

Rapport d'évaluation des pratiques d'inscription ORDRE DES HOMÉOPATHES DE L'ONTARIO

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 spécifiques
 - Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande
 - Obligation générale
 - Transparence
 - Équité
 - Recommandations
 - Obligations spécifiques
 - Évaluation des titres de compétences
 - Formation
 - Obligation générale
 - Transparence
 - Objectivité
 - Impartialité
 - Équité
 - Historique de l'évaluation
- Rapport détaillé
 - Obligations spécifiques
 - 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, l'Ordre des homéopathes 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. Le sommaire de l'évaluation récapitule les principaux renseignements suivants issus du rapport détaillé :

- Obligations évaluées
- Vue d'ensemble des résultats de l'évaluation des pratiques relevant des obligations spécifiques
- Vue d'ensemble des commentaires ayant trait à l'obligation générale
- Pratiques exemplaires
- 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

L'Ordre des homéopathes de l'Ontario (ci-après l'« Ordre ») a été constitué le 1^{er} avril 2015. Comme tout nouvel organisme, l'Ordre renforce ses capacités organisationnelles et s'efforce continuellement d'améliorer ses processus. Cette évaluation a permis au BCE de constater que l'Ordre déploie des efforts considérables afin d'élaborer et de 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
- Réexamen ou appel interne
- Renseignements sur le droit d'appel
- Preuves des titres de compétences
- Accès aux documents (dossiers)

Le BCE a recensé sept domaines dans lesquels l'organisme de réglementation doit prendre des mesures supplémentaires pour respecter ses 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 concrètes et logiques permettant d'adopter des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables. Toutefois, dans ce rapport d'évaluation, le BCE recense treize domaines liés aux quatre principes de l'obligation générale qui nécessitent des améliorations supplémentaires.

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 spécifiques

Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande

1. Intégrer la rétroaction des auteurs d'une demande sur le processus d'Évaluation individuelle (ÉI) dans les documents audiovisuels et d'inscription disponibles sur le site Web. Grâce aux modifications découlant de la rétroaction, les renseignements sont présentés de façon conviviale et répondent à un large éventail de questions que se posent couramment les candidats à l'inscription, de sorte qu'il est plus facile pour eux de comprendre le déroulement du processus.

Obligation générale

Transparence

1. Offrir aux auteurs d'une demande la possibilité d'exécuter les différentes étapes des processus d'évaluation préalable et d'inscription dans n'importe quel ordre, ainsi que d'effectuer plusieurs étapes de façon simultanée. Cette souplesse accrue permet aux auteurs d'une demande d'exécuter plus efficacement les différentes étapes requises.
2. Organiser des séances d'information sur le processus d'ÉI en collaboration avec l'organisme tiers chargé de l'évaluation des titres de compétences afin d'aider les candidats à l'inscription à mieux comprendre quelles compétences sont évaluées et comment préparer les documents pour leur demande d'évaluation.

Équité

1. Calculer les droits d'inscription au prorata pour la première année d'adhésion et offrir aux auteurs d'une demande ayant des besoins en adaptation la possibilité de les payer par versements échelonnés.
2. Agréer un programme de remise à niveau fondé sur les compétences et incluant une supervision clinique pour les auteurs d'une demande dont la formation scolaire et/ou clinique comporte des lacunes et qui ne sont pas en mesure de satisfaire aux exigences d'inscription.

Recommandations

L'organisme de réglementation peut apporter des améliorations dans les domaines suivants :

Obligations spécifiques

Évaluation des titres de compétences

1. Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices à l'intention des décideurs décrivant la marche à suivre pour l'appel interne des décisions d'évaluation dans le cadre du processus d'évaluation de l'équivalence substantielle des compétences (« Substantially Equivalent Competence Assessment » ou « SECA »). (Pratique 6.3)
2. Continuer d'élaborer des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires afin d'indiquer aux personnes chargées de l'évaluation des titres de compétences comment éviter les préjugés ou les situations de partialité durant le processus d'évaluation. Ces documents doivent inclure des renseignements concernant :
 - o les caractéristiques ou types de préjugés et/ou les situations susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions d'évaluation;
 - o la marche à suivre en cas de risque de préjugés;
 - o les mesures de prévention de la discrimination dans les pratiques d'évaluation. (Pratique 6.11)
3. Mettre en œuvre des mécanismes permettant de mener un processus d'évaluation des risques ou d'examen continu visant à :
 - o identifier les risques de préjugés dans les méthodes ou les procédures d'évaluation;
 - o élaborer des stratégies d'atténuation des risques et les inclure dans les lignes directrices à l'intention des évaluateurs et des décideurs;
 - o trouver un moyen de s'assurer que des mesures correctives sont mises en œuvre en temps opportun. (Pratique 6.12)
4. Élaborer et mettre en œuvre un mécanisme officiel et structuré pour vérifier si les pratiques d'évaluation des organismes tiers sont transparentes, objectives, impartiales et équitables. Ce mécanisme doit inclure des procédures visant à :
 - o évaluer et surveiller les pratiques d'évaluation des organismes tiers;
 - o recenser les problèmes éventuels et prendre des mesures pour les résoudre, le cas échéant. (Pratique 6.15)

Formation

1. Élaborer un processus officiel et structuré pour concevoir une formation adéquate et la dispenser aux personnes chargées d'évaluer les titres de compétences, de prendre des décisions en matière d'inscription ou de réexamen, ainsi que d'identifier et de prendre en compte les circonstances particulières dans le cadre de l'évaluation des titres de compétences des auteurs d'une demande. (Pratique 7.1)
2. Créer des possibilités de formation et les offrir aux membres du personnel et des comités chargés de prendre des décisions d'évaluation ou en matière d'inscription. Ces formations portent 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 leur signification dans le cadre du processus d'inscription. (Pratique 7.2)
3. Élaborer des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires pour la formation initiale et continue des membres du personnel et des comités. Inclure des procédures visant à :
 - o déterminer à quel moment les membres du personnel et des comités, nouveaux et anciens, ont besoin d'être formés;
 - o fixer des délais de validation de la formation;
 - o vérifier si la formation a été validée dans les délais prévus. (Pratique 7.3)

Obligation générale

Transparence

1. Mettre en œuvre un processus officiel et structuré pour solliciter la rétroaction des auteurs d'une demande et des membres sur leurs expériences dans le cadre des processus de SECA et d'inscription. Utiliser cette rétroaction de façon appropriée dans les discussions sur la politique et les pratiques

d'inscription.

Objectivité

1. Élaborer et mettre en œuvre un plan de travail pour documenter les lignes directrices officielles expliquant les étapes de la prise de décisions et les procédures connexes, afin d'appliquer de manière uniforme et exacte les critères d'inscription dans le cadre des exigences de bonnes mœurs et de vérification des antécédents criminels.
2. Élaborer des processus officiels permettant d'informer les décideurs de toutes les modifications apportées aux critères, politiques et procédures d'inscription, afin de s'assurer qu'ils reçoivent en temps utile des renseignements à jour et pertinents.
3. Mettre en œuvre des mesures permettant de préserver et de promouvoir la cohérence des décisions en matière d'inscription. À titre d'exemple, continuer d'élaborer et d'améliorer les lignes directrices et les outils exigeant que les décideurs suivent la même série d'étapes pour appliquer les critères, les politiques et les procédures d'inscription à tous les auteurs d'une demande.
4. Élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à surveiller, vérifier et améliorer la cohérence et l'exactitude des décisions en matière d'inscription. Il peut notamment s'agir de prévoir un examen périodique des tendances concernant les décisions en matière d'inscription par un membre désigné du personnel ou d'inclure systématiquement les décisions antérieures à l'ordre du jour des discussions du Comité d'inscription.

Impartialité

1. Dans les documents destinés aux membres du personnel et des comités qui participent aux processus d'inscription et de réexamen, par exemple dans les politiques, les lignes directrices et les codes de conduite :
 - o documenter les caractéristiques et les sources de préjugés et/ou les situations susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions en matière d'inscription;
 - o proposer des stratégies de gestion des situations de partialité;
 - o décrire la marche à suivre pour prendre des décisions impartiales et sans discrimination.
2. Élaborer des lignes directrices visant la prise de décisions stratégiques en matière d'inscription qui incluent des mesures permettant de définir et de supprimer tous les facteurs internes et/ou externes susceptibles d'influer indûment sur les décisions.
3. Mettre en place des mécanismes de contrôle visant à éviter ou minimiser les préjugés, à surveiller et recenser les sources éventuelles de préjugés, ainsi qu'à prendre les mesures correctives qui s'imposent pour garantir l'impartialité de la prise de décisions.
4. Élaborer un code de conduite qui engage les décideurs à adopter des pratiques d'inscription sans préjugés ni discrimination.

Équité

1. Élaborer et mettre en œuvre des procédures afin de programmer des examens des exigences d'inscription pour vérifier qu'elles restent pertinentes et nécessaires à l'exercice de la profession.
2. Élaborer un processus de vérification interne visant à :
 - o recenser les décisions en matière d'inscription qui sont conformes aux critères, politiques et procédures d'inscription établis et celles qui ne le sont pas;
 - o déterminer quelles sont les causes éventuelles de la non-conformité;
 - o établir des lignes directrices pour mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent.
3. Élaborer et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle afin de s'assurer que les décideurs respectent les délais fixés pour :
 - o prendre des décisions et les communiquer, ainsi que les motifs connexes, aux candidats à l'inscription;
 - o répondre aux demandes des candidats à l'inscription;
 - o permettre aux candidats à l'inscription de demander un réexamen des décisions d'évaluation;
 - o prendre des décisions à l'issue de réexamens et les communiquer.
4. Élaborer une série de procédures visant à prendre en considération les demandes d'adaptation des candidats à l'inscription ayant des besoins particuliers qui suivent les processus d'évaluation préalable et d'inscription, ainsi qu'à définir les mesures que peut prendre l'Ordre pour y répondre. Faire référence à ces procédures documentées dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande et les documents d'inscription.

Historique de l'évaluation

L'Ordre a été constitué alors que le BCE avait déjà commencé le précédent cycle d'évaluation. Les pratiques d'inscription de l'Ordre sont évaluées pour la première fois.

Rapport détaillé^[1]

Obligations spécifiques

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

LPSR, annexe 2, art. 22.3

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

Résultat de l'évaluation

Respect manifeste

Commentaires du BCE

Le site Web de l'Ordre fournit aux auteurs d'une demande et aux autres parties intéressées un éventail de guides d'inscription, d'ordinogrammes et de fiches d'information, ainsi qu'une foire aux questions, qui décrivent comment satisfaire aux exigences d'inscription et quelles sont les solutions de remplacement en la matière, le cas échéant. Les ressources en ligne spécifiques incluent un manuel destiné aux auteurs d'une demande qui doivent suivre le processus d'évaluation de l'équivalence substantielle des compétences (« Substantially Equivalent Competence Assessment » ou « SECA ») pour déterminer leur admissibilité à l'inscription auprès de l'Ordre, ainsi qu'un outil d'apprentissage audiovisuel concernant l'exigence d'Évaluation individuelle (ÉI).

Pratique exemplaire

Intégrer la rétroaction des auteurs d'une demande sur le processus d'Évaluation individuelle (ÉI) dans les documents audiovisuels et d'inscription disponibles sur le site Web. Grâce aux modifications découlant de la rétroaction, les renseignements sont présentés de façon conviviale et répondent à un large éventail de questions que se posent couramment les candidats à l'inscription, de sorte qu'il est plus facile pour eux de comprendre le déroulement du processus.

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

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

LPSR, annexe 2, par. 20(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

3. Obligation spécifique — Réexamen ou appel interne

LPSR, annexe 2, art. 15, 17, 19 et 22.3

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 manifeste

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

LPSR, annexe 2, art. 20, 21 et 22

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 manifeste

5. Obligation spécifique — Preuves des titres de compétences

LPSR, annexe 2, par. 22.4(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

LPSR, annexe 2, par. 22.4(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

Commentaires du BCE

L'Ordre communique par écrit les résultats de l'évaluation à chaque auteur d'une demande soumis au processus de SECA, en lui envoyant par la poste et par courriel une lettre indiquant les critères qui sont respectés et ceux qui ne le sont pas, la marche à suivre pour combler les lacunes recensées et les prochaines étapes du processus d'inscription. Si l'auteur d'une demande n'est pas admissible à l'inscription en qualité de membre, la lettre inclut également des renseignements sur les possibilités de réexamen interne et d'examen externe de la décision d'évaluation qui sont à sa disposition.

Le BCE comprend que l'Ordre est en train de documenter les lignes directrices sur la communication par écrit des résultats de l'évaluation aux auteurs d'une demande soumis au processus de SECA. De plus, l'Ordre a indiqué qu'il prévoit de perfectionner les modèles utilisés pour communiquer les résultats de l'évaluation afin de s'assurer qu'ils sont clairs, précis et exhaustifs. Le BCE appuie ces efforts.

Suggestions d'amélioration continue

Continuer d'élaborer, à l'intention des personnes chargées des réexamens et des membres des comités, des lignes directrices décrivant la marche à suivre pour envoyer des lettres avisant des décisions et des motifs afin de communiquer les résultats de l'évaluation aux auteurs d'une demande soumis au processus de SECA.

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

Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

Commentaires du BCE

L'Ordre donne aux personnes chargées des réexamens et aux membres de ses comités accès à des critères et politiques d'évaluation permettant de prendre des décisions en la matière dans le cadre du processus de SECA. L'Ordre a informé le BCE qu'il prend également des mesures pour aviser dans les plus brefs délais les personnes chargées des réexamens et les membres des comités des modifications apportées à ces critères et politiques, à l'occasion de réunions, de séances de formation et de consultations avec le registraire.

Pour évaluer cette pratique, le BCE a également cherché des preuves montrant que l'Ordre a documenté les procédures que les personnes

chargées des réexamens et les membres des comités doivent suivre pour interpréter et appliquer les critères et les politiques d'évaluation dans le cadre de leurs décisions. Le BCE comprend que l'Ordre est en train de finaliser les procédures documentées concernant le processus de SECA pour les personnes chargées des réexamens et les membres des comités. Le BCE appuie ces efforts.

Le BCE a constaté que l'Ordre ne dispose pas de procédures documentées permettant aux décideurs d'examiner les demandes de réexamen des décisions d'évaluation. L'Ordre a expliqué que ce sont les procédures décrites à l'intention des décideurs dans la politique intitulée « Individual Assessment (IA) Review and Appeals Process » (procédure d'appel et de réexamen d'une Évaluation individuelle) qui s'appliquent dans ce type de cas. Le BCE recommande toutefois à l'Ordre d'élaborer des lignes directrices spécifiques à l'intention des décideurs concernant les réexamens des décisions dans le cadre du processus de SECA, afin d'en garantir la cohérence, l'exactitude et la transparence pour les auteurs d'une demande.

Recommandations

Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices à l'intention des décideurs décrivant la marche à suivre pour l'appel interne des décisions d'évaluation dans le cadre du processus de SECA.

Suggestions d'amélioration continue

Continuer de documenter les critères, les politiques et les procédures d'évaluation concernant le processus de SECA pour les personnes chargées des réexamens et les membres des comités. À mesure que les documents sont élaborés, informer dans les plus brefs délais les participants au processus de toutes les modifications subséquentes.

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

Cette pratique ne s'applique pas à l'Ordre car il n'organise pas d'examen.

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

Sans objet

Commentaires du BCE

L'Ordre n'utilise pas les renseignements sur les programmes d'enseignement pour élaborer ou mettre à jour les critères d'évaluation dans le cadre du processus de SECA.

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

Commentaires du BCE

L'Ordre a informé le BCE que les personnes chargées des réexamens peuvent prendre en compte les décisions d'évaluation antérieures pour examiner un dossier si la formation scolaire et clinique est identique ou substantiellement équivalente à celle du candidat à l'inscription. Selon l'interprétation de l'Ordre, un programme d'enseignement est identique ou substantiellement équivalent s'il a été effectué la même année ou pendant la même période et que son contenu n'a pas été modifié. Le BCE comprend que les lignes directrices concernant cette pratique n'ont pas encore été documentées. Il serait utile que l'Ordre élabore des lignes directrices enjoignant les personnes chargées des réexamens à se reporter aux décisions d'évaluation antérieures uniquement lorsque cela s'avère approprié et en s'assurant que ces décisions se fondent sur des renseignements à jour et exacts.

Suggestions d'amélioration continue

Élaborer des lignes directrices enjoignant les personnes chargées des réexamens à prendre des décisions d'évaluation ou à les vérifier en se reportant aux cas antérieurs uniquement lorsque le candidat à l'inscription a terminé le programme d'enseignement durant la même année.

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

Commentaires du BCE

L'Ordre a déclaré prendre différentes mesures pour surveiller et vérifier l'objectivité des décisions d'évaluation, notamment en consultant un conseiller juridique sur certains dossiers spécifiques et en dispensant une formation supplémentaire aux personnes chargées des réexamens et aux évaluateurs tiers afin de s'assurer que les procédures d'évaluation produisent des résultats cohérents. De plus, l'Ordre examine les tendances concernant les résultats d'évaluation, les demandes d'appel et les décisions cassés, ainsi que les réclamations portées par les auteurs d'une demande sur le processus d'ÉI, et agit en conséquence. Ces analyses ont permis d'améliorer le processus d'évaluation, les communications destinées aux auteurs d'une demande ainsi que la collaboration entre l'organisme tiers chargé de l'évaluation des titres de compétences et le personnel responsable des inscriptions.

L'Ordre a informé le BCE qu'il est également en train d'élaborer une stratégie à long terme afin de surveiller la cohérence et l'exactitude de ses décisions en matière d'évaluation et de prendre des mesures correctives s'il constate une situation susceptible de compromettre l'objectivité. Le BCE appuie cet engagement.

Suggestions d'amélioration continue

Continuer d'élaborer un mécanisme officiel permettant d'assurer la surveillance et de prendre les mesures correctives qui s'imposent afin d'améliorer la cohérence et l'exactitude des décisions d'évaluation.

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 partiellement manifeste

Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre identifie et documente :

- les caractéristiques et les sources de préjugés;
- les circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions en matière d'inscription;
- les mesures que les évaluateurs doivent prendre s'ils constatent une situation de partialité.

Le BCE a également cherché à vérifier que l'Ordre interdit la discrimination au cours de l'évaluation des titres de compétences.

Le BCE a constaté que l'Ordre a mis en place une politique sur les conflits d'intérêts à l'intention de l'ensemble des employés et des membres du Conseil et des comités. Selon cette politique, tous les intervenants susmentionnés doivent déclarer tout conflit d'intérêts éventuel au début des réunions et avant de prendre des décisions d'évaluation ou en matière d'inscription. Bien que la **politique sur les conflits d'intérêts** constitue un outil important, le BCE a constaté qu'elle n'aborde pas les autres types ou sources de préjugés qui sont susceptibles d'engendrer la prise de décisions d'évaluation fondées sur des préjugés.

L'Ordre a expliqué qu'il dispense aux personnes chargées de prendre des décisions d'évaluation ou en matière d'inscription une formation supplémentaire décrivant ce qui constitue un conflit d'intérêts, comment éviter ce genre de situation et quelle est la marche à suivre pour déclarer tout conflit d'intérêts éventuel. Par ailleurs, un conseiller juridique est consulté au besoin pour régler les questions liées à la prise de décisions impartiales.

L'Ordre a informé le BCE qu'il continuera d'élaborer, à l'intention des personnes chargées des réexamens et des membres du Conseil et des comités, des lignes directrices concernant les autres types et sources de préjugés, et qu'il dispensera une formation sur la gestion des différences culturelles et la création d'un système de réglementation inclusif. Toutefois, au moment de rédiger ce rapport, le BCE n'a pas encore obtenu suffisamment de preuves montrant comment l'Ordre documente les autres types et sources de préjugés, les circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions en matière d'inscription et les pratiques d'évaluation non discriminatoires, et comment il en informe les évaluateurs.

Recommandations

Continuer d'élaborer des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires afin d'indiquer aux personnes chargées de l'évaluation des titres de compétences comment éviter les préjugés ou les situations de partialité durant le processus d'évaluation. Ces documents doivent inclure des renseignements concernant :

- les caractéristiques ou types de préjugés et/ou les situations susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions d'évaluation;
- la marche à suivre en cas de risque de préjugés;
- les mesures de prévention de la discrimination dans les pratiques d'évaluation.

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 partiellement manifeste

Commentaires du BCE

Cette pratique nécessite de recenser et d'évaluer les dispositions que prend un organisme de réglementation afin d'éviter ou de minimiser les préjugés dans ses décisions d'évaluation, de vérifier l'impartialité de ses décisions et de mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent.

Comme indiqué précédemment, l'Ordre a informé le BCE qu'il prend certaines mesures pour éviter ou prévenir les préjugés dans ses décisions d'évaluation, consistant notamment à identifier les conflits d'intérêts chez les membres du personnel responsable des inscriptions, du Conseil et des comités, à s'adresser à un conseiller juridique si certaines questions doivent être débattues, ainsi qu'à dispenser une formation sur les conflits d'intérêts dans le cadre du processus décisionnel. Bien qu'il soit important de prendre ces mesures, le BCE constate qu'elles ne sont manifestement pas suffisantes pour garantir l'impartialité des décisions d'évaluation. Le BCE recommande à l'Ordre de prendre des dispositions supplémentaires pour surveiller les procédures d'évaluation afin d'identifier les sources éventuelles de partialité, ainsi que pour déterminer et mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent.

Recommandations

Mettre en œuvre des mécanismes permettant de mener un processus d'évaluation des risques ou d'examen continu visant à :

- identifier les risques de préjugés dans les méthodes ou les procédures d'évaluation;
- élaborer des stratégies d'atténuation des risques et les inclure dans les lignes directrices à l'intention des évaluateurs et des décideurs;
- trouver un moyen de s'assurer que des mesures correctives sont mises en œuvre en temps opportun.

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

Commentaires du BCE

Dans ses renseignements en ligne sur le processus de SECA, l'Ordre indique que le délai requis pour obtenir les résultats de l'évaluation et les communiquer aux candidats à l'inscription est compris entre 3 et 6 mois. L'Ordre a informé le BCE qu'il prend des mesures afin de respecter ces délais de traitement des demandes de SECA et d'assurer un suivi en la matière. Il s'agit notamment de contrôler les dossiers chaque semaine pour s'assurer que le personnel responsable des inscriptions et le registraire continuent de traiter les demandes pour les faire passer à l'étape suivante du processus lorsque cela s'avère approprié, ainsi que de prévenir dans les plus brefs délais les candidats dont la demande est incomplète.

Le BCE comprend que l'Ordre n'a pas encore élaboré d'outil ou de mécanisme automatisé permettant de contrôler que les délais qu'il a fixés sont respectés. Pendant la préparation de ce rapport, l'Ordre a informé le BCE de ses plans à long terme visant à élaborer un système de base de données permettant de simplifier encore davantage le suivi des demandes tout au long du processus d'évaluation. Le BCE appuie cet engagement.

Suggestions d'amélioration continue

Continuer d'élaborer et de mettre en œuvre un processus officiel et structuré afin de contrôler les délais fixés pour l'évaluation des titres de compétences et la communication des résultats aux auteurs d'une demande dans le cadre du processus de SECA.

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 partiellement manifeste

Commentaires du BCE

L'Ordre fait appel à la société Human Resource Systems Group Ltd. (HRSG) pour mener le processus d'ÉI, qui constitue une exigence pour tous les auteurs d'une demande admissibles à l'inscription. L'Ordre prend des mesures pour surveiller et évaluer les pratiques d'HRSG, consistant notamment à maintenir une convention de service écrite, à fournir des approbations pour tous les formulaires, les outils d'évaluation et les documents à l'intention des auteurs d'une demande qui sont utilisés par l'organisme tiers, ainsi qu'à participer à des séances de formation des évaluateurs. En outre, l'Ordre rencontre des représentants de l'organisme tiers au moins une fois par an afin d'examiner les plaintes des candidats à l'inscription et les augmentations éventuelles du nombre de demandes d'appel liées à l'ÉI. Les autres stratégies adoptées pour surveiller les pratiques d'évaluation d'HRSG consistent à entretenir les relations entre les employés des deux organismes, à échanger des rapports d'étape hebdomadaires et à procéder à des vérifications périodiques afin de répondre aux nouveaux enjeux dans les plus brefs délais.

L'Ordre utilise les résultats aux tests de compétence linguistique du Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) pour déterminer l'aisance linguistique d'un auteur d'une demande en français ou en anglais, lorsque cela s'avère nécessaire pour satisfaire aux exigences d'inscription. L'Ordre a indiqué qu'il n'a pas encore fait appel aux services du CNCLC pour effectuer un test de compétence linguistique et qu'il ne dispose pas actuellement d'un processus officiel pour surveiller ses pratiques d'évaluation. Toutefois, l'Ordre a informé le BCE qu'il allait élaborer un mécanisme d'examen annuel officiel et structuré pour cet organisme tiers, afin de s'assurer que ses pratiques d'évaluation sont transparentes, objectives, impartiales et équitables. Le BCE appuie cet engagement.

Recommandations

Élaborer et mettre en œuvre un mécanisme officiel et structuré pour vérifier si les pratiques d'évaluation des organismes tiers sont transparentes, objectives, impartiales et équitables. Ce mécanisme doit inclure des procédures visant à :

- évaluer et surveiller les pratiques d'évaluation des organismes tiers;
- recenser les problèmes éventuels et prendre des mesures pour les résoudre, le cas échéant.

7. Obligation spécifique — Formation

LPSR, annexe 2, par. 22.4(3)

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 partiellement manifeste

Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre définit et fournit aux membres de son personnel et de ses comités, lorsque cela s'avère adapté à leurs tâches et à leurs responsabilités, des possibilités de formation portant sur les thèmes suivants :

- la marche à suivre pour évaluer les titres de compétences et prendre des décisions en matière d'inscription;
- la marche à suivre pour prendre des décisions à l'issue de réexamens et d'appels internes;
- la marche à suivre pour définir et prendre en compte les circonstances particulières dans le cadre de l'évaluation des demandes.

L'Ordre offre des possibilités de formation informelle et officielle aux membres de son personnel, du Conseil et des comités. À titre d'exemple, l'Ordre a indiqué que les membres des comités participent chaque année à des séances de formation et d'orientation, et que les membres de son personnel suivent une formation continue en fonction de leurs besoins.

Toutefois, le BCE a constaté lors de son évaluation que l'Ordre ne dispose pas d'un processus officiel et structuré permettant de définir des possibilités de formation et de les offrir aux membres de son personnel et de ses comités ainsi qu'aux autres personnes intervenant dans les processus d'évaluation, d'inscription et de réexamen. Pendant la préparation de ce rapport, l'Ordre a informé le BCE qu'il prévoit d'élaborer un calendrier de formation permanent pour les participants au processus d'inscription. Dans le cadre de cette stratégie de formation, l'Ordre propose de consulter d'autres organismes de réglementation au sujet de leurs pratiques exemplaires et de leurs expériences. Le BCE appuie cet engagement.

Recommandations

Élaborer un processus officiel et structuré pour concevoir une formation adéquate et la dispenser aux personnes chargées d'évaluer les titres de compétences, de prendre des décisions en matière d'inscription ou de réexamen, ainsi que d'identifier et de prendre en compte les circonstances particulières dans le cadre de l'évaluation des titres de compétences des auteurs d'une demande.

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

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre offre aux membres de son personnel et de ses comités des possibilités de formation qui abordent :

- 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 leur signification dans le cadre du processus d'inscription.

L'Ordre a indiqué que le conseiller juridique fournit aux membres de ses comités une formation concernant la législation sur l'accès équitable et la prise de décisions objectives et impartiales. Toutefois, il n'est pas évident pour le BCE de déterminer si cette formation

dispensée aux membres des comités aborde les pratiques non discriminatoires et la diversité culturelle. En outre, le BCE ne peut pas établir clairement si les membres du personnel de l'Ordre qui participent aux processus d'évaluation et d'inscription reçoivent une formation sur les sujets énumérés ci-dessus.

Recommandations

Créer des possibilités de formation et les offrir aux membres du personnel et des comités chargés de prendre des décisions d'évaluation ou en matière d'inscription. Ces formations portent 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 leur signification dans le cadre du processus d'inscription.

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 non manifeste

Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre dispose d'un processus permettant de déterminer à quel moment les membres du personnel et des comités, nouveaux et anciens, ont besoin d'être formés, de fixer des délais pour la formation et de vérifier si la formation est validée dans les délais prévus.

L'Ordre a indiqué que les tâches et les responsabilités des membres des comités qui participent au processus d'inscription leur sont présentées dans le cadre d'une formation. Les membres du personnel responsable des inscriptions, du Conseil et des comités reçoivent également une formation continue, afin de répondre à tous les besoins recensés en matière de formation individuelle ou collective. L'Ordre a indiqué que la plupart des séances de formation sont consignées dans les procès-verbaux des réunions ou incluses dans les fichiers personnels des employés. Bien qu'il soit important de prendre ces mesures, le BCE constate que l'Ordre ne dispose pas actuellement d'un processus planifié et structuré permettant de déterminer à quel moment et de quelle façon les membres du personnel et des comités reçoivent la formation, de fixer des délais pour dispenser la formation et de vérifier si la formation est offerte dans les délais prévus. Comme indiqué précédemment, l'Ordre prévoit d'élaborer un calendrier de formation permanent pour les participants au processus d'inscription.

Recommandations

Élaborer des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires pour la formation initiale et continue des membres du personnel et des comités. Inclure des procédures visant à :

- déterminer à quel moment les membres du personnel et des comités, nouveaux et anciens, ont besoin d'être formés;
- fixer des délais de validation de la formation;
- vérifier si la formation a été validée dans les délais prévus.

8. Obligation spécifique — Accès aux documents (dossiers)

LPSR, annexe 2, art. 16

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

Sans objet

Commentaires du BCE

L'Ordre ne fait pas payer de droits aux auteurs d'une demande pour accéder à leurs documents (dossiers).

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

Sans objet

Commentaires du BCE

L'Ordre ne fait pas payer de droits aux auteurs d'une demande pour accéder à leurs documents (dossiers).

Obligation générale

LPSR, annexe 2, art. 22.2

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 un certain nombre de mesures pratiques pour adopter des pratiques d'inscription transparentes. Afin d'aller encore plus loin, le BCE a formulé une recommandation et une suggestion d'amélioration continue. Tous ces éléments sont détaillés ci-après.

Ouverture

L'Ordre met en œuvre différentes stratégies pour permettre aux parties intéressées de comprendre le déroulement du processus d'inscription et la manière dont les décisions en matière d'inscription sont prises. En voici la liste :

- il fournit sur son site Web des renseignements détaillés et des documents sur les exigences et les processus d'inscription, notamment des formulaires de demande, des guides, des fiches d'information, une foire aux questions et des ordinogrammes;
- il anime des séances d'information individuelles et en groupe permettant aux auteurs d'une demande de mieux comprendre le processus d'ÉI ainsi que les procédures et les exigences d'inscription;
- il mène des consultations publiques pour recueillir la rétroaction des parties intéressées sur l'élaboration du programme, les exigences et droits d'inscription et les modifications réglementaires;
- il affiche sur son site Web l'ordre du jour des réunions du Conseil et les documents afférents, et il informe les parties intéressées des réunions à venir;
- il met à disposition les rapports annuels, il effectue des envois électroniques aux parties intéressées et il publie un bulletin électronique bimestrielle, « Rubrics ».

Bien qu'il soit évident que l'Ordre a déjà mis en place de nombreuses structures et procédures pour promouvoir la transparence, le BCE cherchait également des preuves montrant que l'Ordre prend des mesures afin de recueillir la rétroaction des auteurs d'une demande et des membres sur leurs expériences en matière d'évaluation préalable et d'inscription, ainsi que d'utiliser ces commentaires pour améliorer le processus global d'inscription, dans la mesure du possible. Le BCE n'a pas pu recueillir suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

Accès

L'Ordre veille à ce que les auteurs d'une demande aient accès à des renseignements pertinents de manière appropriée et au moment où ils en ont besoin pour prendre les mesures adéquates dans le cadre du processus d'inscription. À titre d'exemple, l'Ordre fournit aux candidats à l'inscription qui suivent les processus de SECA et d'ÉI un éventail de ressources, ainsi que des soutiens en personne, pour les aider à mieux préparer leurs demandes. En outre, l'Ordre fournit sur son site Web des renseignements à l'intention des auteurs d'une demande concernant les exigences d'inscription pouvant faire l'objet d'une dispense et la notariation des documents.

Concernant les droits et les frais, le BCE a constaté que l'Ordre détaille la plupart des frais associés aux processus de SECA et d'inscription dans son Guide d'Inscription et dans l'ordinogramme du SECA. Le BCE a toutefois constaté que la concordance entre les renseignements figurant dans ces deux ressources n'est pas toujours claire. À titre d'exemple, le guide détaille les frais pour l'« évaluation des connaissances acquises de l'individu », tandis que l'ordinogramme fait référence aux frais associés à l'ÉI pour les études de cas et l'essai. L'Ordre précise également dans ces documents que les auteurs d'une demande doivent prendre en compte les coûts afférents éventuels, notamment les frais pour l'obtention des transcriptions, des attestations de statut professionnel et des certificats d'assurance. Toutefois, l'Ordre ne fait pas référence, dans ses ressources sur le SECA, aux coûts éventuels des tests de compétence linguistique organisés par des tiers et à la notariation des documents. Afin d'accroître la transparence pour tous les auteurs d'une demande, il pourrait être utile que l'Ordre affiche sur son site Web un barème global des droits détaillant tous les coûts associés aux processus de SECA et d'inscription.

Clarté

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

- fournit aux auteurs d'une demande soumis au processus de SECA un rapport sur l'évolution de leur dossier, toutes les quatre semaines;
- communique avec les candidats à l'inscription lorsque des renseignements et des documents justificatifs sont manquants, jusqu'à ce que leur demande d'inscription soit complète;
- informe les auteurs d'une demande de tout retard dans le processus d'inscription.

Recommandations

Mettre en œuvre un processus officiel et structuré pour solliciter la rétroaction des auteurs d'une demande et des membres sur leurs expériences dans le cadre des processus de SECA et d'inscription. Utiliser cette rétroaction de façon appropriée dans les discussions sur la

politique et les pratiques d'inscription.

Suggestions d'amélioration continue

Mettre en ligne un barème des droits détaillant tous les coûts pour les auteurs d'une demande qui suivent les processus de SECA et d'inscription, notamment les coûts afférents qui ne sont pas sous le contrôle de l'organisme de réglementation mais qu'un candidat doit prendre en compte pour terminer le processus. Faire référence à ce barème dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande et les documents d'inscription.

Pratiques exemplaires

Offrir aux auteurs d'une demande la possibilité d'exécuter les différentes étapes des processus d'évaluation préalable et d'inscription dans n'importe quel ordre, ainsi que d'effectuer plusieurs étapes de façon simultanée. Cette souplesse accrue permet aux auteurs d'une demande d'exécuter plus efficacement les différentes étapes requises.

Organiser des séances d'information sur le processus d'ÉI en collaboration avec l'organisme tiers chargé de l'évaluation des titres de compétences afin d'aider les candidats à l'inscription à mieux comprendre quelles compétences sont évaluées et comment préparer les documents pour leur demande d'évaluation.

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 certaines des mesures qui sont nécessaires pour faire preuve d'objectivité dans le cadre de son processus d'inscription. Afin d'aller encore plus loin, le BCE a recensé quatre recommandations qui sont détaillées ci-après.

Fiabilité

Afin d'assurer la fiabilité de ses décisions en matière d'inscription, l'Ordre :

- donne accès aux décideurs à un éventail de documents stratégiques et d'inscription pour promouvoir la cohérence et l'exactitude des décisions en matière d'inscription;
- dispense aux décideurs une formation contribuant à faire en sorte qu'ils comprennent les tâches et les responsabilités respectives de chaque intervenant dans le processus d'inscription;
- fournit aux décideurs un classeur de ressources et des copies de l'ensemble des décisions antérieures et des motifs connexes, pour qu'ils puissent s'y reporter.

Bien que l'Ordre prenne des mesures pour s'assurer que ses décideurs ont accès à des critères, des politiques et des procédures leur permettant d'effectuer les tâches qui leur incombent, le BCE a constaté que les documents stratégiques ne contiennent pas de lignes directrices officielles à l'intention des décideurs pour toutes les exigences d'inscription. En particulier, le BCE n'a pas trouvé d'éléments prouvant l'existence de lignes directrices officielles permettant d'évaluer les exigences de bonnes mœurs/conduite professionnelle et de vérification des antécédents criminels, dans les cas où l'Ordre doit procéder à une évaluation supplémentaire.

Pour évaluer ce principe de l'obligation générale, le BCE a également cherché des preuves documentées montrant que l'Ordre dispose de processus officiels et structurés permettant de vérifier si les descriptions des exigences d'inscription sont claires et de les mettre à jour à cette fin, ainsi que d'informer les décideurs en temps opportun des modifications qui y sont apportées. De plus, le BCE cherchait à confirmer si l'Ordre prend des mesures pour veiller à ce que les décideurs appliquent uniformément les critères, les politiques et les procédures d'inscription à tous les auteurs d'une demande. À titre d'exemple, le BCE cherchait des preuves montrant que les lignes directrices, les modèles ou les autres outils similaires que les décideurs doivent utiliser ont été documentés à leur intention pour faire en sorte que les éléments d'information recueillis soient interprétés de manière uniforme, par exemple dans le cadre des décisions concernant le caractère/les inscriptions antérieures d'un auteur d'une demande. Le BCE n'a pas trouvé suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

Validité

Afin de s'assurer que l'Ordre prend des mesures pour surveiller l'objectivité de ses décisions en matière d'inscription, le BCE a cherché des preuves montrant que l'organisme de réglementation a mis en place des procédures permettant de vérifier la cohérence et l'exactitude de ses décisions ainsi que de définir et de mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent. Le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

Recommandations

Élaborer et mettre en œuvre un plan de travail pour documenter les lignes directrices officielles expliquant les étapes de la prise de décisions et les procédures connexes, afin d'appliquer de manière uniforme et exacte les critères d'inscription dans le cadre des exigences de bonnes mœurs et de vérification des antécédents criminels.

Élaborer des processus officiels permettant d'informer les décideurs de toutes les modifications apportées aux critères, politiques et procédures d'inscription, afin de s'assurer qu'ils reçoivent en temps utile des renseignements à jour et pertinents.

Mettre en œuvre des mesures permettant de préserver et de promouvoir la cohérence des décisions en matière d'inscription. À titre d'exemple, continuer d'élaborer et d'améliorer les lignes directrices et les outils exigeant que les décideurs suivent la même série d'étapes pour appliquer les critères, les politiques et les procédures d'inscription à tous les auteurs d'une demande.

Élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à surveiller, vérifier et améliorer la cohérence et l'exactitude des décisions en matière d'inscription. Il peut notamment s'agir de prévoir un examen périodique des tendances concernant les décisions en matière d'inscription par un membre désigné du personnel ou d'inclure systématiquement les décisions antérieures à l'ordre du jour des discussions du Comité d'inscription.

Impartialité

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

Résultat de l'évaluation

L'Ordre prend certaines mesures pour faire preuve d'impartialité dans le cadre de son processus d'inscription. Afin d'aller encore plus loin, le BCE a recensé quatre recommandations qui sont détaillées ci-après.

Identification des préjugés

L'Ordre met en œuvre des mesures permettant de documenter la nécessité d'éviter les préjugés dans ses décisions en matière d'inscription, et d'en informer les décideurs. À titre d'exemple, l'Ordre offre aux membres de son personnel et de ses comités une orientation et une formation sur ce qui constitue un conflit d'intérêts et sur la marche à suivre s'ils se trouvent dans ce genre de situation. L'Ordre a également indiqué que les membres de son personnel et de ses comités sont tenus de déclarer tout conflit d'intérêts éventuel au début de chaque réunion et avant d'examiner chaque demande d'inscription. Toutefois, pour évaluer ce principe de l'obligation générale, le BCE a également cherché à vérifier que l'Ordre prend des mesures pour indiquer aux membres du personnel et des comités quels types et sources de préjugés autres que les conflits d'intérêts sont susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions. À ce jour, le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

Le BCE a également cherché des preuves montrant que l'Ordre prend des mesures officielles pour surveiller son processus décisionnel afin de s'assurer que les décisions sont prises dans l'intérêt du public et qu'elles ne sont pas influencées par des facteurs internes ou externes. Ces mesures consistent à :

- mettre en place un processus visant à tenir compte des facteurs internes ou externes susceptibles d'influer indûment sur les décisions stratégiques ou individuelles, ainsi qu'à déterminer les mesures qui s'imposent pour garantir l'impartialité de la prise de décisions;
- s'interroger sur la pertinence d'un changement stratégique dans l'intérêt du public et/ou sur les problèmes que ce changement entend résoudre;
- analyser les répercussions positives et/ou négatives que le changement stratégique peut avoir sur les personnes concernées.

Le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

Stratégies

L'Ordre met en œuvre les stratégies suivantes pour éviter les préjugés dans le cadre de son processus décisionnel :

- il dispense aux membres de son personnel et de ses comités une formation informelle et officielle sur les principes de transparence, d'objectivité, d'impartialité et d'équité;
- il enjoint à ses décideurs de s'engager à adopter des pratiques d'inscription sans préjugés.

Pour évaluer ce principe de l'obligation générale, le BCE a également cherché à confirmer que l'Ordre dispose de procédures visant à :

- éviter ou minimiser les préjugés dans les décisions en matière d'inscription;
- surveiller les processus décisionnels pour identifier les sources de partialité;
- définir et mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent.

En outre, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre a mis en place des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires pour s'assurer que les membres de son personnel et de ses comités s'engagent à adopter des pratiques d'inscription sans préjugés ni discrimination.

Le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

Recommandations

Dans les documents destinés aux membres du personnel et des comités qui participent aux processus d'inscription et de réexamen, par exemple dans les politiques, les lignes directrices et les codes de conduite :

- documenter les caractéristiques et les sources de préjugés et/ou les situations susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions en matière d'inscription;

- proposer des stratégies de gestion des situations de partialité;
- décrire la marche à suivre pour prendre des décisions impartiales et sans discrimination.

Élaborer des lignes directrices visant la prise de décisions stratégiques en matière d'inscription qui incluent des mesures permettant de définir et de supprimer tous les facteurs internes et/ou externes susceptibles d'influer indûment sur les décisions.

Mettre en place des mécanismes de contrôle visant à éviter ou minimiser les préjugés, à surveiller et recenser les sources éventuelles de préjugés, ainsi qu'à prendre les mesures correctives qui s'imposent pour garantir l'impartialité de la prise de décisions.

Élaborer un code de conduite qui engage les décideurs à adopter des pratiques d'inscription sans préjugés ni discrimination.

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 un certain nombre de mesures raisonnables permettant de promouvoir l'équité dans le cadre de ses pratiques d'inscription. Afin de prolonger ces efforts, le BCE a recensé quatre recommandations et deux suggestions d'amélioration continue qui sont détaillées ci-après.

Équité en matière de fond

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

- il propose aux auteurs d'une demande qui n'ont pas terminé un programme agréé de formation en homéopathie de suivre le processus de SECA afin de démontrer leur admissibilité à l'inscription auprès de l'Ordre;
- il associe chaque exigence d'inscription à la compétence ou au groupe de compétences qu'elle illustre, dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande et les documents d'inscription;
- il expose les motifs justifiant le montant des droits dont il a le contrôle et il examine périodiquement les droits exigés pour s'assurer qu'ils sont raisonnables.

Pour évaluer ce principe de l'obligation générale, le BCE a également cherché des preuves montrant que l'Ordre dispose d'un processus permettant d'examiner périodiquement les exigences d'inscription pour s'assurer qu'elles continuent d'être pertinentes et nécessaires à l'exercice de la profession. Le BCE n'a pas pu recueillir suffisamment d'éléments de preuve en la matière.

Équité de la procédure

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

- il fournit des soutiens personnalisés aux candidats à l'inscription qui suivent les processus de SECA et d'ÉI pour s'assurer que tous les renseignements et les documents justificatifs requis sont inclus dans leurs demandes;
- il examine ses pratiques d'inscription pour cerner les possibilités d'amélioration et de simplification (par exemple en accordant une exemption de l'exigence de certification en prestataire de soins RCR ainsi qu'en harmonisant l'exigence en matière d'assurance avec celle des autres ordres de réglementation des professions de la santé en cas de double inscription);
- il informe les auteurs d'une demande des retards éventuels et des délais prévus pour les décisions, lorsque les retards sont inévitables, tout au long des processus d'évaluation préalable et d'inscription.

Bien que l'Ordre prenne les mesures susmentionnées pour promouvoir l'équité de la procédure, le BCE a également cherché des preuves montrant que l'Ordre dispose de processus permettant de s'assurer que les décisions en matière d'inscription respectent les critères, les politiques et les procédures, ainsi que de prendre des mesures correctives si la conformité n'est pas établie. Le BCE n'a pas pu recueillir suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

De plus, le BCE a cherché à vérifier que l'Ordre a mis en place des mécanismes permettant de s'assurer que les décideurs respectent les délais fixés pour prendre des décisions et les communiquer, ainsi que les motifs connexes, aux candidats à l'inscription, pour répondre aux demandes des candidats, pour permettre aux candidats de demander un réexamen des décisions d'évaluation, ainsi que pour prendre des décisions à l'issue de réexamens et les communiquer aux candidats. Le BCE n'a pas trouvé suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

Dans le cadre du processus de SECA, les auteurs d'une demande doivent remplir un formulaire de préinscription en y indiquant des renseignements sur leur formation et leur expérience. Le BCE a constaté que les auteurs d'une demande doivent fournir les mêmes renseignements sur le formulaire de demande d'inscription. Le BCE n'est pas en mesure d'établir clairement si les auteurs d'une demande qui réussissent le processus de SECA doivent à nouveau fournir ces données lors de l'inscription. Aux fins d'amélioration continue de ses pratiques d'inscription, l'Ordre est invité à s'efforcer d'examiner et de simplifier le formulaire de demande d'inscription pour les auteurs d'une demande ayant réussi le processus de SECA.

Équité dans la relation

L'Ordre prend plusieurs mesures afin de garantir l'équité dans la relation pour les auteurs d'une demande durant le processus d'inscription. À titre d'exemple, l'Ordre a mis en place des procédures documentées permettant d'envisager des solutions de remplacement et de les offrir aux candidats à l'inscription qui ne peuvent pas obtenir les documents demandés pour des motifs indépendants de leur volonté.

En 2017, le Comité d'inscription de l'Ordre a agréé un programme de remise à niveau pour les auteurs d'une demande dont la formation scolaire et/ou clinique comporte des lacunes qui ont été recensées durant l'évaluation des titres de compétences. Le programme de remise à niveau constitue une solution de remplacement permettant aux auteurs d'une demande de satisfaire à l'exigence de pratique courante en matière d'expérience clinique, de formation ou d'enseignement, ainsi que de combler leurs lacunes dans certains domaines de compétence. Le programme est administré par un organisme tiers de formation en homéopathie agréé par l'Ordre. Les renseignements en ligne à l'intention des auteurs d'une demande et les documents d'inscription de l'Ordre fournissent des détails sur le programme de remise à niveau.

Dans ses documents d'évaluation préalable et d'inscription, l'Ordre informe également les candidats à l'inscription de la possibilité de présenter des demandes d'adaptation s'ils éprouvent des difficultés à satisfaire aux exigences d'évaluation et d'inscription. L'Ordre explique que chaque demande est examinée individuellement dans le cadre d'un processus pouvant durer plusieurs semaines, avant d'être acceptée ou refusée. Le BCE comprend que l'Ordre reçoit peu de demandes d'adaptation de la part des candidats à l'inscription, si bien qu'il est raisonnable de les traiter au cas par cas. Toutefois, il est important que l'Ordre dispose d'une série de procédures à suivre si des demandes d'adaptation sont présentées durant les processus d'évaluation préalable et d'inscription, afin d'éviter toute subjectivité dans la prise de décisions. Ces procédures documentées doivent décrire les étapes qu'un candidat à l'inscription doit suivre pour présenter une demande, la façon dont les circonstances particulières d'un candidat à l'inscription sont prises en compte par les décideurs, et les mesures que l'Ordre est susceptible de prendre pour répondre à la demande du candidat. En outre, l'Ordre est invité à examiner le processus de traitement de ces demandes dans l'optique de réduire les délais requis pour fournir aux candidats les mesures d'adaptation dont ils ont besoin afin de participer pleinement au processus d'inscription.

Recommandations

Élaborer et mettre en œuvre des procédures afin de programmer des examens des exigences d'inscription pour vérifier qu'elles restent pertinentes et nécessaires à l'exercice de la profession.

Élaborer un processus de vérification interne visant à :

- recenser les décisions en matière d'inscription qui sont conformes aux critères, politiques et procédures d'inscription établis et celles qui ne le sont pas;
- déterminer quelles sont les causes éventuelles de la non-conformité;
- établir des lignes directrices pour mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent.

Élaborer et mettre en œuvre des mécanismes de contrôle afin de s'assurer que les décideurs respectent les délais fixés pour :

- prendre des décisions et les communiquer, ainsi que les motifs connexes, aux candidats à l'inscription;
- répondre aux demandes des candidats à l'inscription;
- permettre aux candidats à l'inscription de demander un réexamen des décisions d'évaluation;
- prendre des décisions à l'issue de réexamens et les communiquer.

Élaborer une série de procédures visant à prendre en considération les demandes d'adaptation des candidats à l'inscription ayant des besoins particuliers qui suivent les processus d'évaluation préalable et d'inscription, ainsi qu'à définir les mesures que peut prendre l'Ordre pour y répondre. Faire référence à ces procédures documentées dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande et les documents d'inscription.

Suggestions d'amélioration continue

Examiner et simplifier le formulaire de demande d'inscription pour les auteurs d'une demande ayant réussi le processus de SECA afin de ne pas redemander des renseignements qui ont déjà été fournis.

Réduire les temps de traitement des demandes d'adaptation pour fournir aux candidats à l'inscription les mesures dont ils ont besoin dans un délai raisonnable.

Pratiques exemplaires

Calculer les droits d'inscription au prorata pour la première année d'adhésion et offrir aux auteurs d'une demande ayant des besoins en adaptation la possibilité de les payer par versements échelonnés.

Agréer un programme de remise à niveau fondé sur les compétences et incluant une supervision clinique pour les auteurs d'une demande dont la formation scolaire et/ou clinique comporte des lacunes et qui ne sont pas en mesure de satisfaire aux exigences d'inscription.

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. ^ 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.