



# **INFORMATION RELATIVE À L'ADMISSION SUR LES SITES WEB DES ORDRES**

## **RÉSUMÉ ET SUITES DE LA VÉRIFICATION PARTICULIÈRE**

**Information en date d'avril 2022**

## INTRODUCTION

Le Commissaire à l'admission aux professions a réalisé une vérification particulière portant sur l'information relative à l'admission à une profession sur les sites Web des ordres professionnels.

Le présent document reprend l'essentiel du rapport de vérification particulière (*divisé en deux documents* : [partie 1](#) et [partie 2](#)), transmis aux acteurs visés – tous les ordres professionnels et l'Office des professions – le 31 mars 2022 :

- Le [sommaire](#) extrait du rapport, qui résume le contexte ainsi que les démarches (*ci-dessous*);
- Un rappel des [enjeux](#) en matière d'information aux personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession (*p. 3*);
- Certains [faits saillants](#) de la recension et de l'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites Web des 46 ordres (*p. 5*);
- Les [conclusions](#) et les [recommandations](#) du commissaire (*respectivement p. 14 et 22*);
- Les [suites](#) de la vérification (*p. 27*).

---

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

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

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

La démarche de la présente vérification inclut également une recension des pratiques d'information obligatoires ou recommandées dans les provinces canadiennes. D'une part, cette recension a alimenté l'évaluation de l'information relative à l'admission sur les sites des 46 ordres.

D'autre part, elle soutient les conclusions et recommandations du commissaire (formulées dans le rapport de vérification et dans les 46 rapports d'évaluation individuelle). D'ailleurs, la législation sur l'accès équitable aux professions dans ces provinces énonce des obligations en matière d'information plus précises que celle ajoutée au *Code des professions* par le projet de loi n° 29 (sanctionné en 2020 ; Code, art. [62.0.1.1](#)).

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

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

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

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

---

## ENJEUX

### Vérifications connexes

Cette vérification fait suite à une [première vérification de l'information sur les sites Web des ordres](#) en 2015-2016. Les enjeux alors soulevés restent d'actualité, notamment :

- L'importance d'**offrir une vue d'ensemble** des différents processus (conditions, modalités, durée, frais, etc.) et de **formuler des engagements sur les délais** ;
- La responsabilité des ordres dans l'information fournie par une **tierce partie** et celle sur leurs propres sites concernant les activités déléguées à la tierce partie ;

- La nécessité de mettre sur le site Web l'information sur les **recours en révision** (notamment la procédure pour s'en prévaloir), au même titre que les démarches à effectuer pour demander un permis ;
- L'importance de faire connaître le **recours en plainte au commissaire** aux personnes candidates sans attendre de communiquer la décision, puisque les motifs de plainte peuvent concerner d'autres aspects<sup>1</sup>.

Par ailleurs, au terme de la vérification concomitante, portant sur [l'information sur le recours en plainte au commissaire communiquée par les ordres professionnels](#), le commissaire recommandait déjà d'inclure ce recours 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<sup>2</sup>.

## Clientèle immigrante

Ces deux vérifications (la précédente et la présente) s'inscrivent dans l'historique et dans l'évolution de l'offre d'information sur les professions réglementées pour les personnes immigrantes. En tant qu'acteur majeur dans ce dossier, le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) souligne l'importance d'inciter les personnes intéressées à **entamer leurs démarches à partir du pays d'origine**. Dans ses propres recommandations aux ordres<sup>3</sup>, le MIFI insiste sur plusieurs précisions de contenus pour permettre et faciliter de telles démarches. Aussi, l'enjeu de la bonne **compréhension de l'information** touche tout particulièrement cette clientèle.

## Nouveau cadre

La vérification s'inscrit également dans la conjoncture des **récentes modifications au Code des professions** concernant plus largement les sites Web des ordres (ajout de l'[art. 62.0.1.1](#)). Désormais, chaque ordre a l'obligation de :

- Mettre l'information relative à l'admission à la profession sur son site Web ;
- S'inspirer des lignes directrices que l'Office doit établir pour encadrer les normes de plan, de contenu minimal et de mise à jour.

---

<sup>1</sup> Cette précédente vérification est résumée dans la [partie 1 du rapport de vérification](#) (annexe 4, p. 63-66 de ce document). Voir aussi le [rapport de mars 2016](#), p. 10-14.

<sup>2</sup> Voir le [résumé de cette autre vérification](#), en date d'octobre 2021, p. 8.

<sup>3</sup> L'historique du dossier et les recommandations du MIFI sont résumés dans la [partie 1 du rapport de vérification](#) (annexe 5, p. 67-70 de ce document).

Examiner les obligations et les normes dans certaines provinces canadiennes permet une comparaison utile, pour aborder les enjeux qui se posent pour le Québec, dans l'encadrement des sites Web des ordres par des lignes directrices :

- **Décortiquer l'information attendue**, puisque l'admission à une profession implique plusieurs processus, étapes et recours, ainsi que différents types de permis (autorisation d'exercer), avec des variations entre les professions ;
  - **Préciser les aspects de forme et de fond à considérer**, pour énoncer des normes de plan, de contenu minimal et de mise à jour des sites Web, notamment :
    - Les différents types de renseignements qu'implique l'information sur chacun des processus, étape et recours de l'admission ;
    - Les principes et les techniques permettant le repérage et la compréhension de l'information sur les sites Web.
- 

## FAITS SAILLANTS

Voici la plupart des faits saillants tirés des résultats de démarche de recension et d'évaluation de l'information sur les sites Web des 46 ordres<sup>4</sup>.

Tout d'abord, rappelons les processus, étapes et recours ayant fait l'objet de cette démarche (avec référence à l'article de loi correspondant) – *ainsi que le nombre d'ordres concernés pour chacun* :

- **Recours en plainte au commissaire** (Code, [art. 16.10](#)) – *tous les ordres* ;
- **Exigences linguistiques** (*Charte de la langue française*, [art. 35](#)) – *tous les ordres* ;
- **Recours en révision** – notamment pour la reconnaissance d'équivalence [Code, [art. 93](#)(c.1)] – *44 ordres concernés* ;
- **Conditions supplémentaires** (formation, stage, examen) [Code, [art. 94](#)(i)] – *24 ordres concernés* ;
- **Diplôme donnant ouverture au permis** (Code, [art. 184](#), al. 1) – *tous les ordres* ;
- **Équivalence de diplôme ou de formation** [Code, [art. 93](#)(c)] – *tous les ordres* ;
- **Arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM)** (qualifications de la France) [Code, [art. 93](#)(c.2)] – *25 ordres concernés* ;
- **Permis sur permis** (mobilité interprovinciale canadienne) [Code, [art. 94](#)(q)] – *38 ordres concernés*.

---

<sup>4</sup> Les faits saillants et les remarques du commissaire à ce sujet se trouvent dans la [partie 1 du rapport de vérification](#) (p. 14-28 de ce document), tandis que les résultats et constats sont présentés dans la [partie 2 du rapport](#) (p. 5-59 de cet autre document).

De plus, les **renseignements généraux** (communs à tous les processus, p. ex. l'inscription au tableau) ont fait l'objet d'une recension seulement (sans évaluation), tandis que le **repérage de l'information en général** (navigation, structure, etc.) a fait l'objet d'une évaluation seulement.

Les données des faits saillants datent de février-mars 2021 et tiennent compte du nombre d'ordres concernés en fonction des dispositions en vigueur en date de décembre 2020.

## L'absence et le manque d'information essentielle

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

### Un minimum d'information... n'est pas nécessairement suffisant

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

Cela dit, même pour les processus ou étapes sur lesquels tous les ordres fournissent un minimum d'information, **aucun** site Web ne contient tous les renseignements nécessaires pour les personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession.

### Les recours : l'information la plus négligée

- Le quart (25 %) des sites n'incluent aucune information sur **l'ensemble des recours en révision** – tous processus confondus ;
- La majorité (59 %) des sites n'incluent pas d'information sur **l'un ou l'autre des recours en révision** – pour un ou plusieurs processus où un tel recours s'applique ;
- Rappelons aussi que le tiers (33 %) des sites ne mentionne pas **le recours en plainte** au commissaire<sup>5</sup>.

### Délais et durée : les renseignements les plus négligés

Parmi l'information disponible sur les processus d'admission :

1) Les **délais de réponse ou de traitement** ne sont pas indiqués :

- Sur une majorité (58 %) de sites, pour l'admission sur la base d'une autorisation légale d'exercer hors Québec (**permis sur permis**) ;

---

<sup>5</sup> Voir le [rapport de mai 2021](#), p. 7.

- Sur environ la moitié (48 %) des sites, pour l'admission par **équivalence** de diplôme ou de formation ;
- Sur plus du tiers (40 % et 39 %) des sites, pour l'admission dans le cadre de l'**ARM Québec-France**, ainsi que pour le ou les **recours en révision**<sup>6</sup>.

2) La **durée globale du processus** d'admission n'est pas indiquée :

- Sur une forte majorité (85 %) de sites, pour l'admission par **équivalence** de diplôme ou de formation ;
- Sur une majorité (56 %) de sites, pour l'admission dans le cadre de l'**ARM Québec-France**.

### **Formation d'appoint : généralement peu ou pas de renseignements**

Plus du tiers (41 %) des sites n'informe pas les personnes candidates du fait qu'une formation d'appoint peut être exigée en vue de la reconnaissance d'équivalence. Autrement dit, ces sites ne mentionnent même pas la possibilité que des cours, stages ou examens leur soient prescrits.

### **Autres types de permis (ou autorisations d'exercer) : rarement mentionnés**

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

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

### **Des cas particuliers qui étonnent**

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

### **Exigences linguistiques**

- Deux (2) sites ne fournissent aucune information à ce sujet ;
- Quatre (4) autres sites n'incluent qu'une mention.

---

<sup>6</sup> En incluant aussi les sites Web sans information, la proportion grimpe alors de manière drastique, passant de 39 % à 64 % des sites, dans le cas des délais de réponse ou de traitement pour la **révision**.

## Conditions supplémentaires

- Un (1) site n'inclut l'information que sur deux des trois conditions (la formation et le stage professionnels, mais pas l'examen) ;
- Certains sites (25 % des ordres concernés) incluent très peu d'information sur l'une des conditions supplémentaires qui s'appliquent, par exemple :
  - Un (1) site mentionne l'exigence de suivre une formation en n'indiquant que la procédure pour s'inscrire, sans fournir de renseignement sur la formation comme telle ;
  - Trois (3) sites indiquent que les personnes candidates doivent réussir un ou des examens nationaux et dirigent simplement les internautes vers le site de la tierce partie ;
  - Deux (2) sites mentionnent l'exigence de réussir un ou des examens sans fournir d'explication, de renseignement ou de lien (vers une autre page ou un autre site) – même dans le cas de l'examen de l'ordre.

## ARM Québec-France

- Un (1) site ne fait aucune mention de ce processus d'admission – outre lister le règlement afférent dans un fichier avec l'ensemble des lois et règlements régissant la profession ;
- Un (1) site mentionne la signature d'un ARM et invite les internautes à en consulter le texte, sans fournir d'autres renseignements sur le processus d'admission qui en découle.

## Permis sur permis

- Trois (3) sites n'incluent aucune information à ce sujet ;
- Un (1) site invite les personnes formées au Canada à consulter le règlement applicable, sans fournir d'autres renseignements sur le processus d'admission qui en découle.

## Des variations dans la quantité et dans la qualité

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

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

## Évaluation qualitative globale

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

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

Rappelons aussi que seuls cinq (5) sites Web décrivent correctement et suffisamment le **recours en plainte au commissaire**, en indiquant que ce recours s'applique à tous les processus, étapes et acteurs de l'admission<sup>7</sup>.

## Variations dans les sites

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

## Variation entre les sites

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

---

<sup>7</sup> Voir le [rapport de mai 2021](#), p. 5-6.

## Des pratiques et des erreurs à corriger

Diverses bonnes pratiques ont été communiquées aux ordres dans la dernière décennie, certaines à plus d'une occasion. La vérification montre que des ordres tardent à mettre à jour leurs sites Web ou à appliquer des solutions connues pour en améliorer l'information, notamment pour les personnes immigrantes ou formées à l'étranger.

### Corriger et mettre à jour l'information

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

- Bien que certaines informations se corrigent aisément, reste qu'elles ont vraisemblablement échappé aux nécessaires opérations de **mise à jour** ;
- Pour plusieurs cas de non-conformité, ce n'est pas tant le site Web que la réglementation que les ordres veulent mettre à jour ;
- Un cas fréquent de non-conformité se trouve dans l'information pour les titulaires d'un **diplôme obtenu depuis plus de X années**. L'information donne à croire que les ordres ne tiennent pas compte des changements apportés par l'ajout au Code de l'[article 45.3](#)<sup>8</sup>.

### Structurer le site Web selon les catégories de candidats

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

### Vocabulaire – Privilégier ou éviter certains mots ou expressions

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

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

---

<sup>8</sup> Voir aussi le [Rapport d'examen de plainte \(n° 5124-20-002\)](#), 2020, p. 3.

- c) Une formulation axée sur l'origine des personnes (p. ex. « candidats français »).

## Des lacunes importantes qui persistent

La précédente vérification a mis de l'avant des lacunes à combler ou à corriger sur les sites Web de chaque ordre (*voir le résumé des [enjeux](#) plus haut, p. 3*). Le fait que ces renseignements manquent encore en nombre considérable parmi les ordres concernés soulève des questions.

## Donner un aperçu de la durée globale du processus

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

Certes, la durée globale du processus d'admission par équivalence se détermine et s'énonce difficilement. Pour certaines professions, la **variation entre les candidats et candidates** peut être considérable. Il s'agit néanmoins d'un défi à relever, et le commissaire fournit aux ordres des pistes pour ce faire.

## Indiquer les délais de réponse ou de traitement

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

- La forte majorité des règlements applicables (à un processus, une étape ou un recours) prescrivent certains délais, notamment pour les communications de l'ordre aux personnes candidates ;
- Les ordres ont l'obligation de publier en ligne leur déclaration de services (Code, [art. 62.0.2](#)), et elle est censée inclure leurs engagements sur les délais de réponse ou de traitement<sup>9</sup>.

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

Plus du tiers (40 %) des sites n'incluent encore aucune information sur les recours en révision des décisions rendues en reconnaissance d'équivalence sur leur site. Le commissaire avait pourtant communiqué à ce sujet avec chacun des ordres dont le site incluait peu ou pas d'information lors de sa [précédente vérification](#) (*voir plus haut, p. 3*).

---

<sup>9</sup> Office des professions du Québec, [Lignes directrices en matière de gouvernance](#), 2019, p. 31.

À l'époque, plus du deux tiers (70 %) des sites n'incluaient pas d'information sur la révision des décisions en reconnaissance d'équivalence, tandis que plusieurs sites (15 %) devaient en améliorer l'accès<sup>10</sup>. Si maintenant davantage de sites incluent un minimum d'information sur la révision, tout processus confondus, elle reste difficile à trouver sur le tiers de ces sites (33 %) – un recul par rapport à 2015.

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

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

Prise isolément, une information en particulier peut être formulée clairement sans garantie que la personne candidate ou intéressée en aura une bonne compréhension, ni qu'elle aura bien compris les démarches à faire ou les exigences à respecter qui en découlent.

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

Le processus d'admission par équivalence comporte en soi un **niveau de complexité** de l'information, qui décuple en présence de conditions supplémentaires. Les personnes candidates ou intéressées sont certainement à risque de mal comprendre la **séquence ou le chevauchement** des activités ou des démarches à faire.

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

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

Toutefois, ils doivent faire preuve de **rigueur dans l'utilisation de certains termes consacrés** dans le système professionnel, en conformité et en cohérence avec la législation et la réglementation professionnelles. Par exemple, nous avons remarqué l'emploi du mot *équivalence* pour désigner d'autres processus d'admission, ce qui peut entraîner de la confusion pour la personne qui consulte le site et le règlement.

---

<sup>10</sup> Voir le [rapport de mars 2016](#), p. 13.

## Un accueil généralement favorable aux recommandations spécifiques

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

### Les engagements

Sauf exception (*voir plus bas*), les ordres ont indiqué qu'ils donneraient suite à toutes les recommandations du commissaire<sup>11</sup> :

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

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

### Recommandations non retenues

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

- Reformuler des titres de menus/pages/formulaires employant un **vocabulaire non conforme** (à la législation et la réglementation professionnelles) :

---

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

- Si presque tous les ordres concernés ont accepté de corriger l'emploi erroné du mot *équivalence* pour désigner d'autres processus ou mécanismes de reconnaissance, un seul ordre estime que cet emploi ne pose pas de problème ;
- Un ordre estime que les termes *équivalence professionnelle* sont préférables aux termes *équivalence de formation* ;
- Ajouter l'information sur le **recours en révision** d'une décision de reconnaissance d'équivalence : un seul ordre s'y est objecté, tandis que les autres ordres ayant reçu la même recommandation ne l'ont pas remise en question.

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

---

## CONCLUSIONS

Voici les conclusions formulées par le commissaire dans le rapport de vérification particulière ([partie 1](#), p. 28-37 de cet autre document).

### Sur l'information relative à l'admission

#### Conclusions générales

- Les ordres respectent leurs obligations en matière d'admission notamment lorsqu'ils fournissent sur leurs sites Web respectifs une information à la fois accessible, suffisante, claire et exacte/conforme pour l'ensemble des personnes candidates, peu importe leur parcours, leur profil ou leur provenance, incluant les recours offerts ;
- Les ordres respectent leur obligation en matière de déclaration de services lorsqu'ils formulent, entre autres, un engagement clair sur les délais habituels de réponse ou de traitement des demandes d'admission :
  - S'engager à traiter les demandes « dans délais raisonnables » ou « avec diligence » ne suffit pas pour renseigner adéquatement les personnes candidates ;
  - Les engagements devraient correspondre aux objectifs établis pour améliorer le service à clientèle, et non simplement reproduire les délais observés antérieurement ;
- Chaque ordre a des lacunes à combler ou des problèmes à corriger sur son site Web et dans sa déclaration de services ;
- La présence d'information concernant l'admission sur un site Web d'un ordre n'en garantit pas sa qualité, ni que tous les renseignements et documents nécessaires ou

utiles aux personnes candidates ou intéressées s’y trouvent. L’ampleur et la diversité des lacunes constatées par la vérification révèlent un problème systémique ;

- Les ordres ont un défi à relever, pour bien communiquer aux personnes candidates via leurs sites Web : présenter l’information pour qu’elle soit précise et complète, tout en étant simple et concise. Il s’agit de trouver le bon équilibre, par la sélection, l’organisation et la rédaction des contenus, et en optimisant le potentiel de leurs sites Web.

### **Conclusions concernant la présence vs l’absence d’information**

- L’absence d’information sur certains processus ou étapes clés de l’admission sur le site Web d’un ordre constitue un premier obstacle pour les personnes candidates ou intéressées, dans leur parcours vers l’exercice de la profession ;
- Bien que plusieurs renseignements nécessaires se trouvent dans la réglementation applicable, ceux-ci devraient se trouver directement sur le site de l’ordre (page Web ou document en ligne), en plus du lien vers le texte réglementaire, dans l’information sur l’étape ou le processus d’admission en question ;
- Bien que les capsules vidéos puissent être un médium attractif et efficace, ils ne doivent pas remplacer l’information écrite sur les pages Web ou dans les documents en ligne. Il s’agit plutôt d’un moyen de communication supplémentaire ;
- L’absence d’information sur un recours – qu’il s’agisse de la révision dans les différents processus concernés ou des plaintes au commissaire – sur le site Web d’un ordre peut affecter le droit des personnes. Fournir de l’information directement aux individus, avec la communication d’une décision ou d’un résultat (examen ou stage) ne suffit pas.

### **Conclusions concernant l’accès à l’information**

- Même lorsqu’il manque de l’information sur certains processus, étapes ou recours, l’information relative à l’admission reste, dans son ensemble, volumineuse et complexe. Les personnes candidates ou intéressées à l’exercice d’une profession peuvent s’y perdre, notamment lorsque le site Web de l’ordre n’est pas adéquatement structuré selon les différents processus d’admission et les catégories de candidatures correspondantes ;
- Certains ordres n’ont pas sélectionné et organisé l’information de manière à répondre d’emblée aux besoins et questions (anticipées ou fréquentes) des personnes candidates ou intéressées, en fonction de leur profil ou parcours. Selon le site et les pages consultées, ces personnes peuvent se trouver en déficit ou en surcharge d’information ;

- Étant donné l'ampleur et la ramification de l'information relative à l'admission, le choix des éléments structurants et de navigation d'un site (menus et onglets, titres et intertitres, liens entre les pages et les documents, etc.) est crucial pour faciliter le repérage et permettre l'accès à l'information pertinente et complète, pour chaque catégorie de candidats ;
- Selon le site Web, une partie des renseignements nécessaires pour déposer et faire cheminer rapidement une demande d'admission n'est pas disponible d'emblée. Or, les personnes candidates ou intéressées ne devraient pas avoir à les demander à l'ordre (ni à deviner quel renseignement ou document demander) ;
- Les personnes intéressées ne devraient pas non plus avoir à fournir de renseignements personnels pour obtenir toute l'information via le site Web de l'ordre. Les sites qui exigent ces renseignements pour donner accès à une partie de l'information ajoutent un obstacle inutile ;
- Le site Web d'un ordre doit d'abord et avant tout servir la protection du public et l'exercice des droits des personnes, dont les personnes candidates. Certaines tendances Web peuvent nuire à leur information, notamment par un design graphique qui complique la navigation dans le site et le repérage des contenus pertinents ;
- Les ordres peuvent avantageusement arrimer leurs sites Web avec des sites incontournables comme [Québec.ca](http://Quebec.ca) et [Qualifications Québec](http://Qualifications Québec), ainsi que ceux du [ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration \(MIFI\)](#) et de l'[Office des professions](#), afin que davantage de personnes immigrantes (ou candidates à l'immigration) consultent le site de l'ordre avant de venir au Québec.

## Conclusions concernant la suffisance de l'information

- La bonne pratique de vulgariser et de résumer les lois et les règlements applicables ne suffit pas pour bien informer les personnes candidates sur le site Web d'un ordre. Non seulement les ordres sont responsables et obligés de fournir l'information sur les conditions et les modalités d'admission, ils ont aussi le devoir et la responsabilité de fournir les renseignements complémentaires ;
- Le site Web d'un ordre devrait fournir toute l'information nécessaire ou utile aux personnes intéressées à l'exercice de la profession pour :
  - Prendre une décision éclairée, avant de déposer une demande et d'entamer le processus d'admission approprié au profil ou parcours de la personne ;
  - Déposer une demande ou un dossier complet et conforme aux exigences documentaires, qui permettra à l'ordre de statuer de manière valable et en temps utile ;

- Effectuer les démarches appropriées, en temps utile, afin de cheminer efficacement dans le processus, incluant les démarches à faire auprès de tierces parties (autres personnes ou organisations que l'ordre) ;
- Trop d'ordres négligent de fournir les délais de réponse et de traitement pour la clientèle de l'admission sur leurs sites Web, et ce, malgré leurs obligations liées à la déclaration de services, et malgré le fait que des délais soient prévus dans certains règlements relatifs à l'admission ou dans des politiques ;
- Les personnes candidates ou intéressées ont besoin d'avoir une idée de la longueur du parcours et de la hauteur des frais devant eux, avant de pouvoir exercer, même si ces données restent une estimation ou une indication approximative. Les frais d'étude et les délais de traitement de la demande d'admission ne suffisent pas pour voir le portrait d'ensemble ;
- Les ordres devraient pouvoir donner un aperçu de la durée globale et de l'ensemble des frais dans l'information sur chacun des processus sur leurs sites Web – en tenant compte des durées et frais associés à de tierces parties :
  - Dans le cas particulier du processus d'admission par équivalence, déterminer et énoncer une durée globale approximative reste un défi à relever pour beaucoup d'ordres : un défi complexe mais pas insurmontable, lorsqu'on prend la peine de s'y attaquer ;
  - Même si la durée globale du processus d'admission par équivalence varie nécessairement entre les individus, les ordres disposent des données sur le traitement de leurs propres dossiers. Ils peuvent en faire l'analyse pour déterminer, en fonction des indicateurs les plus parlants pour la clientèle, une durée globale indicative ;
- Les sites Web des ordres doivent éviter de dupliquer l'information relevant d'une autre autorité, mais plutôt mentionner l'information en fournissant les liens nécessaires vers la source officielle, notamment si l'information y est bien présentée et efficacement formulée ;
- Certaines informations de nature plus systémique – communes à l'ensemble des ordres/professions – se trouvent déjà sur les sites Web gouvernementaux, tandis que d'autres devraient s'y trouver : dans les deux cas, une mention ou un résumé avec le lien vers la page correspondante pourrait alors être avantageux sur les sites Web des ordres.

## Conclusions concernant la clarté de l'information

- Le fardeau de la compréhension de l'information sur le site Web d'un ordre ne devrait pas reposer uniquement sur les personnes candidates arrivant de l'étranger. Au premier chef, c'est à l'ordre et aux partenaires du système professionnel d'offrir une information rédigée clairement et simplement, pour qu'elle soit compréhensible par

les personnes qui ne connaissent pas les rouages du système, ni le processus complexe dans lequel elles s'engagent ;

- Malgré l'apparente clarté de l'information disponible sur les sites Web, dans l'ensemble, l'absence de certains renseignements peut nuire à la compréhension des personnes candidates ou intéressées. Selon le cas, elle peut engendrer des démarches inutiles ou inefficaces ;
- Bien que les ordres fournissent généralement la liste des documents requis pour chaque type de demande sur leurs sites Web, certains termes nécessitent des précisions ou des explications, pour clarifier la nature ou le format attendu, notamment ce qui concerne la certification ou l'authentification des documents ou des copies, de même que leur traduction (au besoin) ;
- Les personnes non initiées au système professionnel québécois sont susceptibles de ne pas connaître d'emblée les nuances dans les concepts d'autorisation d'exercer et d'admission à la profession. Les ordres doivent porter une attention particulière aux distinctions suivantes dans la rédaction des contenus pour leurs sites Web :
  - Obtenir le permis d'exercice et devenir membre de l'ordre (payer sa première cotisation et être inscrit au tableau) ;
  - L'évaluation des études, l'évaluation des compétences, l'équivalence de diplôme et l'équivalence de formation (études et expérience) ;
- Pour une structure ou un plan de site Web clair, les ordres devraient considérer des titres de page/menu qui désignent explicitement les catégories de candidatures (ou « sous-clientèles » de l'admission) visées, plutôt que le processus d'admission ;
- Si l'emploi de termes techniques et de notions abstraites reste inévitable (dans l'information relative à l'admission), ces termes devraient se trouver dans le texte, avec une explication ou une paraphrase au besoin, ou dans des intertitres, plutôt que dans les grands titres des pages ou dans les menus du site Web ;
- Les personnes candidates ou intéressées sont à risque de mal comprendre la séquence ou le chevauchement des activités ou des démarches à faire dans le cas des processus impliquant une telle complexité :
  - L'admission qui prévoit la reconnaissance d'une équivalence, impliquant presque toujours une étape de formation d'appoint (cours, examen ou stage), notamment en présence de conditions supplémentaires (aussi sous forme de cours, examen ou stage) ;
  - L'admission dans le cadre d'un arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM) prévoyant des mesures de compensation (cours, examen ou stage) ;
- Devant la complexité de l'information sur un processus, une étape ou même un aspect de l'admission, les ordres doivent s'attarder non seulement à la clarté de

chacun des renseignements mais aussi à l'articulation et à la cohérence de ces renseignements sur leurs sites Web. C'est d'autant plus le cas lorsque :

- L'information s'étend ou se trouve sur plus d'une page ou d'un document ;
- Un renseignement se répète à deux endroits sans être présenté ou formulé de la même façon ;
- Les ordres gagneraient à utiliser davantage d'images infographiques. Lorsqu'elle est bien conçue et utilisée, l'infographie sert l'information : elle contribue à la compréhension globale de l'information complexe et à la rétention de certaines informations en particulier.

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

- Bien que les ordres doivent éviter les termes techniques dans les grands titres de pages Web ou de documents en ligne, la désignation de chaque processus d'admission et chaque mécanisme de reconnaissance des compétences professionnelles, dans le texte de ces pages ou documents, doit être conforme à la législation et à la réglementation professionnelle ;
- L'emploi incorrect du terme *équivalence* pour désigner d'autres processus d'admission – l'admission dans le cadre d'un ARM ou celle de type « permis sur permis » – peut générer de la confusion pour les personnes candidates, notamment si ce titre les amène à consulter le « règlement sur les normes d'équivalence », plutôt que le règlement applicable à leur situation ;
- L'information sur certains sites donne à croire que ces ordres appliquent leur règlement sur les stages de perfectionnement [pris en vertu de l'[art. 94\(j\)](#) du Code] sans tenir compte des changements apportés par l'ajout de l'[article 45.3](#) au *Code des professions* en 2008. Sauf exception, les règlements n'ont pas été mis à jour, donc peuvent induire en erreur les personnes candidates qui les consulteraient ;
- Fournir une information réductrice sur le recours en plainte au commissaire – par exemple, en donnant à croire que la plainte ne peut concerner que le traitement de la demande d'admission par l'ordre – induit les personnes candidates en erreur. Malgré les suites données aux récentes recommandations du commissaire à ce sujet<sup>12</sup>, certains ordres ont encore des ajustements à faire dans les textes en ligne, afin de rendre l'information correcte et conforme.

---

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

## Conclusions concernant la rédaction linguistique de l'information

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

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

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

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

- Des normes relatives au plan, au contenu minimal et à la mise à jour des sites Web des ordres vont davantage aider que nuire à la conception ou à la modification de ces sites, ainsi qu'à l'édition des contenus, tant sur la forme que sur le fond. Elles peuvent s'énoncer dans le respect de l'autonomie de gestion des ordres, s'appliquer avec souplesse et collaboration, sans nuire à l'efficacité communicationnelle ;
- La réponse aux recommandations spécifiques que le commissaire a formulées à chacun des ordres<sup>13</sup> montre une adhésion presque unanime à des normes pour les sites Web : sauf exception (mise en contexte), les ordres n'ont pas critiqué les critères de recension et d'évaluation utilisés et ont accueillis positivement les recommandations ;
- Des lignes directrices peuvent constituer un outil concret et utile aux ordres, afin d'améliorer l'information sur leur site, si elles fournissent plus de substance que des généralités, par exemple :
  - Des indications sur les pratiques à privilégier vs à éviter ;
  - Des degrés ou niveaux de qualité (les meilleures vs les bonnes pratiques) ;
  - Des exemples de cas génériques pour illustrer l'application possible des normes ;
- Le contenu des lois et règlements encadrant les processus ou étapes de l'admission constitue une base incontournable, pour déterminer l'information attendue sur les sites Web des ordres, mais ne saurait limiter les normes de contenu minimal aux seuls renseignements contenus dans ces dispositions ;
- L'obligation des ordres de s'inspirer des lignes directrices que l'Office va établir implique qu'ils doivent en tenir compte (pour les processus ou étapes de l'admission qui s'appliquent à la profession), en extraire les idées et les conseils pertinents, et les adapter à leur réalité ;
- Autant dans l'établissement que dans l'application des lignes directrices, on ne saurait faire de compromis sur l'information essentielle aux personnes candidates ou intéressées à l'admission à une profession, soit celle qui leur permet de :
  - Faire des choix éclairés, que ce soit en amont (pour entreprendre la démarche) ou en cours de processus (pour les activités d'évaluation, de stage ou de formation à compléter) ;
  - Effectuer les démarches requises de manière efficace, que ce soit en amont (pour le dépôt d'une demande et la constitution d'un dossier complet) ou en cours de

---

<sup>13</sup> Voir [note précédente](#).

processus (pour répondre aux normes d'équivalence, le cas échéant, et aux conditions de délivrance du permis) ;

- Exercer leurs droits, notamment les recours en révision (par l'ordre) et le recours en plainte au commissaire.

---

## RECOMMANDATIONS

Voici les recommandations formulées par le commissaire dans le rapport de vérification particulière ([partie 1](#), p. 37-43 de cet autre document).

### Aux ordres professionnels

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

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

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

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

*Le commissaire recommande :*

- 1) Que l'information relative à l'admission sur le site Web d'un ordre soit sélectionnée et organisée en fonction des besoins des personnes candidates ou intéressées à l'exercice de la profession, en application des principes et des techniques de rédaction Web, ainsi qu'en fonction des objectifs ou résultats suivants :
  - Qu'elle soit facile à trouver sur le site, à partir de l'accueil, via les menus/onglets et entre les différentes pages ou sections – ce qui implique de faire les liens nécessaires entre les emplacements où se trouve les différentes parties de l'information nécessaire et utile à l'admission ;
  - Qu'elle soit facile à repérer dans une page – par un visuel facilitant et une structure incluant des intertitres parlants ;
  - Qu'elle soit clairement divisée et titrée, selon les catégories de candidatures (ou « sous-clientèles » de l'admission) – de sorte qu'une personne n'ait pas à fouiller parmi de l'information qui ne la concerne pas, pour en extraire celle qui la concerne ;

- Que toute personne y ait accès d’emblée sur le site, sans devoir fournir des renseignements personnels ni communiquer avec l’ordre pour obtenir la documentation pertinente ou le reste de l’information nécessaire pour effectuer les démarches requises ;
- 2) Que le site Web d’un ordre inclut l’ensemble de l’information relative à l’admission, sur ses pages Web ou dans les documents en ligne, pour chacun des processus, étapes et recours, et ce, pour chacune des professions ou des spécialités (le cas échéant). Pour les ordres concernés, selon la réglementation en vigueur, il s’agit des sujets suivants (avec la référence aux articles du Code des professions et de la Charte de la langue française) :
- Les diplômes donnant ouverture au permis et au certificat de spécialiste [\[art. 184, al. 1\]](#) ;
  - La reconnaissance d’équivalence de diplôme ou de formation [\[art. 93\(c\) et \(c.1\)\]](#) ;
  - Les autres conditions de délivrance du permis (les « conditions supplémentaires », sous forme de formation, d’examen ou de stage) [\[art. 94\(i\)\]](#) ;
  - La reconnaissance d’équivalence d’une autre condition de délivrance du permis (ou condition supplémentaire) [\[art. 94\(i\)\]](#) ;
  - La reconnaissance des compétences professionnelles dans le cadre d’un arrangement de reconnaissance mutuelle (comme l’ARM Québec-France) [\[art. 93\(c.2\)\]](#) ;
  - Les autorisations légales d’exercer hors du Québec qui donnent ouverture à un permis ou à un certificat de spécialiste (« permis sur permis », notamment pour la mobilité interprovinciale) [\[art. 94\(q\)\]](#) ;
  - Les autres permis (ou autorisation d’exercer) que l’ordre peut délivrer, comme un permis spécial [\[art. 94\(r\)\]](#), un permis restrictif temporaire [\[art. 42.1\]](#), ainsi qu’un permis restrictif ou un permis temporaire en vertu de sa loi constitutive ;
  - L’exigence d’une connaissance appropriée du français – inscrite dans la *Charte de la langue française* [\[art. 35\]](#) – et la délivrance de permis de manière temporaire conformément à cette Charte [\[art. 37\]](#) ;
  - Les différents recours en révision par l’ordre prévus par un règlement (pour les processus ci-dessus) – par ex. la révision d’une décision, la révision d’une évaluation ou la révision d’une note/correction d’examen ;
  - Le recours en plainte au commissaire – indiquant explicitement la possibilité de porter plainte à toute étape du processus d’admission, ainsi que contre une tierce partie (autre organisation ou personne impliquée) [\[art. 16.10\]](#) ;
  - La délivrance du permis [\[art. 40 et 42\]](#) et l’inscription au tableau [\[art. 46\]](#) ;
- 3) Que les sujets relatifs à l’admission impliquant des contenus informationnels à caractère systémique – s’appliquant à l’ensemble des professions/ordres professionnels, plutôt qu’à

un ordre en particulier – fassent l’objet d’une concertation avec l’Office des professions et avec le commissaire, de manière :

- Que le site Web de l’Office en fournisse une information générale ;
  - Que le site Web de l’ordre fournisse l’information spécifique à la profession, avec une mention de l’information générale pointant également (par hyperlien) vers le site Web de l’Office ;
- 4) Que l’information sur chacun des processus d’admission (typique, par équivalence et autres mécanismes de reconnaissance) inclut les renseignements, les documents et les liens nécessaires permettant à toute personne consultant le site Web de l’ordre de :
- Avoir une vue globale du processus d’admission, de l’ouverture d’un dossier jusqu’à la première inscription au tableau, incluant la durée indicative ou approximative de l’ensemble du processus et celle de ces principales étapes ou activités, ainsi que les frais qui y sont associés ;
  - Prendre connaissance des conditions (normes) de reconnaissance des compétences ou de délivrance du permis, incluant les qualifications requises (ex. diplôme, autre formation, permis hors Québec) et toute autre activité de formation ou d’évaluation systématiquement ou habituellement exigée dans le processus d’admission (ex. cours/programme, examen, stage) ;
  - Prendre connaissance des modalités de reconnaissance des compétences ou de délivrance du permis, notamment les exigences documentaires, incluant les précisions sur la nature et le format des documents (dont la question de leur authentification ou certification), et les modalités de transmission à l’ordre ;
- 5) Que les ordres formulent sans tarder des engagements sur leurs délais indicatifs de réponse et de traitement pour les étapes clés de chacun des processus d’admission dans leur déclaration de services, et que les délais habituels ou actuels figurent dans l’information spécifique à chacun des processus sur leurs sites Web ;
- 6) Que le site Web d’un ordre dirigeant des personnes candidates vers une tierce partie (pour répondre aux conditions d’admission comme aux exigences documentaires du processus) inclue les renseignements suivants :
- Le rôle de chacun (ordre vs tierce partie) dans le processus d’admission ;
  - La distinction entre les démarches à faire auprès de l’un ou l’autre, et à quelles étapes du processus les entreprendre ;
  - Un aperçu des frais, des délais et de la durée des activités ou étapes de l’admission qui sont imputables à chacun ;
- 7) Que l’information relative à l’exigence d’une connaissance appropriée du français pour exercer une profession inclut les modalités qui en découlent :

- Les renseignements sur les documents à fournir et les démarches à effectuer pour attester de la connaissance appropriée de la langue française – en indiquant à quelles étapes du processus ces démarches peuvent ou doivent se faire ;
  - Les liens vers l'information gouvernementale appropriée : l'information générale fournie sur le site officiel du gouvernement, ainsi que l'information sur l'examen de français sur le site de l'Office québécois de la langue française ;
- 8) Que l'information sur la délivrance du permis et l'inscription au tableau fasse un lien clair et explicite entre l'obtention du permis, l'inscription au tableau et le droit de porter le titre professionnel (et d'exercer la profession ou les activités réservées, le cas échéant) ;
- 9) Que l'information sur l'admission par équivalence fasse une distinction claire (pour les personnes concernées) entre le fait « d'obtenir une équivalence » (sic), celui d'obtenir le permis et celui d'être inscrit ou inscrite au tableau, incluant les droits et les obligations qui s'en suivent ;
- 10) Que le site Web ne désigne par le terme équivalence que les demandes/dossiers/parcours/processus référant au mécanisme correspondant dans la législation et la réglementation professionnelle :
- La reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation [*Code des professions*, [art. 93\(c\)](#) et le règlement afférent] ;
  - La reconnaissance d'équivalence d'une autre condition de délivrance du permis [*Code*, [art. 94\(i\)](#) et le règlement afférent] ;
- 11) Que les ordres qui ne l'ont pas encore fait procèdent à la modification de leur règlement sur les stages de perfectionnement pour le mettre à jour de façon à tenir compte de l'ajout au Code de l'[article 45.3](#) et la modification correspondante au pouvoir habilitant à l'[article 94\(j\)](#) (*L.Q. 2008, c. 11*) ;
- 12) Que les ordres veillent en continu à la fonctionnalité des liens fournis sur leurs sites Web vers l'information fournie par d'autres sources, en établissant une stratégie concrète, par exemple :
- Sélectionner des liens vers des pages Web ou des documents dont l'adresse URL est susceptible de rester stable dans le temps, sinon voir à la mise à jour plus fréquente de ces liens ;
  - Établir une communication systématique avec leurs partenaires (tierces parties que les autres acteurs de l'admission) pour que ceux-ci les informent des changements d'information sur leurs sites pouvant affecter celle fournie par les ordres ;
- 13) Que les ordres utilisent davantage des images infographiques dans l'information relative à l'admission, notamment pour :

- Schématiser les processus, étapes ou recours de l'admission – en y insérant des renseignements nécessaires pour les personnes candidates (sur la procédure, durée, délais, frais, etc.) ;
- Comparer des profils ou parcours, afin d'aiguiller les personnes intéressées, ou comparer des options qui s'offrent aux personnes candidates en cours de processus (ex. entre des modalités de formation ou d'évaluation) ;
- Résumer des instructions ou des listes complexes, ou mettre en évidence certains éléments à retenir ou un message important (p. ex. des exigences qui sont souvent mal comprises des personnes candidates) ;

14) Que la rédaction et la révision des textes sur les sites Web des ordres incluent un regard critique sur la clarté de l'information :

- En prenant la perspective d'une personne non initiée aux concepts et aux réalités particulières du système professionnel québécois ;
- En appliquant les principes et les techniques d'écriture/rédaction Web et celles du langage clair et simple ;

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

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

## À l'Office des professions

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

*Le commissaire recommande :*

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

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

18) Que l'Office se coordonne avec les ordres professionnels et qu'il consulte le commissaire pour l'information à caractère systémique concernant l'admission aux professions (en

général, non spécifique à une profession ou à un ordre), afin que le site de l'Office et ceux des ordres se complètent, avec les liens nécessaires entre les sites ;

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

- Les principaux processus d'admission et mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles prévus par le *Code des professions* [art. 93(c) et (c.2), et art. 94(i), (q) et (r)] ;
- Les mécanismes qui peuvent s'activer lors de l'étape de la délivrance du permis, de l'inscription ou de la réinscription au tableau [art. 45 à 45.2 et art. 45.3, Code] ;
- Les différents types de permis ou autorisations d'exercer que les ordres peuvent délivrer en vertu du Code [art. 40 à 42.4, Code] ;
- Le fait que certains ordres peuvent délivrer d'autres types de permis (temporaire ou restrictif) en vertu de leur loi constitutive ;
- Le soutien offert et les ressources disponibles pour les personnes candidates ou intéressées à l'exercice d'une profession, en général (non spécifiques à une profession).

## SUITES

Le commissaire a transmis son rapport au [Conseil interprofessionnel du Québec](#), que l'Office consultera sur les lignes directrices à venir.

Le commissaire a aussi fait parvenir le rapport de vérification aux acteurs interpellés par les questions d'arrimage de l'information relative à l'admission :

- [Qualifications Québec](#) – le portail de la reconnaissance des compétences ;
- Le [ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration](#) (MIFI) – ;
- L'[Office québécois de la langue française](#) (OQLF) ;
- Pour Québec.ca : la direction responsable des [contenus concernant les professions régies par les ordres](#) (au sein du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale).

**Office  
des professions**

**Québec**

