

Rapport d'évaluation des pratiques d'inscription COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS DE L'ONTARIO (CPAO)

Cycle d'évaluation de 2016–2018 (3^e cycle)

- Introduction
 - Cycle d'évaluation
 - Points visés par l'évaluation et abordés dans le présent rapport
- Sommaire de l'évaluation
 - Obligations spécifiques
 - Obligations spécifiques évaluées
 - Obligation générale
 - Méthode d'évaluation
 - Principes évalués
 - Pratiques exemplaires
 - Obligations spécifique
 - Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande
 - Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs
 - Formation
 - Obligation générale
 - Transparence
 - Équité
 - Recommandations
 - Obligations spécifique
 - Réexamen ou appel interne
 - Renseignements sur le droit d'appel
 - Formation
 - Obligation générale
 - Transparence
 - Impartialité
 - Historique de l'évaluation
- Rapport détaillé
 - Obligations spécifique
 - 1. Obligation spécifique — Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande
 - 2. Obligation spécifique — Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs
 - 3. Obligation spécifique — Réexamen ou appel interne
 - 4. Obligation spécifique — Renseignements sur le droit d'appel
 - 5. Obligation spécifique — Preuves des titres de compétences
 - 6. Obligation spécifique — Évaluation des titres de compétences
 - 7. Obligation spécifique — Formation
 - 8. Obligation spécifique — Accès aux documents (dossiers)
 - Obligation générale
 - Transparence
 - Objectivité
 - Impartialité
 - Équité
- Contexte
 - Méthodes d'évaluation
 - Obligations spécifiques
 - Obligation générale
 - Pratiques exemplaires et recommandations
 - Sources
- References

DISPONIBILITÉ DU RAPPORT

Le Bureau du commissaire à l'équité (BCE) fournit le présent rapport à l'organisme de réglementation et met en ligne le rapport complet sur son site Web, www.fairnesscommissioner.ca. Aux fins de transparence et de responsabilisation, le BCE encourage l'organisme de réglementation à mettre ce rapport à la disposition des membres de son personnel et de son Conseil, des autres parties intéressées et du public.

Introduction

L'évaluation fait partie des fonctions du commissaire à l'équité prévues par la *Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire* (LAEPRMAO) et la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (LPSR) – désignées collectivement comme la législation sur l'accès équitable.

Cycle d'évaluation

L'une des principales stratégies permettant au BCE de faire en sorte que les organismes de réglementation assument leurs responsabilités en matière d'amélioration continue consiste à évaluer leurs pratiques d'inscription selon un cycle triennal.

Les cycles alternent entre **évaluations complètes** et **évaluations ciblées** :

- Les évaluations complètes portent sur l'ensemble des pratiques relevant des obligations spécifiques et de l'obligation générale mentionnées dans la législation sur l'accès équitable.
- Les évaluations ciblées sont axées sur les points ayant fait l'objet de recommandations du BCE lors de la précédente évaluation complète.

Points visés par l'évaluation et abordés dans le présent rapport

En 2016-2018, Comptables professionnels agréés de l'Ontario (ci-après « l'Ordre ») a fait l'objet d'une évaluation complète.

Le rapport détaillé du BCE met en évidence les résultats de l'évaluation complète. Toutefois, les pratiques relatives aux renseignements à l'intention des auteurs d'une demande sont exclues pour les organismes de réglementation ayant déjà fait l'objet d'une évaluation. Pour ces organismes, les pratiques en question ont été retirées du rapport^[1]. Le sommaire de l'évaluation récapitule les principaux renseignements suivants issus du rapport détaillé :

- les obligations évaluées;
- une vue d'ensemble des résultats de l'évaluation des pratiques relevant des obligations spécifiques;
- une vue d'ensemble des commentaires ayant trait à l'obligation générale;
- les pratiques exemplaires;
- les recommandations;

Sommaire de l'évaluation

Obligations spécifiques

Obligations spécifiques évaluées

Toutes les pratiques relevant des obligations spécifiques de l'organisme de réglementation ont été évaluées.

Commentaires

En mai 2017, les trois organismes comptables de l'Ontario, à savoir l'Association des comptables généraux accrédités de l'Ontario (ACGAO), Comptables en management accrédités de l'Ontario (CMAO) et l'Institut des comptables agréés de l'Ontario (ICAO), ont fusionné sous la bannière de Comptables professionnels agréés de l'Ontario (ci-après « l'Ordre »). Depuis cette fusion, l'Ordre renforce ses compétences organisationnelles et s'emploie à améliorer ses processus. Au cours de cette évaluation, le BCE a constaté que l'Ordre déployait beaucoup d'efforts pour élaborer et mettre en œuvre des pratiques d'inscription équitables. En particulier, l'Ordre a apporté la preuve qu'il respecte toutes les pratiques relevant des obligations spécifiques suivantes :

- Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande
- Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs
- Preuves des titres de compétences
- Évaluation des titres de compétences
- Accès aux documents (dossiers)

Le BCE a cerné quatre domaines pour lesquels l'organisme de réglementation doit agir davantage afin de satisfaire aux exigences relevant des obligations spécifiques.

Obligation générale

Méthode d'évaluation

L'organisme de réglementation a choisi la méthode indiquée ci-dessous aux fins d'évaluation de l'obligation générale :

a.	Évaluation par le BCE des pratiques mentionnées dans le guide d'évaluation	<input checked="" type="checkbox"/>
b.	Auto-évaluation par l'organisme de réglementation des pratiques mentionnées dans le guide d'évaluation	<input type="checkbox"/>
c.	Auto-évaluation systémique par l'organisme de réglementation (dans le cadre de laquelle il explique les mesures systémiques et holistiques prises pour respecter l'obligation générale)	<input type="checkbox"/>

Principes évalués

Tous les principes relevant de l'obligation générale de l'organisme de réglementation (transparence, objectivité, impartialité et équité) ont été évalués.

Commentaires

L'Ordre met en œuvre des mesures pratiques et logiques pour garantir la transparence, l'objectivité, l'impartialité et l'équité de ses pratiques d'inscription. Toutefois, au cours de cette évaluation, le BCE a relevé trois domaines d'amélioration liés à la transparence et à l'impartialité.

Pratiques exemplaires

Une *pratique exemplaire* est un programme, une activité ou une stratégie qui va au-delà des normes minimales prescrites par le guide d'évaluation du BCE, au regard des ressources de l'organisme de réglementation et du contexte spécifique à la profession réglementée. Les pratiques exemplaires ne sont pas toujours susceptibles d'être mises en pratique par un autre organisme de réglementation.

L'organisme de réglementation a apporté la preuve qu'il adopte des pratiques exemplaires dans les domaines suivants :

Obligations spécifique

Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande

1. L'Ordre sollicite régulièrement l'avis des internautes à l'aide de sondages, au moyen de questions fréquemment posées et sur les médias sociaux pour améliorer le contenu du site Web et en faciliter la navigation. Il suit et contrôle l'expérience des utilisateurs et les performances du site Web tous les trimestres dans un souci d'amélioration continue.

Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs

1. L'Ordre schématise tous les processus de réexamen et d'appel interne des décisions en matière d'inscription et compare les délais de réponse à ceux d'autres organismes de réglementation, afin de réduire encore les délais des décisions prises à l'issue d'un réexamen ou d'un appel.

Formation

1. L'Ordre a conçu un module de formation sur la *Loi sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire* (LAEPRMAO) spécifiquement destiné aux membres du personnel et des comités participant au processus d'inscription des comptables professionnels agréés (CPA). Ce module de formation explique les obligations de l'Ordre en vertu de la législation et offre aux participants la possibilité de mettre en pratique leurs acquis au cours d'activités interactives. Le module aidera les membres du personnel et des comités de l'Ordre à mieux comprendre leurs obligations législatives et à cerner les pratiques susceptibles d'enlever l'accès à la profession.

Obligation générale

Transparence

1. L'Ordre met en œuvre un nouveau système téléphonique doté d'une navigation améliorée et d'outils permettant de suivre les requêtes et les commentaires des étudiants, des membres et des auteurs d'une demande, et d'en faire rapport. Ce nouveau système répond plus efficacement aux besoins précis des étudiants, des membres et des auteurs d'une demande.
2. L'Ordre offre aux professionnels formés à l'étranger, avant leur arrivée, des webinaires portant sur le programme d'agrément, les exigences d'inscription et les perspectives de carrière des CPA en Ontario. Les webinaires comprennent également une liste de vérification pour aider les professionnels formés à l'étranger à mieux préparer leur dossier de demande avant leur arrivée au Canada.
3. L'Ordre collabore avec Expérience Globale Ontario et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour offrir des webinaires aux comptables et aux professionnels des finances formés à l'étranger. Ces webinaires abordent notamment les exigences et le processus d'inscription, expliquent les démarches à effectuer avant d'arriver en Ontario et comportent une séance de questions et réponses en direct.

Équité

1. L'Ordre évalue les besoins concernant la mise en place d'un système de gestion de la relation client (GRC) à l'échelle de l'organisation pour simplifier les processus clés et améliorer l'expérience des étudiants, des membres et des auteurs d'une demande.
2. L'Ordre mène des activités favorisant la diversité et l'inclusion. Par exemple, il s'associe à des établissements postsecondaires, des employeurs et des organismes d'aide aux immigrants pour transmettre aux étudiants potentiels des renseignements sur les diverses voies menant à l'inscription et sur les perspectives liées à l'obtention du titre de CPA. En 2017, l'Ordre a aussi collaboré avec 72 organismes d'aide aux immigrants en Ontario et 11 organismes à l'étranger qui offrent des services d'emploi aux nouveaux arrivants avant et après leur arrivée; il a également organisé une « journée de la diversité » visant à offrir aux professionnels formés à l'étranger des occasions de réseautage et des mesures de soutien ciblées.
3. L'Ordre a mis sur pied un groupe d'organismes de réglementation issus de divers secteurs d'activités en Ontario pour promouvoir la mise en place de mesures d'adaptation équitables et uniformes pour les auteurs d'une demande ayant des besoins particuliers et pour échanger des pratiques exemplaires.
4. L'Ordre travaille dans le cadre du projet pilote d'évaluation des autres diplômés acceptés de World Education Services (WES) afin d'élaborer un processus formel et structuré permettant de traiter les demandes d'évaluation des autres titres de compétences des réfugiés syriens.
5. L'Ordre fournit des services de soutien ciblés aux personnes qui travaillent à temps plein et satisfont aux exigences d'inscription à temps partiel. Par exemple, il a lancé un nouveau projet pilote afin d'accorder à ces personnes plus de temps pour valider les modules du Programme de formation professionnelle (PFP) des CPA.
6. L'Ordre mène des initiatives visant à proposer des options de rechange aux étudiants du PFP des CPA et à leur offrir une souplesse accrue pour satisfaire aux exigences d'inscription. À titre d'exemple, il offre un programme accéléré permettant de valider les deux modules requis simultanément et en moins de temps, et il donne la possibilité de suivre les cours préparatoires au moyen de webinaires en direct, dans le but de permettre aux étudiants ayant d'autres engagements et aux personnes vivant dans des régions éloignées de participer à ces activités obligatoires.

Recommandations

L'organisme de réglementation peut s'améliorer dans les domaines suivants :

Obligations spécifique

Réexamen ou appel interne

1. Créer une page Web portant sur le processus d'appel interne pour les auteurs d'une demande et les autres parties intéressées. Cette page devrait comporter des renseignements sur :
 - o le droit des auteurs d'une demande de faire appel des décisions en matière d'inscription;
 - o le droit des auteurs d'une demande de présenter des observations;
 - o le format dans lequel les auteurs d'une demande doivent présenter leurs observations;
 - o les étapes que les auteurs d'une demande doivent respecter pour mener à bien le processus d'appel, et l'ordre à respecter, le cas échéant. (Pratique 3.3)
2. Sur une page Web consacrée au processus d'appel interne, fournir des renseignements sur les restrictions ou les conditions à l'égard des appels internes. (Pratique 3.4)

Renseignements sur le droit d'appel

1. Sur la page Web consacrée au processus d'appel interne, expliquer que, malgré le caractère définitif de la décision du comité des adhésions, les auteurs d'une demande ont le droit de saisir la Cour divisionnaire de l'Ontario pour demander une révision judiciaire des décisions prises à l'issue d'un appel. (Pratique 4.1)

Formation

1. Continuer à élaborer et à mettre en œuvre des possibilités de formation pour les membres du personnel et des comités participant aux décisions en matière d'évaluation et d'inscription. Ces formations devraient porter sur les thèmes suivants :
 - o la lutte contre la discrimination;
 - o la diversité culturelle;
 - o les objectifs de la législation sur l'accès équitable;
 - o la prise de décisions objectives et impartiales et ce que cela signifie dans le cadre du processus d'inscription. (Pratique 7.2)

Obligation générale

Transparence

1. Prendre d'autres mesures pour mieux faire comprendre le fonctionnement du processus d'inscription aux parties intéressées. L'Ordre pourrait notamment prendre les mesures suivantes :
 1. publier des renseignements sur la structure de responsabilisation régissant les fonctions intervenant en matière d'inscription, y compris des renseignements sur les comités et les personnes chargées d'établir les politiques d'inscription et de prendre des décisions;
 2. offrir aux parties intéressées un plus grand nombre d'occasions d'information concernant le fonctionnement du processus d'inscription et la façon dont les décisions en matière de politique d'inscription sont prises.
2. Mettre en œuvre des procédures pour mobiliser les parties intéressées et recueillir des avis sur toute modification substantielle en matière d'inscription tout au long du processus de décision.

Impartialité

1. Élaborer et mettre en œuvre des mesures proactives pour cerner et éliminer les facteurs susceptibles d'influer indûment sur les pratiques ou les décisions d'inscription dans les cas où l'Ordre exercerait des fonctions potentiellement conflictuelles.

Historique de l'évaluation

La fusion de l'Ordre a eu lieu après le deuxième cycle d'évaluation du BCE. Il s'agit donc de la première évaluation des pratiques d'inscription de l'organisme de réglementation.

Rapport détaillé^[2]

Obligations spécifique

1. Obligation spécifique — Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande

LAEPRMAO, art. 7

1. L'organisme de réglementation décrit les exigences d'inscription sur son site Web. [Transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

2. L'organisme de réglementation décrit toutes les étapes du processus d'inscription sur son site Web, y compris celles relatives à tout processus d'évaluation des titres de compétences. [Transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

3. L'organisme de réglementation fournit des renseignements sur son site Web au sujet de la durée habituelle du processus d'inscription, y compris le temps nécessaire à l'évaluation des titres de compétences. [Transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

4. L'organisme de réglementation publie sur son site Web un barème des droits indiquant tous les droits d'inscription qui sont sous son contrôle, y compris le coût d'évaluation des titres de compétences. [Transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

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

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

Pratique exemplaire

L'Ordre sollicite régulièrement l'avis des internautes à l'aide de sondages, au moyen de questions fréquemment posées et sur les médias sociaux pour améliorer le contenu du site Web et en faciliter la navigation. Il suit et contrôle l'expérience des utilisateurs et les performances du site Web tous les trimestres dans un souci d'amélioration continue.

2. Obligation spécifique — Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs

LAEPRMAO, art. 8 et par. 9 (1)

1. Si un organisme de réglementation rejette une demande, il en communique les motifs écrits à l'auteur de la demande. [Équité, transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

2. L'organisme de réglementation prend des décisions en matière d'inscription et communique par écrit les décisions et les motifs aux auteurs d'une demande, sans retard injustifié. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

3. L'organisme de réglementation répond aux questions ou aux requêtes des auteurs d'une demande sans retard injustifié. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

4. L'organisme de réglementation prévoit des réexamens ou des appels internes des décisions, sans retard injustifié. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

5. L'organisme de réglementation prend des décisions à l'issue de réexamens et d'appels internes et communique par écrit les décisions et les motifs aux auteurs d'une demande, sans retard injustifié*. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

Pratique exemplaire

L'Ordre schématise tous les processus de réexamen et d'appel interne des décisions en matière d'inscription et compare les délais de réponse à ceux d'autres organismes de réglementation, afin de réduire encore les délais des décisions prises à l'issue d'un réexamen ou d'un appel.

3. Obligation spécifique — Réexamen ou appel interne

LAEPRMAO, art. 7 et par. 9 (2), (3) et (5)

1. L'organisme de réglementation prévoit un réexamen ou un appel interne des décisions en matière d'inscription. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

2. L'organisme de réglementation met en œuvre des règles et des procédures qui empêchent toute personne ayant agi à titre de décisionnaire dans le cadre d'une décision en matière d'inscription d'agir à ce titre dans le cadre du réexamen ou de l'appel interne de la décision. [Impartialité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

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

Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

Commentaires du BCE

Bien que le site Web de l'Ordre contienne des renseignements sur le processus d'appel, le BCE constate que ces renseignements ne sont pas facilement accessibles ni présentés d'une manière simple à comprendre pour les auteurs d'une demande ou les autres parties intéressées.

L'Ordre a informé le BCE de son intention de créer une page Web consacrée au processus d'appel interne afin de faciliter l'accès à ces renseignements et d'améliorer la transparence. Cette page devrait être disponible au cours de l'année à venir et fera l'objet d'un examen périodique. En plus de cette nouvelle page, l'Ordre mettra au point des lignes directrices à l'intention des membres du personnel qui traitent les demandes de renseignements des auteurs d'une demande concernant le processus d'appel. Le BCE est favorable à ces mesures.

Recommandations

Créer une page Web portant sur le processus d'appel interne pour les auteurs d'une demande et les autres parties intéressées. Cette page devrait comporter des renseignements sur :

- le droit des auteurs d'une demande de faire appel des décisions en matière d'inscription;
- le droit des auteurs d'une demande de présenter des observations;
- le format dans lequel les auteurs d'une demande doivent présenter leurs observations;
- les étapes que les auteurs d'une demande doivent respecter pour mener à bien le processus d'appel, et l'ordre à respecter, le cas échéant.

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

Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

Commentaires du BCE

Le manuel des membres (« Member's Handbook ») de l'Ordre précise que les auteurs d'une demande ont le droit de faire appel d'une décision du registrateur auprès du comité des adhésions s'ils se sont vu refuser l'adhésion ou si leur adhésion est accordée sous réserve de restrictions ou de conditions. Toutefois, ces renseignements concernant les restrictions ou les conditions à l'égard d'un appel interne ne figurent pas sur le site Web de l'Ordre.

L'Ordre a informé le BCE de son intention de créer une page Web consacrée au processus d'appel interne. Le BCE recommande d'ajouter sur cette page Web des renseignements concernant les restrictions ou les conditions à l'égard d'un appel interne.

Recommandations

Sur une page Web consacrée au processus d'appel interne, fournir des renseignements sur les restrictions ou les conditions à l'égard des appels internes.

4. Obligation spécifique — Renseignements sur le droit d'appel

LAEPRMAO, par. 9 (4)

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

Résultat de l'évaluation

Respect non manifeste

Commentaires du BCE

Le manuel des membres (« Member's Handbook ») indique que toute décision prise par le comité des adhésions à l'issue d'un appel est définitive. Néanmoins, l'Ordre a informé le BCE que, si l'auteur d'une demande voit son appel rejeté par le comité des adhésions, il peut saisir la Cour divisionnaire de l'Ontario pour demander une révision judiciaire de la décision. Pourtant, le site Web de l'Ordre ne précise pas cette information, à savoir que les auteurs d'une demande ont droit à un réexamen externe et que ce droit peut être assujéti à des restrictions.

Le BCE comprend que l'Ordre compte indiquer, dans la rubrique de son site consacré au processus d'appel interne, que les auteurs d'une demande ont le droit de solliciter une révision judiciaire des décisions rendues à l'issue d'un appel. L'Ordre a également indiqué qu'il examinerait les communications destinées aux auteurs d'une demande potentiels pour s'assurer qu'elles sont claires, facilement accessibles et rédigées dans un langage simple. Le BCE est favorable à ces mesures.

Recommandations

Sur la page Web consacrée au processus d'appel interne, expliquer que, malgré le caractère définitif de la décision du comité des adhésions, les auteurs d'une demande ont le droit de saisir la Cour divisionnaire de l'Ontario pour demander une révision judiciaire des décisions prises à l'issue d'un appel.

5. Obligation spécifique — Preuves des titres de compétences

LAEPRMAO, par. 10 (1)

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

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

6. Obligation spécifique — Évaluation des titres de compétences

LAEPRMAO, par. 10 (2)

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

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

2. L'organisme de réglementation communique par écrit les résultats de l'évaluation des titres de compétences à chaque auteur d'une demande. [Transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

3. L'organisme de réglementation donne à ses évaluateurs accès à des critères, politiques et procédures d'évaluation. [Transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

4. L'organisme de réglementation démontre que ses tests et examens mesurent les paramètres prévus*. [Objectivité]

Résultat de l'évaluation

Sans objet

Commentaires du BCE

L'Ordre n'élabore ni ne fait passer ses propres examens.

5. L'organisme de réglementation précise ses critères d'évaluation de manière à permettre aux évaluateurs de les interpréter de manière uniforme. [Objectivité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

6. L'organisme de réglementation veille à ce que les renseignements sur les programmes d'enseignement utilisés pour élaborer ou mettre à jour les critères d'évaluation soient maintenus à jour et exacts. [Objectivité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

7. L'organisme de réglementation lie ses méthodes d'évaluation aux exigences/normes d'accès à la profession ou au métier. [Objectivité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

8. L'organisme de réglementation exige que les évaluateurs appliquent les critères, politiques et procédures d'évaluation des titres de compétences uniformément à tous les auteurs d'une demande. [Objectivité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

9. L'organisme de réglementation fait uniquement appel à des évaluateurs compétents pour effectuer les évaluations. [Objectivité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

10. L'organisme de réglementation surveille la cohérence et l'exactitude des décisions, et prend des mesures correctives en cas de besoin, afin de garantir l'objectivité de ses décisions d'évaluation. [Objectivité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

11. L'organisme de réglementation interdit la discrimination et informe les évaluateurs de la nécessité d'éviter tout préjugé au cours de l'évaluation. [Impartialité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

12. L'organisme de réglementation met en œuvre des procédures pour garantir l'impartialité de ses méthodes et procédures d'évaluation. [Impartialité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

13. L'organisme de réglementation donne aux auteurs d'une demande la possibilité d'interjeter appel des résultats d'une évaluation des titres de compétences ou de les faire réexaminer. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

14. L'organisme de réglementation évalue les titres de compétences, communique les résultats aux auteurs d'une demande et fournit des motifs écrits aux auteurs d'une demande non retenus, et ce, sans retard injustifié. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

15. Les organismes de réglementation qui se fient à un tiers pour évaluer les titres de compétences établissent des politiques et des procédures en vertu desquelles les évaluateurs tiers sont responsables de veiller à ce que les évaluations soient transparentes, objectives, impartiales et équitables. [Transparence, objectivité, impartialité, équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

7. Obligation spécifique — Formation

LAEPMAO, art. 11

1. L'organisme de réglementation fournit une formation au personnel et aux bénévoles qui évaluent les titres de compétences ou qui prennent des décisions en matière d'inscription ou des décisions à l'issue de réexamens ou d'appels internes. [Objectivité, impartialité, équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

2. L'organisme de réglementation aborde les notions d'objectivité et d'impartialité au cours de la formation qu'il fournit aux évaluateurs et aux décideurs. [Objectivité, impartialité]

Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

Commentaires du BCE

L'Ordre a informé le BCE que les membres du personnel chargés de traiter les demandes d'inscription des comptables formés à l'étranger reçoivent une formation axée sur les thèmes de la diversité et de l'inclusion dans une optique réglementaire. Les membres du personnel chargés d'évaluer les relevés de notes et d'inscrire les étudiants bénéficient également d'une formation consacrée à la législation sur l'accès équitable. Tous les membres du personnel reçoivent en outre une formation obligatoire sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* dans le cadre de leurs activités d'orientation.

Le BCE a toutefois constaté que les formations décrites n'étaient pas toutes fournies aux membres des comités participant au processus d'inscription. Le BCE a également noté que la formation du personnel et des membres des comités n'abordait pas le thème de la lutte contre la discrimination.

L'Ordre a indiqué au BCE qu'il lancerait, au cours de l'année à venir, un module de formation en ligne sur la LAEPMAO à l'intention du personnel d'inscription et des membres des comités. L'Ordre compte offrir ce module conjointement avec les modules d'apprentissage du BCE sur la législation sur l'accès équitable. Le BCE est favorable à cette mesure.

Recommandations

Continuer à élaborer et à mettre en œuvre des possibilités de formation pour les membres du personnel et des comités participant aux décisions en matière d'évaluation et d'inscription. Ces formations devraient porter sur les thèmes suivants :

- la lutte contre la discrimination;
- la diversité culturelle;
- les objectifs de la législation sur l'accès équitable;
- la prise de décisions objectives et impartiales et ce que cela signifie dans le cadre du processus d'inscription.

Pratique exemplaire

L'Ordre a conçu un module de formation sur la *Loi sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire* (LAEPMAO) spécifiquement destiné aux membres du personnel et des comités participant au processus d'inscription des comptables professionnels agréés (CPA). Ce module de formation explique les obligations de l'Ordre en vertu de la législation et offre aux participants la possibilité de mettre en pratique leurs acquis au cours d'activités interactives. Le module aidera les membres du personnel et des comités de l'Ordre à mieux comprendre leurs obligations législatives et à cerner les pratiques susceptibles d'entraver l'accès à la profession.

3. L'organisme de réglementation détermine à quel moment les membres du personnel et les bénévoles, nouveaux et anciens, ont besoin d'être formés et offre la formation en conséquence. [Objectivité, impartialité, équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

8. Obligation spécifique — Accès aux documents (dossiers)

LAEPRMAO, art. 12

1. L'organisme de réglementation fournit à chaque auteur d'une demande accès à son dossier de demande. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

2. Si l'accès aux dossiers nécessite de payer des droits, l'organisme de réglementation fournit aux auteurs d'une demande une estimation des droits d'accès exigés. [Transparence]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

3. Si l'accès aux dossiers nécessite de payer des droits, l'organisme de réglementation examine les droits exigés pour s'assurer que leur montant ne dépasse pas celui du recouvrement des coûts raisonnables. [Équité]

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

Obligation générale

LAEPRMAO, partie II, art. 6

Transparence

- Maintien de l'ouverture
- Importance de donner accès aux renseignements sur l'inscription, d'assurer leur suivi et de les mettre à jour
- Communication claire avec les auteurs d'une demande au sujet de leur statut

Résultat de l'évaluation

L'Ordre prend plusieurs mesures efficaces pour garantir la transparence de ses pratiques d'inscription. Pour aider l'Ordre à poursuivre sur cette lancée, le BCE a formulé deux recommandations et une suggestion d'amélioration continue. Trois pratiques exemplaires ont également été relevées.

Ouverture

L'Ordre prend diverses mesures pour permettre aux parties intéressées de comprendre le fonctionnement du processus d'inscription et du processus décisionnel. En voici quelques exemples clés :

- il examine les documents directeurs à l'échelle de l'organisation pour s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage simple et qu'ils sont à jour;
- il regroupe les renseignements relatifs aux règlements, aux politiques et aux procédures de l'Ordre dans un seul et même guide destiné aux étudiants et aux auteurs d'une demande qui sollicitent une évaluation de leurs relevés de notes;
- il fournit une gamme de mesures de soutien aux étudiants et aux auteurs d'une demande potentiels, comme des séances d'information individuelles et collectives, des webinaires comportant une séance de questions-réponses interactives, ainsi que des activités de réseautage avec des CPA.

L'Ordre mène également des sondages auprès des étudiants à certains moments du processus d'inscription, notamment à l'issue des cours préparatoires et des modules du PFP des CPA. Très récemment, l'Ordre a mené un sondage auprès des étudiants (« Student Experience Survey ») pour connaître leur avis au sujet du déroulement de leur inscription. Le BCE croit savoir que l'Ordre compte également insérer des sondages dans ses communications auprès des étudiants afin de solliciter leur avis en temps réel et, au besoin, d'améliorer le processus d'inscription. Le BCE est favorable à ces mesures.

En plus des mesures ci-dessus, le BCE a cherché des éléments prouvant que l'Ordre :

- publie des renseignements sur la structure de responsabilisation régissant les fonctions intervenant en matière d'inscription (c.-à-d. des renseignements qui identifient les personnes et les comités chargés d'établir les politiques d'inscription et de prendre des décisions);
- demande l'avis des parties intéressées sur les modifications qu'il se propose d'apporter aux réglementations ou règlements en matière d'inscription et/ou aux exigences d'inscription;
- donne aux parties intéressées suffisamment de moyens de s'informer des principales évolutions des pratiques d'inscription et/ou de comprendre le fonctionnement du processus d'inscription.

Le BCE a constaté que le site Web de l'Ordre contient la liste des membres du Conseil et précise lesquels ont été nommés publiquement. Toutefois, le site Web n'indique ni les personnes qui sont chargées de l'inscription, ni le fonctionnement et le processus décisionnel du Conseil et des comités. Le BCE n'a en outre trouvé aucune information pour déterminer si les comités chargés d'établir des politiques et de prendre des décisions en matière d'inscription comprenaient des représentants du public. L'Ordre a indiqué au BCE qu'il complètera son site Web au cours de l'année à venir afin d'identifier clairement les postes et les comités chargés de l'inscription. Le BCE avale cette approche et recommande à l'Ordre de mener à bien ces mesures (voir la section « Recommandations » ci-dessous).

L'Ordre a indiqué utiliser plusieurs moyens pour faire participer le public aux décisions concernant les changements substantiels en matière d'inscription, notamment en faisant siéger des représentants du public au sein des comités chargés d'établir des politiques et de prendre des décisions en matière d'inscription, et en sollicitant l'avis du personnel de première ligne travaillant auprès des comptables formés à l'étranger. Bien que ces mesures soient importantes, le principe de transparence exige que soit mis en place un processus formel et structuré pour solliciter l'avis des parties intéressées lors de l'élaboration des règlements et règles de fond en matière d'inscription. Le BCE n'a pas trouvé de preuves suffisantes établissant que l'Ordre prenait de telles mesures.

La position du BCE est que l'accès du public aux réunions du Conseil et/ou des comités constitue le moyen le plus efficace de fournir aux parties intéressées des moyens suffisants de s'informer des principales évolutions et décisions relatives aux pratiques d'inscription. Actuellement, les réunions du Conseil de l'Ordre ne sont pas ouvertes au public et les décisions prises au cours de ces réunions ne sont pas publiées. Le BCE recommande à l'Ordre de prendre des mesures pour renforcer la transparence, notamment en autorisant le public à accéder aux réunions du Conseil ou des comités et en publiant les documents de réunion sur son site Web afin que les personnes intéressées puissent comprendre comment l'Ordre prend ses décisions et comment il agit dans l'intérêt du public.

Accès

L'Ordre œuvre de manière proactive pour que les étudiants et les auteurs d'une demande aient accès aux renseignements pertinents dont ils ont besoin pour agir comme il convient au cours du processus d'inscription. À titre d'exemple, l'Ordre fournit du contenu Web sur :

- les conditions d'inscription faisant l'objet de dispenses et les démarches qu'un étudiant ou l'auteur d'une demande doit effectuer pour demander une dispense;
- les étapes du processus d'inscription que les professionnels formés à l'étranger peuvent effectuer avant leur arrivée au Canada;
- les ressources et les mesures de soutien à la disposition des étudiants et des auteurs d'une demande, y compris celles spécialement conçues pour les professionnels formés à l'étranger.

Par ailleurs, l'Ordre a récemment élaboré une nouvelle infrastructure Web et mis à jour ses contenus Web pour améliorer la navigation, la lisibilité et l'accessibilité de son site sur les appareils mobiles. S'appuyant sur les sondages menés auprès des étudiants qui ont mis en lumière les problèmes de navigation sur le site Web, l'Ordre a apporté des modifications, des mises à jour et des ajustements au contenu et à la structure du Web. De plus, l'Ordre a mis en place des processus officiels pour examiner régulièrement ses contenus Web afin d'en vérifier l'exactitude et la pertinence, et de veiller à l'emploi systématique d'un langage simple.

Clarté

L'Ordre prend des mesures efficaces pour communiquer avec les étudiants et les auteurs d'une demande tout au long du processus d'inscription et pour s'assurer que les renseignements fournis sont complets, précis et faciles à comprendre. À titre d'exemple, l'Ordre :

- examine régulièrement ses communications pour vérifier si elles sont rédigées dans un langage simple et clair;
- informe rapidement les étudiants et les auteurs d'une demande de tout retard éventuel et des mesures à prendre pour éviter de retarder le processus.

Recommandations

Prendre d'autres mesures pour mieux faire comprendre le fonctionnement du processus d'inscription aux parties intéressées. L'Ordre pourrait notamment prendre les mesures suivantes :

- publier des renseignements sur la structure de responsabilisation régissant les fonctions intervenant en matière d'inscription, y compris des renseignements sur les comités et les personnes chargées d'établir les politiques d'inscription et de prendre des décisions;
- offrir aux parties intéressées un plus grand nombre d'occasions d'information concernant le fonctionnement du processus d'inscription et la façon dont les décisions en matière de politique d'inscription sont prises.

Mettre en œuvre des procédures pour mobiliser les parties intéressées et recueillir des avis sur toute modification substantielle en matière d'inscription tout au long du processus de décision.

Suggestion d'amélioration continue

Mettre en œuvre des procédures pour solliciter l'avis du BCE lors de l'élaboration et de l'examen des principales politiques et exigences en matière d'inscription.

Pratiques exemplaires

L'Ordre met en œuvre un nouveau système téléphonique doté d'une navigation améliorée et d'outils permettant de suivre les requêtes et les commentaires des étudiants, des membres et des auteurs d'une demande, et d'en faire rapport. Ce nouveau système répond plus efficacement aux besoins précis des étudiants, des membres et des auteurs d'une demande.

L'Ordre offre aux professionnels formés à l'étranger, avant leur arrivée, des webinaires portant sur le programme d'agrément, les exigences d'inscription et les perspectives de carrière des CPA en Ontario. Les webinaires comprennent également une liste de vérification pour aider les professionnels formés à l'étranger à mieux préparer leur dossier de demande avant leur arrivée au Canada.

L'Ordre collabore avec Expérience Globale Ontario et le ministère de la Formation et des Collèges et Universités pour offrir des webinaires aux comptables et aux professionnels des finances formés à l'étranger. Ces webinaires abordent notamment les exigences et le processus d'inscription, expliquent les démarches à effectuer avant d'arriver en Ontario et comportent une séance de questions et réponses en direct.

Objectivité

- Conception de critères et de procédures fiables et valides
- Surveillance et suivi des obstacles à la validité et à la fiabilité

Résultat de l'évaluation

L'Ordre prend des mesures efficaces pour garantir l'objectivité de son processus d'inscription.

Fiabilité

L'Ordre prend les mesures suivantes pour s'assurer de la fiabilité de ses décisions en matière d'inscription :

- il donne à ses décideurs accès aux réglementations, aux politiques et aux procédures pertinentes;
- il informe rapidement les décideurs des modifications apportées aux critères, aux politiques et aux procédures par divers moyens, notamment dans le cadre de réunions d'équipe, de communications internes au personnel et de téléconférences;

- il exige que les décideurs utilisent les lignes directrices documentées et une gamme d'outils pour prendre des décisions en matière d'inscription;
- il soumet les évaluations à haut risque et les cas exceptionnels à des examens par les pairs et à des discussions de groupe pour parvenir à des décisions consensuelles;
- il tient compte des décisions et des motifs d'évaluation antérieurs, s'il y a lieu, dans le processus de décision.

Validité

L'Ordre prend les mesures suivantes pour garantir la validité de ses décisions :

- il effectue régulièrement des vérifications de ses décisions en matière d'évaluation et d'inscription;
- il transmet à la direction les dossiers de demande pour lesquels des incohérences ont été relevées dans le cadre de contrôles de qualité;
- il facilite les occasions de mentorat entre évaluateurs chevronnés et moins expérimentés;
- il fait le suivi des résultats d'évaluation et d'inscription à l'aide d'un système de suivi et d'analyse;
- il examine les demandes d'appel et les résultats avec les membres du personnel participant aux processus d'évaluation et d'inscription.

Impartialité

- Identification des préjugés, surveillance et prise de mesures correctives
- Mise en œuvre de stratégies

Résultat de l'évaluation

L'Ordre met en œuvre des mesures raisonnables pour garantir l'impartialité de ses décisions en matière d'inscription. Pour aider l'Ordre à poursuivre sur cette lancée, le BCE a formulé une recommandation et une suggestion d'amélioration continue.

Identification des préjugés

L'Ordre prend des mesures pour aider ses décideurs à identifier les sources potentielles de préjugés au cours du processus d'inscription. Voici quelques exemples de ces mesures :

- il applique un code de conduite du personnel, ainsi qu'une politique sur les conflits d'intérêts et la confidentialité destinée aux membres du Conseil et des comités;
- il fournit des lignes directrices aux membres du personnel et des comités pour éviter et atténuer les situations de partialité dans les décisions en matière d'évaluation et d'inscription;
- il propose régulièrement des activités de formation aux membres du personnel et des comités afin qu'ils aient une compréhension plus fine des enjeux liés aux préjugés, à la diversité, à l'inclusion et à l'accès équitable dans le cadre du processus d'inscription;
- il exige que les nouveaux membres du personnel suivent une série de cours obligatoires sur la conformité dans le cadre de leurs activités d'orientation, y compris des cours expliquant comment offrir des soutiens aux personnes nécessitant des accommodements spéciaux.

En plus des mesures ci-dessus, le BCE a cherché des éléments prouvant que l'Ordre prend des décisions dans l'intérêt public et que ces décisions ne sont pas compromises par des intérêts internes ou externes et/ou par des fonctions concurrentes. L'Ordre a ainsi informé le BCE de la mise en œuvre des mesures suivantes :

- il exige que le comité de gouvernance et de nomination examine les recommandations visant la modification des documents directeurs avant qu'elles ne soient présentées au Conseil;
- il fait siéger un membre nommé publiquement au comité de gouvernance et de nomination et prévoit qu'il fasse partie du quorum;
- il met en œuvre une politique et des lignes directrices portant sur les conflits d'intérêts dans le but d'éviter ou de minimiser les préjugés. En vertu de ces lignes directrices, les membres du personnel et des comités doivent, au moment de prendre des décisions liées aux politiques :
 - tenir compte des facteurs internes et externes susceptibles d'influer indûment sur les politiques;
 - examiner les raisons pour lesquelles une politique doit être modifiée dans l'intérêt du public et/ou le problème que ce changement cherche à résoudre;
 - étudier les effets positifs et/ou négatifs que ce changement de politique est susceptible d'avoir sur les personnes concernées et déterminer si ces effets concerneront tout le monde uniformément ou seulement certaines personnes.

Bien que les lignes directrices de l'Ordre visant à éviter ou à minimiser les préjugés exigent que les décideurs tiennent compte des facteurs ci-dessus, elles ne précisent ni n'expliquent comment appliquer ces facteurs dans la pratique. En l'absence de directives claires sur l'application de ces facteurs, les décideurs peuvent avoir du mal à évaluer leurs conditions de travail d'un œil critique et à s'assurer qu'elles n'influent pas indûment sur le processus de décision (voir la section « Suggestion d'amélioration continue » ci-dessous).

Par ailleurs, l'Ordre a trois fonctions : établissement d'enseignement, organisme de réglementation et défenseur de la profession. Ces trois activités distinctes peuvent éventuellement être source de pressions et influencer indûment sur les pratiques ou les décisions d'inscription. Les renseignements fournis par l'Ordre ne permettent pas de savoir comment celui-ci traite la question des conflits potentiels. Il est important que l'Ordre reconnaisse l'existence de ces conflits et cherche à les atténuer par des mesures appropriées (voir la section « Recommandations » ci-dessous).

Stratégies

L'Ordre emploie les stratégies suivantes pour éviter et atténuer les situations de partialité dans son processus décisionnel :

- il fonde ses décisions en matière d'évaluation et d'inscription sur des règlements, des politiques et des procédures documentés;
- il sollicite l'approbation de plusieurs niveaux au sein de la haute direction avant que le registrateur ne prenne une décision finale;
- il soumet les dossiers inhabituels à des examens par les pairs, à des évaluations à l'aveugle et à des discussions de groupe afin de prendre des décisions en matière d'inscription;
- il incite le personnel à adopter des valeurs et des comportements fondés sur l'intégrité, l'inclusion et la lutte contre la discrimination.

L'Ordre a informé le BCE qu'il introduirait dans les prochains mois une politique de dénonciation des abus, qui obligerait le personnel à signaler certains incidents, comme les violations du code de conduite et les cas de discrimination, afin de poursuivre son engagement en matière d'impartialité. Le BCE est favorable à cette mesure.

Recommandations

Élaborer et mettre en œuvre des mesures proactives pour cerner et éliminer les facteurs susceptibles d'influer indûment sur les pratiques ou les décisions d'inscription dans les cas où l'Ordre exercerait des fonctions potentiellement conflictuelles.

Suggestion d'amélioration continue

Indiquer précisément au personnel et aux membres des comités comment certains facteurs sont susceptibles d'influencer indûment les décisions dans la pratique et comment intégrer la question de l'intérêt public dans le processus de décision.

Équité

- Garantie de l'équité en matière de fond
- Garantie de l'équité de la procédure
- Garantie de l'équité dans la relation

Résultat de l'évaluation

L'Ordre prend plusieurs mesures importantes pour promouvoir l'équité dans le cadre de ses pratiques d'inscription. Six pratiques exemplaires ont été relevées.

Équité en matière de fond

L'Ordre prend les mesures suivantes pour promouvoir l'équité en matière de fond :

- il décrit les compétences techniques et habilitantes et les niveaux de maîtrise requis pour chaque élément du programme d'agrément;
- il examine les compétences et les niveaux de compétence requis pour s'assurer qu'ils continuent de cadrer avec les normes actuelles d'accès à la profession;
- il propose une gamme de solutions de rechange pour permettre aux auteurs d'une demande de satisfaire aux conditions requises pour obtenir le titre de CPA.

Équité de la procédure

L'Ordre prend notamment les mesures suivantes pour garantir l'équité de la procédure dans le cadre de ses pratiques d'inscription :

- il effectue des vérifications internes des décisions en matière d'évaluation et d'inscription pour s'assurer qu'elles respectent les politiques, les procédures et les critères établis, ainsi que pour identifier et mettre en œuvre les mesures qui s'imposent;
- il surveille ses procédures et analyse ses statistiques pour cerner des tendances et/ou des écarts qui laisseraient entendre que certains groupes d'auteurs d'une demande sont exclus du processus d'inscription;
- il examine ses pratiques d'inscription afin de cerner les possibilités d'amélioration et de rationalisation. À titre d'exemple, il a supprimé l'exigence de résidence, il a élargi l'éventail des expériences acceptées pour satisfaire à l'exigence en matière d'expérience pratique, et il propose une solution de rechange pour permettre aux étudiants de satisfaire aux exigences de maîtrise du droit des affaires canadien pour l'admission au PFP des CPA;
- il participe à plusieurs séances d'information, webinaires et événements spéciaux, dont certains sont spécialement conçus pour les professionnels formés à l'étranger, dans le but d'accroître la diversité parmi ses membres;
- il autorise les auteurs d'une demande à effectuer toutes les étapes du processus d'inscription à l'extérieur du Canada.

Équité dans la relation

L'Ordre prend plusieurs mesures pour garantir l'équité dans la relation avec les étudiants et les auteurs d'une demande pendant le processus d'inscription. En voici quelques exemples :

- il autorise les auteurs d'une demande à solliciter des accommodements spéciaux aux différentes étapes du processus d'inscription;
- il accepte des documents de remplacement et accorde des mesures d'adaptation aux auteurs d'une demande qui ne peuvent pas obtenir les documents requis pour des raisons indépendantes de leur volonté.

Pour conclure, le BCE sait que CPA Canada renégocie actuellement un grand nombre des accords de reconnaissance mutuelle, des accords de réciprocité et des protocoles d'entente actuellement en vigueur avec des organismes comptables étrangers. L'Ordre a indiqué au BCE être favorable à la continuité de ces accords, non seulement pour faciliter la mobilité internationale des professionnels de la comptabilité, mais aussi pour protéger l'intérêt du public. Le BCE encourage l'Ordre à continuer d'user de son influence positive sur CPA Canada pour conserver les parcours d'inscription prévus par les accords en vigueur. Toutefois, si l'un de ces accords devait être abandonné à l'avenir, le BCE recommande à l'Ordre de prévoir des solutions de rechange afin que les candidats à l'inscription ne soient pas désavantagés.

Pratiques exemplaires

L'Ordre évalue les besoins concernant la mise en place d'un système de gestion de la relation client (GRC) à l'échelle de l'organisation pour simplifier les processus clés et améliorer l'expérience des étudiants, des membres et des auteurs d'une demande.

L'Ordre mène des activités favorisant la diversité et l'inclusion parmi ses membres. Par exemple, il s'associe à des établissements postsecondaires, des employeurs et des organismes d'aide aux immigrants pour transmettre aux étudiants potentiels des renseignements sur les diverses voies menant à l'inscription et sur les perspectives liées à l'obtention du titre de CPA. En 2017, l'Ordre a aussi collaboré avec 72 organismes d'aide aux immigrants en Ontario et 11 organismes à l'étranger qui offrent des services d'emploi aux nouveaux arrivants avant et après leur arrivée; il a également organisé une « journée de la diversité » visant à offrir aux professionnels formés à l'étranger des occasions de réseautage et des mesures de soutien ciblées.

L'Ordre a mis sur pied un groupe d'organismes de réglementation issus de divers secteurs d'activités en Ontario pour promouvoir la mise en place de mesures d'adaptation équitables et uniformes pour les auteurs d'une demande ayant des besoins particuliers et pour échanger des pratiques exemplaires.

L'Ordre travaille dans le cadre du projet pilote d'évaluation des autres diplômes acceptés de World Education Services (WES) afin d'élaborer un processus formel et structuré permettant de traiter les demandes d'évaluation des autres titres de compétences des réfugiés syriens.

L'Ordre fournit des services de soutien ciblés aux personnes qui travaillent à temps plein et satisfont aux exigences d'inscription à temps partiel. Par exemple, il a lancé un nouveau projet pilote afin d'accorder à ces personnes plus de temps pour valider les modules du Programme de formation professionnelle (PFP) des CPA.

L'Ordre mène des initiatives visant à proposer des options de rechange aux étudiants du PFP des CPA et à leur offrir une souplesse accrue pour satisfaire aux exigences d'inscription. À titre d'exemple, il offre un programme accéléré permettant de valider les deux modules requis simultanément et en moins de temps, et il donne la possibilité de suivre les cours préparatoires au moyen de webinaires en direct, dans le but de permettre aux étudiants ayant d'autres engagements et aux personnes vivant dans des régions éloignées de participer à ces activités obligatoires.

Contexte

Méthodes d'évaluation

Les évaluations se fondent sur le *Guide d'évaluation des pratiques d'inscription... Pour les professions réglementées et métiers à accréditation obligatoire et les ordres de réglementation des professions de la santé*. Ce guide présente les pratiques d'inscription relevant des obligations spécifiques et de l'obligation générale mentionnées dans la législation sur l'accès équitable.

Dans le cadre des pratiques d'un organisme de réglementation, le respect des obligations spécifiques prévues par la législation sur l'accès équitable peut être évalué de façon directe. En revanche, l'obligation générale a une portée très vaste et les principes qu'elle énonce (transparence, objectivité, impartialité et équité) ne sont pas définis par la législation.

C'est pourquoi les pratiques sont évaluées différemment, selon qu'elles relèvent des obligations spécifiques ou de l'obligation générale (reportez-vous à la *Stratégie d'amélioration continue*).

Obligations spécifiques

Le BCE est en mesure de déterminer précisément si un organisme de réglementation apporte la preuve qu'il respecte les pratiques relevant des obligations spécifiques mentionnées dans le guide d'évaluation. Par conséquent, le BCE délivre l'un des résultats d'évaluation suivants pour chaque pratique relevant des obligations spécifiques :

- Respect manifeste : tous les éléments requis dans le cadre de cette pratique sont présents ou pris en compte.
- Respect partiellement manifeste : certains (mais pas la totalité) des éléments requis dans le cadre de cette pratique sont présents ou pris en compte.
- Respect non manifeste : aucun des éléments requis dans le cadre de cette pratique n'est présent ou pris en compte.
- Sans objet : cette pratique ne s'applique pas aux pratiques d'inscription de l'Ordre.

Obligation générale

Au vu des nombreux mécanismes permettant à un organisme de réglementation d'apporter la preuve que ses pratiques respectent dans l'ensemble les principes de l'obligation générale, le BCE formule des *commentaires* à ce sujet, au lieu de délivrer des résultats d'évaluation. Pour la même raison, ces commentaires d'évaluation portent sur le fond, et non sur la forme.

Pour obtenir des renseignements sur l'interprétation par le BCE des principes relevant de l'obligation générale et sur les pratiques servant de ligne directrice aux évaluations du BCE, consultez [le site Web du BCE](#).

Pratiques exemplaires et recommandations

Le cas échéant, le BCE recense les pratiques exemplaires ou formule des recommandations d'amélioration au regard des obligations spécifiques et de l'obligation générale.

Sources

Les résultats d'évaluation, les commentaires, les pratiques exemplaires et les recommandations se fondent sur les renseignements fournis par l'organisme de réglementation. Le BCE produit le rapport d'évaluation en partant du principe que ces renseignements sont exacts. Le BCE compile les renseignements sur l'inscription provenant de diverses sources, notamment :

- les rapports sur les pratiques d'inscription équitables, les vérifications, les rapports sur l'examen du processus d'accès à la profession ou au métier et les réunions annuelles;
- a documentation de l'organisme de réglementation, à savoir :
 - le site Web,
 - les politiques, les procédures, les lignes directrices et les modèles de documents connexes à l'intention des auteurs d'une demande,
 - les règles et les règlements,
 - les mécanismes de vérification interne et de présentation de rapports,
 - les ententes conclues avec des tiers et les documents de suivi ou rapports connexes, et
 - les mécanismes d'évaluation des titres de compétences et les documents connexes;
- les questions/demandes ciblées portant sur une pratique ou un principe en particulier dont le respect doit être démontré par l'organisme de réglementation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le cycle d'évaluation, le processus d'évaluation et les obligations prévues par la législation, consultez la *Stratégie d'amélioration continue*.

References

1. ^ Sont incluses les pratiques suivantes figurant dans le *Guide d'évaluation des pratiques d'inscription* : toutes les pratiques en matière de renseignements à l'intention des auteurs d'une demande, la pratique n° 3 en matière de réexamen ou appel interne, la pratique n° 1 en matière de renseignements sur le droit d'appel, la pratique n° 1 en matière de preuves des titres de compétences, la pratique n° 1 en matière d'évaluation des titres de compétences, la pratique n° 2 en matière d'accès aux documents (dossiers) et les pratiques n° 4 à 11 en matière de transparence.
2. ^ Remarque : Les suggestions d'amélioration continue figurent uniquement dans le rapport détaillé. Les suggestions d'amélioration ne constituent pas des recommandations sur les mesures à prendre pour démontrer l'application d'une pratique, mais sont formulées dans le seul but d'indiquer des domaines qu'un organisme de réglementation peut envisager d'améliorer à l'avenir.