédaction* ([Québec, 2021](#)), maintenant dans le [Système de design gouvernemental](#) –, pour rendre l'information plus claire et mieux adaptée au public. L'information sur le site de l'Office destinée au grand public et aux personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession bénéficiera certainement de la transition numérique gouvernementale.

b) Information sur le recours au Commissaire

Dans la [vérification concomitante](#), le commissaire a constaté un problème systémique dans l'information sur le recours en plainte au commissaire sur les sites Web des ordres. Le problème est exposé en détail dans le rapport qui en découle.

DEVOIR D'INFORMATION

Rappelons que les personnes candidates doivent être informées de l'existence de leurs recours, pour pouvoir exercer leurs droits. Le commissaire estime que les sites Web des ordres doivent mettre de l'avant le recours en plainte qu'il offre à leur clientèle ([Commissaire, 2021](#), p. 1) :

Or, les ordres professionnels sont les mieux placés pour fournir cette information [...] : 1) Le site Web d'un ordre professionnel constitue une des principales sources d'information officielle pour les candidats à la profession en question. D'ailleurs, les candidats peuvent faire l'ensemble de leurs démarches pour devenir membre de l'ordre sans jamais même consulter le site Web de l'Office [...], où se situent les pages Web du commissaire.

C'est pourquoi il a recommandé à l'Office d'inclure le recours en plainte au commissaire dans les lignes directrices à établir – au même titre que tout autre recours relatif à l'admission à la profession. L'Office a déjà indiqué au commissaire qu'il donnerait suite à cette recommandation.

ENJEUX D'ARRIMAGE ENTRE LES SITES WEB

Le rapport de mai 2021 soulevait l'enjeu de la pertinence et de la suffisance de l'information que les ordres mettent sur leurs sites Web à propos du commissaire. D'une part, c'est le recours en plainte, que les ordres doivent faire connaître ; d'autre part, l'information consiste à faire connaître la possibilité de porter plainte. Rappelons que « l'information que les ordres communiquent aux candidats doit rester sommaire et inclure un lien vers l'information produite et mise à jour par le commissaire lui-même. » ([Commissaire, 2021](#), p. 16).

Aussi, presque tous les ordres ont reçu une recommandation spécifique à leur site (dans le [rapport d'évaluation individuelle](#)) à l'effet d'ajouter ou de corriger l'information. Nous avons insisté sur le fait que le recours s'offre à l'ensemble des personnes candidates et que la plainte peut viser tout processus, étape ou acteur de l'admission (non seulement

l'ordre mais aussi toute tierce partie) : c'est là l'essentiel du message. Les ordres doivent devraient simplement diriger les internautes vers les pages Web du commissaire pour en savoir plus, que ce soit sur l'examen de plaintes comme telle que sur les autres fonctions ou volets de son mandat.

Malgré des réponses positives aux recommandations du commissaire, un survol de plusieurs sites nous montre que l'information sur certains sites Web reste encore à ajuster en ce sens.

3.4 Encadrement des sites des ordres

Le [projet de loi n° 29](#) déposé en juin 2019 (sanctionné en septembre 2020) a lancé la discussion sur l'encadrement des sites Web des ordres par les autorités publiques, notamment lors et en marge des consultations particulières et auditions publiques (en aout 2019).

Dans les sous-sections qui suivent, nous exposons l'importance et l'à-propos de l'encadrement des sites Web des ordres, notamment pour l'information relative à l'admission, ainsi que ses implications :

- 1- Pourquoi encadrer les sites Web des ordres ?
- 2- Ce qu'implique l'encadrement des sites Web ;
- 3- La nouvelle obligation d'information ;
- 4- L'établissement de lignes directrices ;
- 5- Ce qui se fait ailleurs – des exemples au Canada.

3.4.1 Pourquoi encadrer les sites Web des ordres ?

Le regard de l'Office et du commissaire se complètent sur la question :

- a) Que chaque ordre informe adéquatement le public, notamment en ce qui concerne sa protection et ses recours, en plus de rendre compte de sa gouvernance et du contrôle de la ou des professions ;
- b) Que chaque ordre informe adéquatement les personnes candidates, notamment sur les démarches à faire et leurs recours également.

D'une part, l'ajout d'un article au Code concernant les sites Web des ordres s'appuie certainement sur les travaux de surveillance et de veille générale de l'Office, notamment de l'information sur la gouvernance des ordres et sur les mécanismes de protection du public.

D'autre part, le commissaire avait transmis le rapport de sa précédente vérification en lien avec la question non seulement aux ordres mais aussi à l'Office, au CIQ et au MIFI (voir

[Commissaire, 2016](#)). Le commissaire interpellait ainsi ces trois acteurs influents dans le dossier de l'information pour les professionnels formés à l'étranger. Rappelons que ce rapport a démontré un **problème systémique** dans l'information pour les personnes formées à l'étranger²⁴. Aussi, le présent rapport montre que ce problème a persisté, malgré les communications du commissaire et du MIFI auprès des ordres, et qu'il touche en fait **l'ensemble des processus et étapes** de l'admission.

Un encadrement des sites Web conséquent est nécessaire pour répondre adéquatement aux obligations générales et spécifiques désormais inscrites dans la loi – *réf. à la [Loi 11 de 2017 \(PL 98\)](#) et à la [Loi 15 de 2020 \(PL 29\)](#)*. Les travaux du commissaire (pour la [précédente vérification](#) comme pour la présente) ainsi que ceux de ses [homologues](#) (*voir section 3.4.5, p. 102*) montrent qu'on montre qu'on *peut* et qu'on *devrait* établir des lignes directrices pour encadrer les normes applicables aux sites Web des ordres.

3.4.2 Ce qu'implique l'encadrement des sites Web

L'encadrement des sites Web des ordres suppose de déterminer et d'établir des **normes**²⁵ génériques, c.-à-d. pour l'ensemble des ordres.

Par ailleurs, l'introduction d'une obligation d'information aussi générale que celle nouvellement insérée dans le Code pourrait à elle seule laisser place à interprétation – d'où la nécessité d'établir des normes. Par exemple, si le site Web d'un ordre doit inclure de l'information concernant l'admission à la profession de l'Ordre, il est impensable que l'information essentielle aux personnes qui veulent demander un permis ou une autre autorisation d'exercer soit absente, ou caduque, ou difficile à trouver.

a) Déterminer et établir des normes

Le système professionnel gagnera à établir des normes pour les sites Web des ordres. Certes, des principes et de bonnes pratiques existent, ici comme ailleurs. Toutefois, ces références restent incomplètes pour les besoins du système professionnel québécois. Aussi, ces références peuvent varier, et dans le temps, et selon la perspective des différentes autorités. On peut donc reconnaître officiellement certaines bonnes pratiques existantes et, en complément, déterminer d'autres pratiques, adaptées au système québécois.

Par ailleurs, bien que la réalité des professions et des ordres varie, au sein du système, la **nature systémique des mécanismes et des processus** de chacun rend possible, voire

²⁴ Il s'agissait de la principale clientèle du commissaire, dont la compétence se limitait alors aux mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles.

²⁵ Soulignons que toute norme n'est pas nécessairement juridique, légale ou réglementaire : ce terme correspond ici à un concept plus large.

souhaitable une certaine normalisation des sites, sans formaliser à outrance ni prescrire un modèle unique. Les ordres doivent éviter le raccourci d'assimiler les recommandations du commissaire à une volonté d'uniformisation. L'idée n'est pas de rendre tous les sites Web des ordres semblables, mais plutôt de rendre l'ensemble des sites conformes à la loi et à certaines normes de qualité.

Évidemment, la mission de l'Office de veiller à ce que chaque ordre assure la protection du public lui accorde toute la **légitimité** ainsi que la **responsabilité** d'établir des normes au bénéfice du public (et des autorités publiques). Cela dit, l'information concernant l'admission à une profession sert surtout un public cible : les personnes candidates ou intéressées à l'exercice de cette profession – plutôt que les personnes utilisatrices des services professionnels. Ainsi, les normes à fixer pour les sites Web des ordres doivent aussi **tenir compte de leurs besoins spécifiques et de leurs droits en particulier**. Il s'agit donc de déterminer des normes de qualité de l'information sur les sites Web des ordres pour l'ensemble de ces personnes, peu importe leur parcours ou leur profil.

En somme, **peu importe le moyen adopté, on doit déterminer le nécessaire** sur les sites des ordres pour assurer la protection du public et l'informer sur ses recours. Le présent rapport apporte une contribution à cet exercice, pour l'information sur l'admission à la profession et sur les recours des personnes candidates. En effet, la démarche de recension et d'évaluation de l'information pour la présente vérification a permis de tester en quelque sorte des normes qui se dégagent de l'information attendue et des bonnes pratiques en matière d'information sur le Web.

3.4.3 La nouvelle obligation d'information

Il est maintenant légalement obligatoire pour un ordre d'inclure sur son site Web « de l'information concernant [...] l'admission à la profession [ainsi que] les lois et règlements qui régissent l'ordre et ses membres » (Code, art. [62.0.1.1](#), 1^{er} al.) – ce qui inclut les règlements applicables aux processus d'admission (équivalence, ARM, permis sur permis, etc.).

a) Au-delà de la présence d'information

Nous avons déjà trouvé par le passé un minimum d'information sur l'admission sur les sites Web de tous les ordres. Aussi, notre [précédente vérification](#) insistait sur la notion d'accès à l'information, tant pour trouver toute l'information pertinente à l'obtention d'un permis que pour la comprendre. L'ajout au Code de l'obligation pour chaque ordre de fournir « de l'information concernant l'admission à la profession » sur son site ne crée pas de problème en soi, mais ça ne règle pas les problèmes existants.

Ainsi, des questions importantes subsistent pour déterminer dans quelle mesure les autorités publiques devraient se satisfaire de la présence d'information sur les sites Web des ordres :

1. Quels types de renseignements devraient absolument s'y trouver – au-delà d'énoncer des grands volets d'information ?
2. Et comment l'information devrait-elle être structurée et formulée pour en faciliter l'accès et la compréhension ?

Les lignes directrices que l'Office doit établir devraient permettre d'y répondre, au moins en partie. Aussi, en énonçant certains types de renseignements importants et exposant de bonnes comme de mauvaises pratiques, le présent rapport apporte déjà quelques réponses à ces questions.

Finalement, soulignons que des normes de plan, de contenu minimal et de mise à jour des sites Web peuvent s'énoncer dans le respect de l'autonomie de gestion des ordres.

b) Un sujet majeur oublié : les recours

La question de l'information sur les recours (pour les personnes candidates) mérite d'être discutée, en lien avec l'obligation générale d'information sur l'admission à la profession introduite dans le Code.

L'information sur les recours pour les personnes candidates (dont la révision des décisions et les plaintes au commissaire) est, par déduction nécessaire, incluse dans l'information « concernant l'admission à la profession ». C'est certes le cas de l'information sur les recours pour le public, incluse dans l'information « concernant les mécanismes de protection du public ».

Cela dit, les recours pour le public vont davantage de soi que ceux en matière d'admission, dans l'information sur les sites Web des ordres. En effet, dans le premier cas, l'ordre n'est pas en communication avec les individus concernés – il doit donc diffuser l'information au public –, tandis qu'il l'est, dans le cas de l'admission.

Ainsi, les ordres peuvent estimer suffisant de simplement informer les individus concernés au moment de communiquer une décision (refus ou reconnaissance partielle). Dans sa [vérification précédente](#) concernant les sites Web des ordres, le commissaire exprimait le contraire.

3.4.4 L'établissement de lignes directrices

L'Office a maintenant la responsabilité d'établir « 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 » (Code, art. [62.0.1.1](#), 2^e al.). Cette nouvelle disposition au Code prévoit la

consultation obligatoire du CIQ au préalable et indique que les ordres devront s'inspirer des lignes directrices dans l'administration de leur site Web.

Durant les travaux sur le projet de loi, le législateur a clairement indiqué que cet ajout au Code vise à « encadrer le site Internet d'un ordre ». En effet, bien qu'il ait écarté la possibilité d'inscrire les normes dans un règlement, le législateur a explicitement indiqué que l'établissement de lignes directrices visait « le même objet » ([Commission des institutions, 2020](#), p. 102). Ainsi, bien que le projet de loi ait été amendé pour remplacer l'habilitation réglementaire par l'établissement de lignes directrices, deux éléments demeurent à souligner dans la nouvelle obligation :

1. Les lignes directrices serviront à encadrer les normes relatives au plan, au contenu minimal et à la mise à jour du site d'un ordre ;
2. L'Office doit consulter le CIQ pour établir les lignes directrices.

Par ailleurs, bien que non prescrit par la loi, l'Office devrait aussi consulter le commissaire, pour la partie concernant l'information relative à l'admission.

a) Le rôle de l'Office

L'Office produit déjà des lignes directrices, des directives administratives et des orientations générales pour les ordres dans différents dossiers. Or, normalement, ces documents servent justement à indiquer aux ordres comment s'acquitter de leurs obligations – qu'elles soient juridiques ou non.

Ce mandat d'établir des lignes directrices pour les sites Web des ordres, malgré leur caractère non contraignant, revêt tout de même un certain caractère normatif. Il met au jour les attentes des autorités en matière d'information. Certes, les lignes directrices devront minimalement montrer à tous les lacunes ou les omissions qui seraient inadmissibles.

b) Le rôle du CIQ

Dans son mémoire sur le projet de loi n° 29, le CIQ proposait de simplement s'entendre avec l'Office sur l'information pertinente à retrouver sur les sites Web des ordres ([CIQ, 2019c](#), p. II). Aussi, le législateur a confirmé l'obligation pour l'Office de consulter le CIQ en amont. Ce faisant, l'Office prendra nécessairement en compte la perspective des ordres, dans l'élaboration des lignes directrices, pour évaluer les impacts de leur application concrète.

Par ailleurs, le CIQ ayant priorisé l'enjeu de l'intégration professionnelle des personnes immigrantes, il participe à la diffusion des principes et des bonnes pratiques d'information auprès de ses membres. Il peut contribuer à la gestion du changement dans les pratiques, en assumant un *leadership* pour la prise en compte des principes et des bonnes pratiques.

Ce ne sera pas la première ni la dernière occasion pour le CIQ de jouer un tel rôle. Rappelons son *leadership* dans l'adoption des premiers principes et bonnes pratiques en matière de reconnaissance d'équivalence, en 2006 ([CIQ, 2006a](#) et [2006b](#)).

c) Un contenu minimal au-delà des généralités

Comment déterminer le contenu minimal de l'information relative à l'admission pour le site Web d'un ordre ?

Un premier consensus peut facilement émerger : l'information sur chacun des processus et étapes de l'admission est essentielle. On ne peut s'objecter à une telle généralité.

Un autre consensus reste à trouver : le contenu minimal de cette information (sur chacun des processus et étapes de l'admission). Les lignes directrices à établir devraient justement indiquer des telles normes, en se basant sur les renseignements nécessaires à l'ensemble des personnes candidates ou intéressées. Le contenu des lois et règlements encadrant les processus ou étapes de l'admission constitue ainsi une base incontournable, pour déterminer l'information attendue sur les sites Web des ordres.

RENSEIGNEMENTS NÉCESSAIRES VS UTILES

La société québécoise demande un effort accru de la part des ordres, pour faciliter les processus d'admission pour les personnes immigrantes. C'est également dans l'esprit et dans la lettre de la loi (Code, [art. 62.0.1](#), par. 7). On peut légitimement et certainement s'attendre à ce que les ordres fournissent sur leur site des renseignements utiles aux personnes candidates, en plus des renseignements contenus dans les dispositions du règlement applicable à leur parcours ou à leur profil. Des lignes directrices visant à encadrer des normes pour les sites Web peuvent justement aider les ordres à départager les renseignements utiles : entre ce qui est essentiel ou non, nécessaire ou facultatif, fortement souhaitable ou accessoire, etc.

Quoiqu'il en soit, on peut toujours aller au-delà d'un minimum établi par des lignes directrices, lorsque la situation le demande. Le commissaire sera attentif à toute les situations et formulera ses recommandations sur celles-ci.

d) Vers les bonnes et les meilleures pratiques

DEGRÉS OU NIVEAUX DE QUALITÉ

Rappelons que des normes peuvent se décliner en plus d'un degré ou niveau de qualité. Par exemple, la précédente vérification du commissaire concernant les sites Web des ordres hiérarchisait les critères en deux niveaux : les critères essentiels et ceux d'optimisation ([Commissaire, 2016](#), p. 4 et 21-22).

En somme, l'Office devra et saura certainement trouver le bon équilibre entre des généralités évidentes et des précisions trop contraignantes, dans l'élaboration des lignes directrices.

LA FORME ET LE FOND

La qualité de l'information dépend de la forme comme du fond. En effet, tout n'est pas que contenu, il y a aussi l'organisation et la présentation de l'information. L'organisation de l'information se concrétise par

- la structure du site : ses onglets et menus vers différentes sections/pages ;
- les titres et intertitres sur chaque page et dans chaque document ;
- les hyperliens entre ces éléments.

Ainsi, nous estimons que des normes relatives au plan du site devraient se concevoir de manière à fournir des principes et de bonnes pratiques d'organisation, en abordant les trois éléments ci-dessus.

D'ailleurs, les ordres ne devraient pas craindre que des lignes directrices contiennent un plan de site universel. Les différentes informations attendues impliquent en elles-mêmes un minimum de logique dans leur agencement. Des normes relatives au plan d'un site Web d'ordre serviront à assurer cette logique.

Quant à la présentation de l'information, elle se concrétise autant dans le choix des mots et le style de rédaction, que dans l'apparence des pages ou des documents. Comme exposé plus haut dans différentes sections du présent rapport, des normes existent déjà en matière de [conception de sites Web et d'infographie](#), ainsi que [de rédaction Web et de langage clair](#) – voir *sections 3.1.1a), p. 60, et 3.1.2d), p. 65.*

3.4.5 Ce qui se fait ailleurs – des exemples au Canada

Plusieurs provinces canadiennes ont inscrit dans la loi des obligations en matière d'information ou de renseignements pour les personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession réglementée. Certaines ont également élaboré des « guides ou lignes directrices » pour les organismes de réglementation, traitant entre autres de l'information à mettre sur le site Web. Aussi, la législation de ces provinces a institutionnalisé une entité de surveillance de l'admission.

La recension des obligations en matière d'information relative à l'admission de ces provinces est fournie dans la [partie 1 du présent rapport](#) (*voir l'annexe 6, p. 71 de cet autre document*). Les sections ci-dessous en font la synthèse et énoncent les constats qui en découlent.

a) Obligations juridiques des ordres

Dans les quinze dernières années, quatre provinces ont adopté une loi visant spécifiquement l'admission aux professions²⁶. On parle en général de « législation sur l'accès équitable aux professions » ou de « législation sur les pratiques d'admission équitables²⁷ » – ce qui inclut toute action, procédure ou politique d'un ordre pour traiter et étudier les demandes de permis ou d'admission, évaluer les candidatures et rendre des décisions en matière d'admission.

Ces lois incluent un « Code des pratiques d'admission équitables » (ou ont intégré un tel code dans leur législation existante). Ce code impose aux ordres professionnels des obligations incluant les suivantes, en lien avec l'information pour les personnes candidates :

1. Obligation générale de prévoir ou d'adopter des pratiques **transparentes** ;
2. Obligations spécifiques, dont celle **mettre à la disposition du public** (« *make information publicly available* ») ou de **fournir des renseignements** (« *duty to provide information* ») aux personnes candidates ou intéressées, en **précisant plusieurs types de renseignements – comme ceux que nous avons considérés** pour évaluer la suffisance de l'information sur les sites Web des ordres québécois.

D'ailleurs, les renseignements précisés dans la loi incluent, entre autres, les trois suivants – pour la vue d'ensemble des [renseignements attendus](#), voir Tableau 23 (p. 105) :

- la **durée globale du processus** d'admission ;
- les **frais** qui y sont associés ;
- l'information sur les **recours** en révision.

Les obligations d'information – d'autant plus quand la loi précise « à disposition du public » – se traduisent par des attentes quant aux renseignements qui devraient se trouver **sur le site Web** d'un ordre.

D'ailleurs, cette attente fut clairement exprimée, plus récemment, par le gouvernement de l'Alberta, suivant le dépôt d'un projet de loi sur la mobilité de la main d'œuvre : les ordres

²⁶ Alberta, Manitoba, Ontario et Nouvelle-Écosse. Une autre province, la Colombie-Britannique, a adopté une loi-cadre pour la gouvernance de certaines professions autogérées (incluant une partie relative à l'admission).

²⁷ Les lois bilingues traduisent *registration* par « inscription ». Toutefois, la définition de ce terme correspond, dans la terminologie québécoise, à l'admission à la profession au sens large. Elle implique l'autorisation d'exercer, avec ou sans conditions ou restrictions, et/ou de porter le titre professionnel, par quelconque moyen : inscription ou adhésion à l'organisme, obtention d'un permis, d'un agrément, d'une certification, etc.

de cette province seraient **obligés de publier sur leurs sites Web** les renseignements spécifiques à cette clientèle, dont les frais et les documents requis ([CBC, 2021](#)).

b) Lignes directrices (ou autre document à caractère normatif)

Dans certaines provinces, les obligations juridiques et les attentes envers les ordres sont précisées dans des documents complémentaires à la législation : des guides, des lignes directrices, des déclarations de position sur des pratiques particulières ou des enjeux en matière d'admission, etc.

Notre recension montre que les normes visent à la fois des aspects de forme et de fond de l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres (voir Tableau 21, ci-dessous).

Tableau 21 : Aspects de forme et de fond visés par les normes pour les sites Web des ordres professionnels dans les provinces canadiennes

<i>Aspects de forme</i>	<i>Aspects de fond</i>
Conception visuelle (design)	Nature et portée du contenu
Accessibilité du Web	Types de renseignements attendus
Fonctionnalité (affichage et liens)	Façons d'aborder l'information (dans le texte : résumer, expliquer, etc.)
Navigation (onglets, menus et liens)	Rédaction en langage clair et simple
Structure du site et organisation des contenus (hiérarchie et niveaux)	Estimation de données variables (p. ex. frais et délais)
Fiches et infographies (p. ex. processus et chronologie)	Autres sources d'information
	Suivi et mise à jour de l'information

Aussi, la plupart des critères ou des pratiques se recoupent, parmi les documents que nous avons consultés (voir Tableau 22, ci-dessous), de même que les types de renseignements attendus (voir Tableau 23, le deuxième qui suit). Soulignons que **les renseignements attendus vont bien au-delà de l'essentiel** pour déposer une demande d'admission complète à l'ordre.

Tableau 22 : Synthèse des critères d'évaluation et des qualités recherchées pour les sites Web dans les provinces canadiennes

<i>Grands critères d'évaluation (qualités recherchées)</i>
Information et site Web accessibles (facilité à trouver et à utiliser)
Information, explications et descriptions précises et complètes (exhaustivité – vue d'ensemble et vue détaillée)

Information simple, concise et clair (facilité à lire et à comprendre)
Information exacte et à jour (fiabilité)
Information éclairante et aidante pour les personnes (aiguillage et facilitation des démarches)

Tableau 23 : Synthèse des renseignements attendus sur les sites Web dans les provinces canadiennes

Catégorie	Type de renseignements attendus
Exigences/conditions d'admission	Titres de formation ou compétences exigés Examen/évaluation (délai pour réussir, nombre de reprise possible, etc.) Expérience de travail Autres : statut au pays, bonnes mœurs, etc. Dispenses possibles
Exigences documentaires	Nature, format, modalités de transmission des documents Solutions de remplacement (critères et possibilités)
Processus et étapes de l'admission	Vue d'ensemble et vue détaillée par étape Étapes ou démarches pouvant être commencées ou se faire à l'extérieur du Canada
Délais et durée	Délais habituels (première décision et autres étapes clés) Durée globale du processus (du début à la fin) et de chaque étape Dates importantes et échéances
Frais	Tous les frais de l'ordre Frais des évaluations exigées Estimation des autres frais Calculateur des coûts
Évaluation	Politique et critères d'évaluation des candidatures par l'ordre Rôle des tierces parties impliquées Cours/programmes de formation d'appoint
Recours en révision	Droits et restrictions Processus et procédure Délais Frais
Soutien	Soutien (ressources et outils) de l'ordre : autoévaluation, préparation aux examens, etc.) Programmes et autres organismes (aide financière, accompagnement des personnes immigrantes, etc.) Autres sites d'information utiles (emploi, insertion professionnelle, etc.)
Administration	Accès au dossier et aux documents

En somme, cette recension confirme l'importance d'encadrer les sites Web des ordres et offre des exemples utiles en vue de la rédaction des lignes directrices québécoises par l'Office des professions :

- Préciser les renseignements que les ordres doivent fournir sur leurs sites Web, au-delà d'une obligation générale d'inclure de l'information sur les principaux permis ou processus d'admission (exhaustivité de l'information) ;
- Établir des normes de qualité de l'information, notamment quant à son accès et à sa clarté (facilité à trouver, à comprendre et à utiliser l'information).

ANNEXES

Annexe 1 : Sites Web examinés

Tableau 24 : Ordres professionnels visés par la vérification et sites Web examinés

Nom de l'Ordre	Adresse du site Web
Ordre des acupuncteurs du Québec	http://www.o-a-q.org/
Ordre des administrateurs agréés du Québec (2 sites : site principal/général et site secondaire, dédié à l'admission)	https://www.adma.qc.ca/ et https://deveniradma.ca/
Ordre des agronomes du Québec	http://www.oaq.qc.ca/
Ordre des architectes du Québec	https://www.oaq.com/
Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec	http://www.oagq.qc.ca/
Ordre des audioprothésistes du Québec	http://www.ordreaudio.qc.ca/
Barreau du Québec (avocats)	http://www.barreau.qc.ca/
Ordre des chimistes du Québec	http://www.ocq.qc.ca/
Ordre des chiropraticiens du Québec	http://www.ordredeschiropraticiens.ca/
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec (2 sites : site principal, incluant le processus d'admission typique, et site pour quatre profils de candidats à l'admission, formés au Canada ou à l'étranger)	https://cpaquebec.ca/ et https://equivalence.cpaquebec.ca/
Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec	https://ordrecrha.org/
Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec	http://orientation.qc.ca/
Ordre professionnel des criminologues du Québec	http://ordrecrim.ca/
Ordre des dentistes du Québec	http://www.odq.qc.ca/
Ordre des denturologistes du Québec	https://www.odq.com/
Ordre professionnel des diététistes du Québec	http://opdq.org/
Ordre des ergothérapeutes du Québec	http://www.oeq.org
Ordre des évaluateurs agréés du Québec	http://oeaq.qc.ca/
Ordre des géologues du Québec	http://www.ogq.qc.ca/
Chambre des huissiers de justice du Québec	https://chjq.ca/
Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	https://www.ohdq.com/
Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	https://www.oiiq.org/
Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	http://www.oiaq.org/
Ordre des ingénieurs du Québec	http://www.oiq.qc.ca
Ordre des ingénieurs forestiers du Québec	http://www.oifq.com/
Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec	http://www.opiq.qc.ca/
Collège des médecins du Québec	http://www.cmq.org/
Ordre des médecins vétérinaires du Québec	http://www.omvq.qc.ca/
Chambre des notaires du Québec	http://www.cnq.org/
Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	http://opticien.qc.ca/
Ordre des optométristes du Québec	https://www.ooq.org/
Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	http://www.ooaq.qc.ca/

Ordre des pharmaciens du Québec	http://www.opq.org/
Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec (physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique)	https://oppq.qc.ca/
Ordre des podiatres du Québec	http://www.ordredespodiatres.qc.ca/
Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec	http://www.ordrepsed.qc.ca/
Ordre des psychologues du Québec	https://www.ordrepsy.qc.ca/
Ordre des sages-femmes du Québec	http://www.osfq.org/
Ordre professionnel des sexologues du Québec	https://opsq.org/
Ordre des technologues en prothèses et appareils dentaires du Québec	https://otpadq.com/
Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec	http://optmq.org/
Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio- oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec	https://www.otimroepmq.ca/
Ordre des technologues professionnels du Québec	http://www.otpq.qc.ca/
Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	http://ottiaq.org/
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	https://www1.otstcfq.org/
Ordre des urbanistes du Québec	http://www.ouq.qc.ca/

Annexe 2 : Méthodologie

Voici la méthodologie de recension et d'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres professionnels. La présente annexe couvre les éléments suivants :

- 1- Choix des contenus ;
- 2- Choix des critères ;
- 3- Organisation des critères ;
- 4- Choix et application du barème ;
- 5- Application des critères ;
- 6- Choix des supports ;
- 7- Examen des sites Web ;
- 8- Analyse des données.

Choix des contenus

A. Niveaux ou portée de l'information

Nous avons choisi de regarder l'information à **plusieurs niveaux** :

- 1) *L'information générale* sur l'admission à l'ordre, sur le pourquoi et le comment devenir membre de l'ordre ;
- 2) *L'information transversale* à plusieurs ou à tous les processus d'admission :
 - Les « **conditions supplémentaires** » (formation, examen ou stage) ;
 - Les **exigences linguistiques** (connaissance du français) ;
 - Les **recours en révision** (décision de l'ordre, correction d'examen, évaluation de stage, etc.) ;
 - Le **recours en plainte au commissaire** – faisant aussi l'objet d'une [vérification concomitante](#), ayant une portée plus large ;
- 3) *L'information spécifique* à certains processus – les plus communs :
 - Le **parcours typique** – diplôme donnant ouverture au permis ;
 - L'**admission par équivalence** de diplôme ou de formation ;
 - L'**admission dans le cadre d'un ARM** – titre de formation et autorisation d'exercer en France ;
 - Le **permis sur permis** – autorisation d'exercer hors du Québec (dans une province ou un territoire canadien).

B. Exclusions

Nous avons concentré la vérification sur la ou les professions principales de chaque ordre. Nous avons ainsi exclu les processus plus particuliers comme :

- La reconnaissance d'équivalence des conditions supplémentaires – bien que nous l'ayons considérée dans la recension de l'information sur les recours en révision, pour les quelques ordres concernés ;
- Les permis restrictifs temporaires [\[art. 42.1\]](#) ;
- Les permis spéciaux [\[art. 94\(r\), Code\]](#), ainsi que les permis restrictifs ou temporaires en vertu de lois particulières – trop peu d'ordres concernés ;
- Les autres types d'autorisations (spéciales ou temporaires) – plutôt des exceptions ;
- Les certificats de spécialistes (p. ex. spécialités des dentistes, des vétérinaires, des infirmières, etc.) ;
- Quelques autres cas particuliers (p. ex. psychothérapie, cytopathologie).

Bien que nous les ayons exclues de la vérification, les informations ci-dessus devraient aussi se trouver sur les sites Web des ordres – au même titre que les informations suivantes :

- La liste des lois et règlements pertinents (incluant la loi constitutive ou les lettres patentes, ainsi que tous les règlements relatifs à l'admission) ;
- Le code de déontologie ([art. 87](#) du Code), s'appliquant aux membres et aux personnes candidates en stage ou en formation pratique – toute personne candidate doit s'approprier les normes déontologiques en vue de l'exercice de la profession ;
- Le référentiel de compétences professionnelles (ou autres documents apparentés), le cas échéant ;
- Les guides ou outils d'évaluation ou d'autoévaluation des compétences (dont la diffusion n'est pas contre-indiquée), le cas échéant.

C. Types de renseignements

Pour chaque processus ou étape de l'admission, nous avons déterminé les différents types de renseignements que nous nous attendons à trouver sur le site Web d'un ordre, par exemple : les documents exigés, les délais, les frais, etc.

Le choix de ces renseignements se base sur notre expérience, au bureau du commissaire, et sur les références suivantes :

- 1) Les documents présentant les principes et les bonnes pratiques recommandées par le MIFI (2012 et 2018) – *un résumé est fourni dans la [partie 1 du présent rapport](#) (voir l'annexe 5, p. 67 de cet autre document) ;*
- 2) La « législation sur l'accès équitable aux professions » et autres documents normatifs dans des provinces canadiennes, notamment celles de l'Ontario, du Manitoba et de la Nouvelle-Écosse – *voir le tableau [synthèse des renseignements attendus](#) dans le présent document (Tableau 23, p. 105).*

Choix des critères

Nous voulions évaluer l'information sur chaque sujet au-delà de sa présence ou non sur un site Web. L'approche de cette vérification se voulait plutôt **qualitative** que quantitative. Nous voulions ainsi **observer les pratiques** en cours et **saisir la nature des problèmes** dans l'information pour les personnes candidates ou intéressés (à l'exercice de la profession).

A. Principaux critères (évaluation qualitative)

Nous avons déterminé les critères d'évaluation qualitative en s'appuyant sur plusieurs références du système professionnel québécois et des autres parties prenantes à l'admission, ainsi que sur les références associées aux homologues du commissaire au Canada – la [partie 1 du présent rapport](#) (Liste des références, p. 91 de cet autre document).

Les qualificatifs employés peuvent différer d'un document à l'autre, mais ils renvoient au fond aux quatre points majeurs suivants – que nous avons transposés en [critères d'évaluation](#) – voir la section « Évaluation globale : quatre principaux critères qualitatifs » (section 2.1.2, p. 7) :

- 1) Facile et rapide à trouver, facile à parcourir ou à y naviguer, etc. → **Accès**
- 2) Suffisante, complète, incluant toutes les exigences, les modalités, etc.
→ **Suffisance**
- 3) Claire, simple, facile à comprendre, compréhensible, lisible, etc. → **Clarté**
- 4) Exacte, correcte, juste, conforme au règlement, exempte d'erreur, qui correspond à la réalité, etc. → **Exactitude/conformité**

Malgré cette catégorisation, les critères restent intimement reliés. Par exemple, trop ou pas assez d'information (réf. à la suffisance) joue sur la compréhension des internautes (réf. à la clarté). Aussi, la structure ou l'organisation de l'information sur un site permet de doser le degré de détail d'une page à l'autre (réf. à la suffisance), ou entre une page Web et un document qui y est fourni (réf. à la navigation).

B. Critères complémentaires

Nous avons complété la recension et l'évaluation par des critères complémentaires, de nature plus technique :

- **Lien** : un hyperlien cliquable vers une source d'information importante, à même l'information sur le processus, le recours ou l'étape de l'admission en question :
- **Langue** : rédaction de l'information sans coquille ou faute flagrante, ni erreur typographique apparente ;
- **Repérage en général** : à partir de la page d'accueil, entre les onglets/sections, entre les pages et les documents, dans les menus, dans les titres et intertitres, etc.

Organisation des critères

A. Structure en niveaux et en blocs

Outre l'information générale, nous avons segmenté l'information à évaluer en *blocs de contenus* en fonction des processus et des étapes de l'admission – en lien avec les catégories de candidats.

Le repérage de l'information touchant différents aspects de forme (dont le design du site) et comportant plusieurs critères qualitatifs d'ordre général, nous en avons fait un [bloc distinct](#), couvrant l'ensemble de l'information relative à l'admission sur les sites (réf. à la section 2.2.2, p. 22).

B. Division en sous-critères

Afin de préciser les lacunes dans certains blocs, nous avons subdivisé des critères en fonction des différents types de renseignements attendus :

- Pour les exigences linguistiques, les recours en révision et les conditions supplémentaires, nous avons subdivisé la suffisance seulement ;
- Pour trois processus d'admission en particulier (équivalence, ARM et permis sur permis), nous avons subdivisé la suffisance et la clarté.

Dans le cas des conditions supplémentaires, nous avons libellé les sous-critères en termes généraux, pour qu'ils puissent s'appliquer autant à une formation qu'à un examen ou à un stage.

C. Regroupements transversaux

Nous avons choisi d'aborder certaines étapes et les recours dans l'information dite transversale. Voici quelques précisions sur l'information ainsi évaluée.

EXIGENCES LINGUISTIQUES

Les exigences linguistiques s'appliquent à l'ensemble des processus visés par la présente vérification. Cela dit, bien que la connaissance appropriée du français s'avère obligatoire pour toutes les personnes candidates, l'information peut se présenter différemment pour certaines

catégories de candidature. En effet, la nécessité des renseignements sur l'examen de français et la procédure pour s'y inscrire s'applique aux catégories de candidature incluant des profils d'études qui pourraient ne répondre à aucun critère d'exemption. Cela impacte l'organisation et le contenu de l'information sur les sites Web.

RECOURS EN RÉVISION

Le recours en révision peut être offert pour plusieurs processus ou étape de l'admission : équivalences (diplôme, formation et conditions supplémentaires), ARM (Québec-France), permis sur permis (Canada). D'ailleurs, la révision à l'étape des conditions supplémentaires concerne tout autant le processus d'admission typique que le processus d'admission par équivalence.

Cela dit, ce n'est que pour l'admission par équivalence de diplôme ou de formation que la révision s'applique chez *presque* tous les ordres²⁸. Non seulement c'est le recours en révision le plus commun, mais c'est aussi celui sur lequel les ordres fournissent le plus systématiquement de l'information en ligne. Dans le cas des sites qui n'incluaient pas l'information sur ce recours, les données portent sur un autre recours (révision dans le cadre d'un autre processus).

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES

Cette étape est commune à deux parcours d'admission : l'admission sur la base d'un diplôme donnant ouverture au permis ou bien d'une équivalence de diplôme ou de formation. Nous avons choisi d'évaluer l'information en elle-même, selon le type de condition (formation, examen, stage), sans tenir compte du profil ou de la catégorie des candidats. Nous avons toute même examiné comment l'information sur les équivalences s'articule avec celle sur les conditions supplémentaires.

D. Processus d'admission (réf. aux catégories de candidats)

Par cohérence avec leur étape commune, traitée dans l'information dite transversale, nous avons réduit la portée de l'information évaluée pour les processus spécifiques suivants :

1. L'admission typique : nous avons évalué l'information sur la formation initiale, c'est-à-dire les études requises pour exercer la profession ;
2. L'admission par équivalence : nous avons évalué l'information sur le « sous-processus » (ou mécanisme) de la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation.

Nous avons évidemment évalué distinctement l'information sur l'admission dans le cadre de l'ARM Québec-France, ainsi que celle sur l'admission sur la base d'une autorisation légale d'exercer hors du Québec (permis sur permis). Ces mécanismes de reconnaissance des qualifications ou compétences professionnelles constituent chacun des processus indépendants, avec leurs propres conditions de délivrance du permis.

Finalement, lorsqu'un ordre contrôle plusieurs professions, nous n'avons pas distingué l'information spécifique à chacune. Cela dit, dans la plupart des cas, le processus est essentiellement le même.

Choix et application du barème

Nous avons opté pour un barème de type « oui / non / sans objet ». Ce choix impliquait de devoir trancher : entre ce qui est présent ou non, accessible ou non, satisfaisant ou non, correcte

²⁸ Tous les ordres ont inclus la révision dans la procédure de reconnaissance d'équivalence inscrite au règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation [obligation prévue à l'[art. 93\(c.1\)](#) du Code], sauf exception – la justification des données est fournie dans la [partie 1 du présent rapport](#) (voir l'annexe 3, p. 49 de cet autre document).

ou pas, etc. Pour certains éléments factuels, nous avons relevé la présence ou non de l'information ou du lien attendu avec une autre information. Pour les critères qualitatifs, c'est l'appréciation de la personne qui évalue l'information.

Dans une précédente vérification, nous avons opté pour un barème de type « oui / à améliorer / non » – voir la section 3.2.2 du rapport de cette vérification ([Commissaire, 2016](#), p. 4). Le choix entre les options « oui » et « à améliorer » apportait un aspect qualitatif, que nous avons voulu gérer autrement cette fois-ci. Il nous apparaissait plus simple, étant donné l'aspect qualitatif des critères, de ne pas ajouter une autre étape qualitative – entre ce qui est totalement vs partiellement satisfaisant.

Dans la recension de l'information, ce barème s'applique en relevant la présence ou non de l'information ou des contenus recherchés. Dans l'évaluation de l'information, l'application du barème dépend aussi de l'appréciation de la personne procédant à cette évaluation – voir l'application des critères, plus bas.

A. Les cas « sans objet »

Nous nous sommes retrouvés avec deux types de « sans objet » dans nos données :

- a) Les critères qualitatifs qui ne s'appliquent pas *parce qu'un ordre n'est pas concerné* (p. ex. l'ordre n'a pas d'ARM) ;
- b) Les critères qualitatifs qui ne s'appliquent pas *parce que l'ordre n'a pas fourni d'information*.

En effet, l'information sur un processus ou une étape de l'admission peut être absente d'un site pour l'une ou l'autre de ces raisons. Nous avons distingué ces deux réalités dans notre collecte.

B. Précisions techniques

Voici des précisions pour les blocs ayant des sous-critères :

- En présence de sous-critères (correspondant chacun à un type de renseignements), la recension ou l'évaluation porte d'abord sur les éléments visés par chacun ;
- La présence d'un « non » dans les sous-critères entraîne un « non » au critère principal – autrement dit, l'évaluation de la suffisance ou de la clarté de l'information est le résultat du cumul de l'évaluation aux sous-critères ;
- Un renseignement manquant, marqué « non » au sous-critère de suffisance, entraîne un « sans objet (s.o.) » au sous-critère de clarté, pour ce même renseignement.

Application des critères

Nous avons établi les différents éléments à considérer dans l'appréciation de la présence ou de la qualité de l'information pour l'application des critères et du barème. L'annexe méthodologique des [rapports d'évaluation individuelle](#) présente ces éléments, par blocs d'information et pour chacun des critères – le texte est le même les 46 rapports. Voici quelques explications supplémentaires.

A. Accès facile

Pour chaque bloc d'information, l'évaluation de l'accès dépendait nécessairement de l'emplacement de cette information parmi les autres.

Premièrement, nous avons examiné le chemin à partir de la page d'accueil, via le menu principal, vers l'information recherchée. Si nous avons nous-mêmes du mal à trouver l'information, l'évaluation était certes négative.

Nous avons aussi considéré les autres menus, ainsi que liens entre les pages et les documents pertinents, afin de s'assurer de l'accès à l'ensemble de l'information sur le processus, l'étape ou le recours en question.

B. Suffisance

Pour chaque bloc d'information, l'évaluation de la suffisance dépendait évidemment de la présence des contenus attendus. Nous avons donc cherché les différents [types de renseignements](#) attendus, préalablement établis – voir plus haut (p. 110).

La notion de suffisance implique aussi un degré de détail satisfaisant : le seuil dépend de l'information évaluée et du type de renseignements attendus. Cela dit, nous avons choisi de ne pas pénaliser les ordres en présence de trop de détails – tout comme les renseignements superflus n'ont pas eu d'incidence sur l'évaluation de l'information. Les sites dont les pages sont trop chargées – souvent peu ou mal divisées – se trouvaient plutôt pénalisés au critère lié à la [structure du site](#) [section 2.2.2c), p. 23].

Pour chaque sous-critère (le cas échéant), nous avons évalué l'absence ou le manque de renseignements tous les deux comme de l'insuffisance. L'analyse globale des données ne permet pas de distinguer ces deux cas de figure.

C. Clarté

Pour chaque bloc d'information, l'évaluation de la clarté dépendait de la compréhension que nous avions des contenus. Nous essayons autant que possible de nous mettre du point de vue d'une personne qui ne connaît pas vraiment le système professionnel québécois et la réglementation professionnelle.

Par ailleurs, nous avons besoin d'un minimum d'information pour évaluer la clarté. Ainsi, les renseignements manquants ou insuffisants n'ont pas été considérés pour établir la clarté de l'information d'un bloc/processus.

En présence de sous-critères, nous avons évalué la clarté de chacun des renseignements disponibles. Ainsi, le résultat au critère de la clarté reposait sur le cumul de clarté des renseignements pris isolément, plutôt que sur la compréhension de l'information dans son ensemble.

D. Exactitude/Conformité

Pour chaque bloc d'information, l'évaluation de l'exactitude et de la conformité dépendait de différents éléments, dont l'information officielle d'autres organisations et celle du cadre juridique. En plus de relever les renseignements erronés ou non conformes, nous avons aussi considéré l'information désuète et les liens périmés.

Cet aspect de l'évaluation de l'information s'annonçait complexe, parce que cela suppose de connaître soi-même la bonne information pour voir les erreurs sur un site Web. Aussi, il peut y avoir une différence entre la théorie et la pratique – nous avons abordé plusieurs situations problématiques dans nos travaux antérieurs ([Commissaire, 2017a](#)) :

- a) Ce que l'ordre est censé faire (conformité aux lois et règlements, respect des principes et des bonnes pratiques) ou la façon dont le processus est censé se dérouler ;

- b) Ce que l'ordre fait (en réalité, que ce soit normé ou pas) ou ce qui va effectivement se produire ;
- c) Ce que l'ordre dit ou ne dit pas sur ce qu'il fait ou sur ce qui se passe (information publique partielle ou complète).

Nous avons donc évalué cet aspect de l'information sommairement, au meilleur de nos connaissances des lois et règlements, ainsi que des processus et des pratiques des ordres et de leurs tierces parties. Nous avons ainsi pu noter des erreurs ou des inexactitudes, ainsi que des renseignements non conformes ou contradictoires, surtout des cas évidents. D'autres nous ont certainement échappé. Une évaluation plus approfondie aurait nécessité plus de temps et de ressources.

RÉDACTION SANS FAUTE

Nous avons considéré ce qui relève d'une bonne connaissance générale de la langue (pas une connaissance d'expert, trop pointue), les cas sans équivoque dans l'interprétation du propos et dans l'application des règles de grammaire.

Choix des supports

A. Appareils

Nous avons choisi d'évaluer l'information sur les sites des ordres telle qu'elle se présente dans un navigateur Web sur un ordinateur personnel (de bureau ou portable), avec un écran d'une taille minimale de 15 pouces (38 cm).

Nous n'avons pas vérifié l'information via un appareil mobile comme un cellulaire, en supposant que la forte majorité des sites Web des ordres sont conçus pour être réactifs – c.-à-d. pour un affichage du contenu qui s'ajuste de manière dynamique selon la taille du navigateur. En effet, les normes actuelles dans le secteur des TI impliquent la conception de sites Web dits réactifs (*responsive Web design*, en anglais), qui se consultent aisément sur tout type d'appareils (ordinateur, tablette ou cellulaire). Ainsi, au gré des refontes, les derniers sites Web des ordres qui ne le seraient pas encore deviendront tous réactifs.

B. Pages Web et documents

Pour trouver toute l'information sur ces sites, nous avons cherché les renseignements et les explications fournies non seulement sur les pages Web directement mais aussi dans les documents fournis – dans la mesure où cela était possible :

- Certains sites peuvent contenir de nombreux documents (liens ouvrant un fichier PDF dans le navigateur) : lorsqu'ils étaient faciles à trouver – c'était le cas en général –, nous en avons considéré le contenu ;
- Plusieurs sites invitent les internautes à s'enregistrer (créer un compte ou un profil) pour accéder à l'information nécessaire pour déposer une demande. S'il ne fallait pas joindre de documents, nous avons effectué cet exercice pour voir les renseignements ainsi fournis.

C. Information écrite

Par ailleurs, nous n'avons évalué que l'information écrite (dans du texte ou dans une image) : bien que nous ayons regardé des capsules vidéos sur certains sites, nous n'y avons pas évalué l'information. Selon le cas, il est possible qu'une vidéo complète ou enrichisse l'information écrite, ou encore qu'elle inclue des erreurs ou des incohérences. Peu importe, cela ne changeait pas l'évaluation de l'information aux fins de la présente vérification. Il aurait été intéressant de

comparer l'information écrite et celle fournie par vidéo : il est possible que l'information soit mieux présentée dans la vidéo que sur le site même (ou inversement). L'information doit tout de même apparaître à l'écrit, sur le site même.

Examen des sites Web

Nous avons commencé les travaux et effectué les premiers tests à l'été 2019, avec à l'octroi d'une ressource contractuelle. Nous avons d'abord effectué un examen sommaire des sites pour une première recension de l'information. Nous avons ensuite élaboré la méthode et les outils de collecte de données, pour systématiser l'examen des sites, dont [les critères](#) et [le barème](#) de recension et d'évaluation de l'information – *présentés plus haut* (p. 110 et 112).

Nous avons examiné les sites Web par type ou bloc de contenus, et chaque site dans son ensemble. Nous avons saisi les données de recension et d'évaluation de l'information dans un outil de type tableur, en notant certaines observations, selon le cas, pour documenter la situation. Nous avons également relevé certaines pratiques que le commissaire pourrait vouloir vérifier ultérieurement. Dans certains cas, nous avons fait les liens nécessaires avec certains dossiers de plainte ou de vérification. Le traitement des premières données a permis d'apporter des précisions et des ajustements méthodologiques pour certains blocs de contenus, pour affiner l'examen des sites et les observations à relever en vue de l'analyse globale.

Nous avons procédé à l'examen systématique des sites Web des 46 ordres avec la contribution d'une nouvelle analyste au bureau du commissaire à l'hiver 2021, suivant les travaux sur d'autres aspects de la vérification. Nous avons préparé les 46 [rapports d'évaluation individuelle](#), sur cette base. Ensuite, nous avons finalisé le présent rapport de vérification particulière.

Analyse des données

La première recension de l'information nous a donné un bon aperçu de la situation, permettant déjà de distinguer des lacunes ou des problèmes récurrents. L'examen systématique des sites Web a permis de formuler des constats d'ensemble et produire des statistiques basées sur l'ensemble des 46 ordres – voir la section « [Résultats et constats](#) » du présent document (section 2, p. 5). Dans l'analyse globale, nous avons déterminé un ordre de grandeur dans la récurrence des problèmes et autres observations pertinentes, selon le niveau et le type d'information.

A. Nombre d'ordres/sites considérés

Pour les besoins statistiques, nous devons déterminer les bases de calcul – en réf. aux proportions (%) dans chacun des tableaux. Nous avons d'abord établi les paramètres suivants :

- Le nombre total d'ordres dans le système professionnel, soit 46 ;
- Le nombre d'ordres concernés par le processus, l'étape ou le recours en question (pour chaque bloc d'information évaluée), selon la réglementation en vigueur – la justification de ces données est fournie dans la [partie 1 du présent rapport](#) (voir l'annexe 3, p. 49 de cet autre document).

LE NOMBRE D'ORDRES VS DE SITES WEB – LE CAS DES SITES DÉDIÉS À L'ADMISSION

Lorsque l'information relative à l'admission faisait l'objet d'un site Web distinct du site principal de l'ordre – c'est le cas pour deux ordres²⁹ –, nous l'avons recensée et évaluée en combinant les données tirées des deux sites. Ainsi, dans le présent rapport, il est question de statistiques sur un nombre total de 46 ordres/sites, sans compter les sites secondaires – voir la [liste complète](#) à l'annexe 3 (p. 107).

²⁹ Professions/ordres suivants : Adm.A et CPA.

LE NOMBRE D'ORDRES CONCERNÉS – LE CAS DES SITES OÙ L'INFORMATION MANQUE

Pour fournir les pourcentages de sites Web répondant aux critères qualitatifs, nous devons aussi tenir compte des deux types de [données « sans objet »](#) – voir la rubrique à ce sujet, plus haut (p. 113). Ainsi, pour chaque bloc d'information, nous avons distingué :

- a) Les **ordres concernés** : le nombre de sites qui doivent inclure de l'information sur le processus ou l'étape en question ;
- b) Les **ordres qui communiquent de l'information** : le nombre de sites où nous avons *effectivement* trouvé de l'information.

Tableau 25 : Nombre d'ordres/sites Web considérés pour déterminer les bases de calcul aux fins statistiques

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

*Nous avons considéré les 43 ordres dont au moins un règlement prévoit un mécanisme de révision, ainsi que l'ordre ayant mis en place un tel mécanisme en l'absence de disposition réglementaire à cet effet. La justification de ces données est fournie dans la [partie 1 du présent rapport](#) (voir l'annexe 3, p. 49 de cet autre document).

B. Calcul des proportions (%)

Pour plusieurs parcours ou étapes, quelques ordres concernés n'ont pas mis d'information. Lorsque ce nombre est plutôt bas – il varie de 1 à 3, sauf exception – nous avons fourni les pourcentages sur le nombre d'*ordres concernés*.

Deux blocs d'information font exception :

- 1) L'information sur le recours en plainte au commissaire, absente de 15 sites ;
- 2) L'information sur les recours en révision, absente de 11 sites.

Pour ces deux blocs, nous avons donc fourni les pourcentages à la fois sur le nombre d'ordres qui communiquent de l'information *et* sur le nombre d'ordre concernés (en deux colonnes).

C. Évaluation globale

Les critères d'évaluation de l'information sur le recours en plainte au commissaire se libellent différemment de ceux appliqués aux autres d'informations. Ils ne pouvaient s'y assimiler sans chevauchement entre les aspects d'accès, d'exactitude et de conformité. Pour cette raison, nous avons exclu l'information sur le recours en plainte au commissaire du tableau d'évaluation globale au regard des quatre critères qualitatifs communs aux autres informations.

Remarque

En rétrospective, la quantité d'information à examiner pour couvrir l'ensemble des 46 ordres et l'ensemble des processus d'admission, de même que l'approche qualitative de la vérification ont posé des défis que nous n'avions pas pleinement anticipés. Malgré tout, nous estimons que cet exercice a permis de poser un diagnostic pertinent, crédible et utile sur l'état de

l'information relative à l'admission sur les sites Web des ordres, tant pour les autorités publiques que pour les ordres professionnels.

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

Commission des institutions. (2020). *Étude détaillée du projet de loi n° 29, Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions notamment dans le domaine buccodentaire et celui des sciences appliquées. Procès-verbaux des séances des 25 et 31 août et des 1^{er} et 2 septembre 2020* [Rapport], 1^{re} sess., 42^e législ.

http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_161297&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjj7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz

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 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 et d'autres dispositions législatives, L.Q. 2008, c. 11.

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

Système professionnel québécois

Commissaire à l'admission aux professions. (2021, 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

----- (2020a, mars). *Portrait de l'admission aux professions. Stages exigés dans le cadre de l'admission aux professions (condition supplémentaire, équivalence et arrangement de reconnaissance mutuelle entre le Québec et la France).*

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/Portrait_Stages2020.pdf

----- (2020b, 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, octobre). *Portrait de l'admission aux professions. Processus de révision des décisions de reconnaissance d'équivalence.*

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/Portrait_ComiteRevision2019.pdf

----- (2017a, 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>

----- (2017b, novembre). *Portrait de l'admission aux professions. Utilisation et modalités de délivrance des permis temporaires, restrictifs, restrictifs temporaires et des autorisations spéciales.*

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/Portrait_DelivrCertainsPermis2017.pdf

----- (2016, 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 (2020a, 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_ISBN%202020-06-03\(1\).pdf](https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/Document%20de%20position%20PF%C3%89_ISBN%202020-06-03(1).pdf)

----- (2020b, 26 octobre). *Le Conseil interprofessionnel soutient la valorisation du français* [Communiqué]. <https://www.professions-quebec.org/fr/lire-une-actualite/le-conseil-interprofessionnel-soutient-la-valorisation-du-francais>

----- (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, 7 mai). *Regards sur l'intégration professionnelle. Point de vue des personnes immigrantes souhaitant exercer une profession réglementée au Québec.*

<https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ-MIDI%20-%20Enqu%C3%AAt%20L%C3%89GER taille reduite.pdf>

----- (2019c, 27 août). *Les sites Internet des ordres. Dans Mémoire du Conseil interprofessionnel du Québec. Projet de loi n° 29. Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions notamment dans le domaine buccodentaire et celui des sciences appliquées.* [Déposé à la Commission des institutions à l'Assemblée nationale du Québec.]

https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYY3Q7Y2h7Qix1Qmll4X3Rf/asset/files/CIQ_memoire_PL29_taille_reduit_e_reduite.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 (2019a). *Planification stratégique 2019-2023.*

https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Publications/Plan_strategique/2018-19_011_Plan_strategique-25-04-2019-web.pdf

----- (2019b, 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

Conseil supérieur de l'éducation. (2021, mai). *L'inclusion des familles immigrantes : pour une synergie accrue en éducation des adultes.* Avis au ministre de l'Éducation. Gouvernement du Québec.

<https://www.cse.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2021/05/50-0542-AV-inclusion-familles-immigrantes.pdf>

Gouvernement du Québec. (2022a, 18 janvier). « Langage clair et simple », dans *Système de design gouvernemental*. <https://design.quebec.ca/contenu/principes-redaction/langage-clair-simple>

----- (2022b, 8 février). Présentation générale, de *Québec.ca*. <https://www.quebec.ca/a-propos/presentation-generale>

----- (2021). *Guide de rédaction.* [Ancienne page]. Récupéré le 3 novembre 2021 de : <https://www.quebec.ca/a-propos/guide-redaction/>

----- (2017). *Stratégie d'optimisation des communications numériques et des présences Web gouvernementales*, adoptée en décembre 2016. <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/accueil/strategie-des-communications-numeriques-et-du-web.pdf>

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. (2018, 21 août). *Reconnaissance des compétences des personnes immigrantes – Le guichet unique est maintenant en ligne.* Récupéré de <https://www.quebec.ca/nouvelles/actualites/details/reconnaissance-des-competences-des-personnes-immigrantes-le-guichet-unique-est-maintenant-en-ligne>

Office québécois de la langue française. (s. d.). *Le français, un tremplin pour exercer une profession au Québec*. [Feuillet d'information]. http://oqlf.gouv.qc.ca/francisation/ordres_prof/documents/feuillet_le_fran%C3%A7ais-un-tremplin.pdf

----- (2021a, mars). Généralités sur l'écriture Web. Dans *Banque de dépannage linguistique*. http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=5026

----- (2021b, 12 juillet). *Ordres professionnels. Examen de français*. [Service de l'évaluation du français pour les ordres professionnels (SEFOP).] https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/ordres_prof/ordres.html

----- (2021c, 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-examen.pdf

----- (2021d, 26 octobre). *Foire aux questions sur l'examen de français destiné aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels*. https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/ordres_prof/documents/faq-examen.pdf

----- (2020a, 29 juillet). *Foire aux questions sur l'examen de français destiné aux candidates et aux candidats aux ordres professionnels*. [Ancienne version du document]. Récupéré le 17 décembre 2020 : https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/ordres_prof/documents/FAQ-nouvel-examen.pdf

----- (2020b, 31 juillet). *Guide d'information sur l'examen de français de l'Office québécois de la langue française*. [Ancienne version du document]. Récupéré le 17 décembre 2020 : https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/ordres_prof/documents/guide-information-nouvel-examen.pdf

----- (2019a). L'emprunt linguistique : définition, contexte et traitement. Dans *Banque de dépannage linguistique*. http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?Th=2&t1=8&id=5442

----- (2019b). Qu'est-ce qu'un emprunt sémantique ? Dans *Banque de dépannage linguistique*. http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?Th=2&t1=8&id=3805

----- (2018a). Qu'est-ce qu'une impropriété ? Dans *Banque de dépannage linguistique*. http://bdl.oqlf.gouv.qc.ca/bdl/gabarit_bdl.asp?id=2816

----- (2018b, septembre). *Information destinée aux ordres professionnels*. [Ancienne version du document]. Récupéré le 17 décembre 2020 : https://www.oqlf.gouv.qc.ca/francisation/ordres_prof/documents/information-aux-ordres-professionnels.pdf

Canada, provinces canadiennes, autres pays et instances internationales

Canada. Bureau de la traduction. (2015, 15 octobre). « 10 La langue claire et simple », dans *Guide du rédacteur*. [TERMIUM Plus]. https://www.btb.termiumplus.gc.ca/redac_chap?lang=fra&lettr=chapsect10&info0=10

Plain Language Action and Information Network. (2011, mai). *Federal Plain Language Guidelines*. Gouvernement des États-Unis d'Amérique. [PLAIN]. <https://www.plainlanguage.gov/media/FederalPLGuidelines.pdf>

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

Usability.gov. (s. d.) *Writing for the Web*. Gouvernement des États-Unis d'Amérique. <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/writing-for-the-web.html>

Médias et autres sources

Arseneau, F. (2016, 6 janvier). Connaissez-vous le design d'information ? *Lime*. <https://www.limeblogue.ca/affaires/connaissez-vous-le-design-dinformation/>

Bellefontaine, M. (2021, 25 octobre). New bill aims to speed up certifications for more than 100 professions. *CBC News*. <https://www.cbc.ca/news/canada/edmonton/bill-49-certifications-alberta-1.6224522>

- Chaire de recherche sur l'administration publique à l'ère numérique. (2021) *L'influence de la présentation de l'information dans les sites internet gouvernementaux sur la perception des citoyens* [Sommaire de connaissances]. <https://www.administration-numerique.chaire.ulaval.ca/print/pdf/node/124>
- 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>
- 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/>
- Microsoft 365 Team. (2020, 29 avril). Qu'est-ce qu'une infographie et comment peut-elle aider votre entreprise ? *Microsoft*. <https://www.microsoft.com/fr-ca/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/whats-an-infographic-and-how-can-it-help-your-business>
- Nediger, M. (2019, 19 juin). Qu'est-ce qu'une infographie ? Exemples d'infographies, modèles et astuces de design. *Vennage*. <https://fr.venngage.com/blog/qu-est-ce-qu-une-infographie/>
- Shutterstock. (2015, 15 mai). Nous avons un faible pour les images, et c'est une question de connexions. *Shutterstock*. <https://www.shutterstock.com/fr/blog/nous-avons-un-faible-pour-les-images-et-cest-une-question-de-connexions>
- Wyzowl. (2021) *Video Marketing Statistics 2021*. <https://www.wyzowl.com/video-marketing-statistics/>

