

Rapport d'évaluation des pratiques d'inscription ORDRE DES ARPENTEURS-GÉOMÈTRES DE L'ONTARIO

Cycle d'évaluation de 2016–2017 (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
 - Obligation générale
- Recommandations
 - Obligations spécifiques
- Historique de l'évaluation

■ Rapport détaillé

- Obligations spécifiques
 - 2. Obligation spécifique — Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs
 - 3. Obligation spécifique — Réexamen ou appel interne
 - 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

■ Références

DISPONIBILITÉ DU RAPPORT

Le BCE fournit le présent rapport à l'organisme de réglementation faisant l'objet de l'évaluation. Le BCE mettra en ligne le rapport complet sur son site Web. Aux fins de transparence et de responsabilisation, le BCE encourage les organismes de réglementation à fournir le rapport aux membres de leur personnel et de leur conseil, au public et aux autres parties intéressées.

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 2016-2017, l'organisme de réglementation 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 en matière de 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, lesdites pratiques ont été retirées du rapport^[1]. 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 exemplaire
- 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, à l'exception toutefois des pratiques en matière de renseignements à l'intention des auteurs d'une demande, qui ont été retirées du rapport.

Commentaires

L'organisme de réglementation a apporté la preuve qu'il respecte toutes les pratiques relevant des obligations spécifiques suivantes :

- Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs
- Réexamen ou appel interne
- Accès aux documents (dossiers)

Obligation générale

Méthode d'évaluation

L'organisme de réglementation a choisi l'une des trois méthodes indiquées 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

Le BCE a constaté que, depuis la dernière évaluation, l'Ordre des arpenteurs-géomètres de l'Ontario (OAGO) a mis en œuvre des mesures visant à adopter des pratiques d'inscription plus transparentes, objectives, impartiales et équitables. Le BCE a recensé quatre pratiques exemplaires et a formulé plusieurs autres suggestions d'amélioration.

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

Évaluation des titres de compétences

1. Les lettres détaillant les résultats de l'évaluation pour les auteurs d'une demande qui doivent suivre des cours contiennent les coordonnées des personnes spécifiques à joindre au sein des établissements d'enseignement pour obtenir des conseils.

Obligation générale

Transparence

1. Des mises à jour sont fournies au Conseil, aux comités et aux groupes de travail de l'OAGO par le biais de webinaires en ligne.

Équité

1. La séance d'information sur les stages est désormais accessible à distance en ligne.
2. L'examen portant sur les textes de loi (« Statutes Examination ») peut désormais être passé en ligne, sur demande.
3. Les auteurs d'une demande faisant l'objet d'une évaluation peuvent consulter une version préliminaire de leur dossier avant qu'il soit soumis au Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, ce qui leur donne l'occasion de fournir des précisions et de plus amples renseignements.

Recommandations

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

Obligations spécifiques

Évaluation des titres de compétences

1. Après approbation du manuel des politiques du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, établir un calendrier de mise à jour périodique ainsi qu'un processus permettant de faire en sorte que des exemplaires actualisés soient fournis aux évaluateurs et aux membres du comité.
2. Élaborer des directives pour mener des entrevues dans le cadre du processus d'évaluation.
3. Élaborer des directives à l'intention des géomètres stagiaires afin d'évaluer les progrès des auteurs d'une demande et de déterminer quand des travaux sont requis.
4. Élaborer et consigner des normes concernant les titres de compétences que doivent détenir les évaluateurs, afin d'en garantir la disponibilité au cas où il serait nécessaire de faire appel à des évaluateurs supplémentaires à l'avenir.
5. Dans les directives destinées au personnel, aux évaluateurs et aux membres du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, inclure :
 - a. une description des caractéristiques des préjugés, des sources éventuelles de préjugés et/ou des circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions d'évaluation;
 - b. des instructions sur ce que les membres du personnel et du comité doivent faire lorsqu'ils constatent une situation de partialité;
 - c. une interdiction explicite de la discrimination.

Formation

1. Offrir au personnel, aux évaluateurs et aux membres des comités une formation portant sur les thèmes suivants :
 - a. lutte contre la discrimination;
 - b. diversité culturelle;
 - c. prise de décisions objectives et signification dans le cadre du processus d'inscription;
 - d. prise de décisions impartiales et signification dans le cadre du processus d'inscription.
2. Après élaboration d'un plan de formation destiné au personnel, aux évaluateurs et aux membres des comités, établir un calendrier de formation ainsi qu'un processus permettant de vérifier que les délais sont respectés.

Historique de l'évaluation

Dans l'évaluation de 2013-2014, le BCE a formulé 20 recommandations à l'intention de l'OAGO. Dix d'entre elles ont été reportées dans le présent rapport :

1. Élaborer des directives écrites afin d'aider les organismes d'évaluation à évaluer les diplômes d'études et à formuler des recommandations concernant les lacunes. Ces directives doivent permettre l'adoption d'une approche uniforme pour ce qui est de prendre en considération l'expérience et les connaissances qui n'ont pas été acquises dans le cadre d'un programme d'études officiel.
2. Élaborer des directives écrites pour aider les membres du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience à prendre des décisions cohérentes et objectives relativement aux demandes de réduction de la durée du stage.
3. Élaborer un plan de travail et établir un calendrier pour examiner l'objectivité, la validité et la fiabilité de la nouvelle série de stratégies d'évaluation.
4. Évaluer les besoins en apprentissage à l'aune des modifications récentes qui ont été apportées à la stratégie d'évaluation de l'OAGO, et élaborer un plan de formation pour toutes les personnes chargées d'évaluer les titres de compétences et de prendre des décisions en matière d'inscription.

Sur le site Web de l'OAGO :

5. Recenser les étapes du processus d'inscription qu'un auteur d'une demande formé à l'étranger peut exécuter avant d'arriver au Canada.
6. Indiquer les frais de tiers que les auteurs d'une demande formés à l'étranger sont susceptibles de devoir engager, par exemple les frais de traduction et d'évaluation des diplômes d'études.
7. Expliquer aux auteurs d'une demande comment ils peuvent se préparer à l'entrevue axée sur les compétences, qui fait partie du processus d'évaluation des diplômes d'études.

8. Expliquer pourquoi des références sont requises. Décrire les critères qui sont utilisés pour évaluer les « bonnes mœurs ».
9. Indiquer clairement que les auteurs d'une demande peuvent demander une réduction de la durée du stage ou une dispense de stage. Décrire les conditions qui doivent être remplies afin de bénéficier d'une dispense complète.
10. Fournir des renseignements sur la façon d'interjeter appel d'une décision de refus d'inscription.

Ces recommandations ne sont pas comptabilisées dans le nombre total de recommandations pour ce cycle d'évaluation.

Rapport détaillé^[2]

Obligations spécifiques

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

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

LPSR, annexe 2, paragr. 20(1)

** S'applique uniquement aux organismes de réglementation régis par la LAEPRMAO.*

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

3. Obligation spécifique — Réexamen ou appel interne

LAEPRMAO, art. 7, paragr. 9(2), (3) et (5)
LPSR, annexe 2, art. 15, 17, 19 et 22.3

** S'applique uniquement aux organismes de réglementation régis par la LAEPRMAO.*

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

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 manifeste

Suggestion d'amélioration continue

Il serait utile de fournir un lien vers la politique d'appel en matière d'inscription (« Registration Appeals Policy ») dans la rubrique « Join AOLS/Become an Ontario Land Surveyor » (s'inscrire à l'OAGO/devenir arpenteur-géomètre en Ontario) du site Web de l'OAGO, afin d'en faciliter l'accès pour les auteurs d'une demande.

6. Obligation spécifique — Évaluation des titres de compétences

LAEPRMAO, paragr. 10(2)
LPSR, annexe 2, paragr. 22.4(2)

** S'applique uniquement aux organismes de réglementation qui élaborent et font passer leurs propres examens.*

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

Pratique exemplaire

Les lettres détaillant les résultats de l'évaluation pour les auteurs d'une demande qui doivent suivre des cours contiennent les coordonnées des personnes spécifiques à joindre au sein des établissements d'enseignement pour obtenir des conseils.

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

Recommandation

Le BCE comprend que l'OAGO est en train d'élaborer un manuel des politiques du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience. Le BCE appuie cette initiative, car elle est nécessaire pour faire en sorte que les critères, politiques et procédures d'évaluation soient consignés, actualisés et mis à la disposition des évaluateurs et des autres décideurs.

- Après approbation du manuel des politiques du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, établir un calendrier de mise à jour périodique ainsi qu'un processus permettant de faire en sorte que des exemplaires actualisés soient fournis aux évaluateurs et aux membres du comité.

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

Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

Suggestions d'amélioration continue

Le BCE était à la recherche d'éléments prouvant que l'OAGO prévoit, dans le cadre de l'élaboration des tests et examens, une analyse psychométrique visant à valider les méthodes d'évaluation. Même si l'OAGO tient des statistiques sur les résultats de l'examen professionnel et se fonde sur les taux de réussite à certaines questions spécifiques pour calibrer la difficulté de l'examen, il est important de procéder à un examen psychométrique pour confirmer que l'examen mesure les paramètres prévus.

La recommandation consistant à examiner « l'objectivité, la validité et la fiabilité » de la nouvelle série de stratégies d'évaluation de l'OAGO (incluant les modifications en matière d'examens) qui a été formulée durant l'évaluation de 2013-2014 n'a pas encore été mise en œuvre. Cette analyse devrait être menée pour tous les examens de l'OAGO afin de s'assurer qu'ils mesurent les paramètres prévus. Le BCE propose, dans la mesure du possible, que l'OAGO recrute un psychométricien chargé d'analyser ses examens pour en confirmer la validité.

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 partiellement manifeste

Suggestion d'amélioration continue

L'OAGO indique que les membres du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience se réunissent quatre fois par année et surveillent continuellement leurs exigences pour s'assurer qu'elles restent à jour. Le BCE suggère également à l'OAGO :

- d'élaborer et de mettre en œuvre un plan visant à examiner la clarté de ses critères d'évaluation.

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 partiellement manifeste

Commentaires du BCE

Le BCE reconnaît que l'OAGO ne fait actuellement appel qu'aux services d'un seul évaluateur qui connaît le processus d'évaluation. Toutefois, il est important d'élaborer des directives écrites aux fins de cohérence, de transparence et de planification de la relève.

Les deux recommandations qui ont été formulées dans ce domaine durant l'évaluation de 2013-2014 sont toujours en cours de mise en œuvre. Le BCE comprend que l'OAGO s'efforce actuellement de définir une politique concernant les exigences relatives aux réductions de la durée du stage, mais qu'elle n'a pas encore été approuvée.

Deux recommandations supplémentaires sont formulées ci-après.

Recommandations

- Élaborer des directives pour mener des entrevues dans le cadre du processus d'évaluation.
- Élaborer des directives à l'intention des géomètres stagiaires afin d'évaluer les progrès des auteurs d'une demande et de déterminer quand des travaux sont requis.

Les recommandations de 2013-2014 sont formulées comme suit :

- Élaborer des directives écrites afin d'aider les organismes d'évaluation à évaluer les diplômés d'études et à formuler des recommandations concernant les lacunes. Ces directives doivent permettre l'adoption d'une approche uniforme pour ce qui est de prendre en considération l'expérience et les connaissances qui n'ont pas été acquises dans le cadre d'un programme d'études officiel.
- Élaborer des directives écrites pour aider les membres du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience à prendre des décisions cohérentes et objectives relativement aux demandes de réduction de la durée du stage.

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

Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

Recommandation

Comme indiqué ci-dessus dans la section 6.8, l'OAGO ne fait actuellement appel qu'aux services d'un seul évaluateur qui connaît le processus. Le BCE recommande à l'OAGO :

- d'élaborer et de consigner des normes concernant les titres de compétences que doivent détenir les évaluateurs, afin d'en garantir la disponibilité au cas où il serait nécessaire de faire appel à des évaluateurs supplémentaires à l'avenir.

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

Suggestion d'amélioration continue

Dans le cadre du processus d'inscription, le processus d'évaluation doit faire l'objet d'une surveillance visant à en garantir la cohérence et l'exactitude. Le BCE suggère à l'OAGO d'envisager d'effectuer des examens périodiques plus officiels afin de surveiller la cohérence du processus d'évaluation, par exemple en passant au crible un échantillon d'évaluations déjà effectuées pour en vérifier l'exactitude et la cohérence.

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 non manifeste

Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'OAGO prend les mesures suivantes :

- a. Il identifie et documente les caractéristiques ou les types de préjugés (autres que les conflits d'intérêts), et/ou les sources de préjugés, et/ou les circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions d'évaluation.
- b. Il communique aux évaluateurs des renseignements concernant les caractéristiques ou types de préjugés, et/ou les sources de préjugés, et/ou les circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions d'évaluation.
- c. Il informe les évaluateurs de la marche à suivre s'ils constatent une situation de partialité.
- d. Il interdit la discrimination au cours de l'évaluation des titres de compétences.

Pour l'instant, l'OAGO n'a pas établi de directives officielles à ce sujet; une recommandation est formulée ci-après.

Recommandation

Dans les directives destinées au personnel, aux évaluateurs et aux membres du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, inclure :

- a. une description des caractéristiques des préjugés, des sources éventuelles de préjugés et/ou des circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions d'évaluation;
- b. des instructions sur ce que les membres du personnel et du comité doivent faire lorsqu'ils constatent une situation de partialité;
- c. une interdiction explicite de la discrimination.

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

Veuillez vous reporter à la recommandation formulée dans la pratique n° 11 de l'obligation spécifique n° 6.

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

LAEPRMAO, art. 11
LPSR, annexe 2, paragr. 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

Le BCE a cherché des preuves montrant que les membres du personnel, les évaluateurs et les autres parties prenantes au processus d'évaluation reçoivent une formation portant sur les thèmes suivants :

- comment évaluer les titres de compétences et prendre des décisions en matière d'inscription;
- comment prendre des décisions à l'issue de réexamens et d'appels internes;
- comment appliquer des circonstances particulières à l'évaluation des demandes d'inscription.

L'OAGO indique qu'il y a toujours des personnes expérimentées qui participent au processus d'évaluation. Le BCE en prend acte, mais fait remarquer qu'il est important qu'un plan de formation officiel ou officieux soit en place, quel que soit le niveau d'expérience du personnel, des évaluateurs et des membres des comités, et ce, à la fois à des fins de remise à niveau et en raison de la nature évolutive du système de réglementation.

L'une des recommandations qui ont été formulées dans ce domaine durant l'évaluation de 2013-2014 est toujours en cours de mise en œuvre; voir la partie « Recommandation » ci-après. Le BCE recommande de procéder dans les meilleurs délais à l'élaboration d'un plan de formation pour toutes les personnes chargées d'évaluer les titres de compétences et de prendre des décisions en matière d'inscription.

Recommandation

La recommandation de 2013-2014 est formulée comme suit :

- Évaluer les besoins en apprentissage à l'aune des modifications récentes qui ont été apportées à la stratégie d'évaluation de l'OAGO, et élaborer un plan de formation pour toutes les personnes chargées d'évaluer les titres de compétences et de prendre des décisions en matière d'inscription.

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 non manifeste

Recommandations

Le BCE a cherché des preuves montrant que l'OAGO offre aux évaluateurs et aux décideurs une formation portant sur les thèmes suivants :

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

Si une formation sur l'un ou l'autre de ces thèmes est prévue dans un avenir proche, veuillez indiquer la date approximative à laquelle elle devrait avoir lieu.

Le BCE recommande à l'OAGO :

- d'offrir au personnel, aux évaluateurs et aux membres des comités une formation portant sur les thèmes suivants :
 - a. lutte contre la discrimination;

- b. diversité culturelle;
- c. prise de décisions objectives et signification dans le cadre du processus d'inscription;
- d. prise de décisions impartiales et signification dans le cadre du processus d'inscription.

Le BCE fait remarquer qu'il a fourni précédemment au Comité de vérification des diplômes et de l'expérience une présentation au sujet de la législation sur l'accès équitable, et que des modules d'apprentissage concernant cette législation sont désormais disponibles sur son site Web. Ces modules d'apprentissage peuvent être utilisés à des fins de formation.

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 partiellement manifeste

Recommandation

L'OAGO a indiqué que les nouveaux membres du personnel font systématiquement l'objet d'un suivi lorsqu'ils interagissent avec des auteurs d'une demande. Reportez-vous aux commentaires du BCE pour la pratique n° 7.1 concernant l'élaboration d'un plan de formation pour le personnel, les évaluateurs et les membres des comités.

Le BCE formule la recommandation suivante :

- Après élaboration d'un plan de formation destiné au personnel, aux évaluateurs et aux membres des comités, établir un calendrier de formation ainsi qu'un processus permettant de vérifier que les délais sont respectés.

8. Obligation spécifique — Accès aux documents (dossiers)

LAEPRMAO, art. 12

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

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

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

Commentaires d'évaluation

Commentaires du BCE

Depuis l'évaluation de 2013, l'OAGO a pris des mesures pour améliorer la transparence, notamment en fournissant des renseignements supplémentaires au sujet des politiques d'inscription sur son site Web. Le BCE encourage l'OAGO à poursuivre dans cette voie positive.

Ouverture

L'OAGO prend des mesures permettant aux parties intéressées, y compris au public et aux auteurs d'une demande, de comprendre le fonctionnement du processus d'inscription. À titre d'exemple :

- sur son site Web, l'OAGO fournit des indications concernant la participation du personnel au Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, des précisions sur le Comité d'inscription et son rôle, ainsi que des renseignements spécifiques au sujet des responsabilités du personnel;
- l'OAGO publie la transcription intégrale de son assemblée annuelle dans son rapport annuel;
- l'OAGO diffuse un bulletin d'information électronique bimensuelle ainsi qu'une revue trimestrielle, qui sont tous les deux disponibles sur son site Web;
- l'OAGO mène des enquêtes auprès des membres et des auteurs d'une demande, dont il publie les résultats sur son site Web;
- depuis l'évaluation de 2013, l'OAGO a élaboré et mis en ligne sur son site Web plusieurs politiques d'inscription supplémentaires, concernant par exemple les bonnes mœurs, les appels en matière d'inscription et l'accès aux documents (dossiers).

Un exemple de ces mesures figure dans la partie « Pratique exemplaire » ci-après. Une suggestion d'amélioration continue est également mise en avant.

Accès

L'OAGO prend des mesures pour s'assurer que les auteurs d'une demande reçoivent des renseignements de manière appropriée et au moment où ils en ont besoin pour agir comme il convient en fonction de leur situation personnelle. L'OAGO :

- fournit aux auteurs d'une demande une confirmation écrite de toutes les décisions faisant suite aux réunions du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, incluant des renseignements et des conseils relatifs aux prochaines étapes;
- est en mesure de fournir un soutien personnalisé aux auteurs d'une demande, en faisant appel à des « gestionnaires de cas ».

Clarté

- L'OAGO dispose de processus permettant de communiquer avec les auteurs d'une demande tout au long du processus d'inscription. L'OAGO garantit que le Comité de vérification des diplômes et de l'expérience examine les lettres avisant des décisions et y apporte des améliorations périodiques pour s'assurer que les décisions sont communiquées de façon claire aux auteurs d'une demande.

Suggestion d'amélioration continue

Le BCE suggère à l'OAGO :

- d'élaborer un plan pour solliciter la rétroaction des auteurs d'une demande et des membres au sujet de leurs expériences d'inscription, à intervalles réguliers.

Pratique exemplaire

Le BCE a recensé la pratique exemplaire suivante :

1. Des mises à jour sont fournies au Conseil, aux comités et aux groupes de travail de l'OAGO par le biais de webinaires en ligne.

Objectivité

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

Commentaires d'évaluation

Commentaires du BCE

L'OAGO utilise différentes méthodes pour faire preuve d'objectivité dans le cadre de son processus d'inscription. Les domaines nécessitant des améliorations supplémentaires sont indiqués ci-après.

Fiabilité

Pour assurer la fiabilité de ses décisions en matière d'inscription, l'OAGO prend les mesures suivantes :

- Il fournit aux personnes chargées d'examiner les dossiers des unités mesurables permettant d'évaluer les critères d'inscription, sauf pour ce qui concerne les bonnes mœurs.
 - L'OAGO a élaboré une politique sur les bonnes mœurs qu'il a ajoutée sur son site Web, ce qui constitue une mesure positive. Toutefois, cette politique n'offre pas suffisamment d'indications sur la façon dont l'OAGO évalue les bonnes mœurs. Le BCE peut communiquer des exemples de critères/politiques que d'autres organismes de réglementation ont élaborés. L'une des recommandations formulées durant le cycle d'évaluation de 2013-2014 aborde cette question; elle est mentionnée ci-après dans la partie « Recommandation ».
- Il se reporte à des dossiers antérieurs, comme cela s'avère nécessaire durant les évaluations.

Le BCE appuie les efforts actuellement déployés par l'OAGO pour élaborer un manuel des politiques du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, qui représentera une étape importante afin de garantir la fiabilité (voir les commentaires pour la pratique n° 6.3). Le BCE encourage l'OAGO à continuer de prendre des mesures afin de faire en sorte que toutes les politiques d'inscription soient rédigées, examinées et mises à jour comme cela s'avère nécessaire.

Validité

L'OAGO prend des mesures acceptables pour assurer la validité de ses décisions en matière d'inscription. À titre d'exemple, l'OAGO :

- dispose d'un processus permettant au personnel d'examiner les documents d'inscription avant qu'ils soient fournis à l'évaluateur;
- impose à l'évaluateur d'utiliser des formulaires/outils normalisés.

L'existence de directives supplémentaires à l'intention du personnel/des décideurs contribuerait à assurer la validité des décisions en matière d'inscription de l'OAGO.

Recommandation

La recommandation de 2013-2014 est formulée comme suit :

- Expliquer pourquoi des références sont requises. **Décrire les critères qui sont utilisés pour évaluer les « bonnes mœurs ».**

Impartialité

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

Commentaires d'évaluation

Commentaires du BCE

L'OAGO a mis en œuvre des mesures permettant d'assurer l'impartialité des décisions en matière d'inscription; toutefois, le BCE recommande des mesures supplémentaires. De plus amples renseignements sont fournis ci-après.

Identification des préjugés

Il apparaît qu'à l'heure actuelle, l'OAGO ne communique pas aux évaluateurs/décideurs des renseignements concernant les caractéristiques ou types de préjugés, et/ou les sources de préjugés, et/ou les circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité de ses décisions d'évaluation. Le BCE a formulé une recommandation dans ce domaine, mais dans la mesure où les processus de l'OAGO relatifs à l'évaluation des titres de compétences sont étroitement liés aux mécanismes de prise de décisions en matière d'inscription, cette préconisation est incluse dans la pratique n° 11 de l'obligation spécifique n° 6.

Stratégies

Le Conseil et le Comité d'inscription de l'OAGO ont organisé en 2015 un séminaire d'une journée sur le droit administratif, incluant une discussion sur les préjugés. Bien que l'OAGO indique que les préjugés ne constituent pas un problème, le BCE recommande la mise en œuvre de mesures supplémentaires pour éviter les préjugés. Dans la mesure où les processus de l'OAGO relatifs à l'évaluation des titres de compétences sont étroitement liés aux mécanismes de prise de décisions en matière d'inscription, veuillez vous reporter aux commentaires et à la recommandation formulés dans la pratique n° 11 de l'obligation spécifique n° 6.

Recommandation

Voir la pratique n° 11 de l'obligation spécifique n° 6.

Équité

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

Commentaires d'évaluation

Commentaires du BCE

Depuis la dernière évaluation, l'OAGO a pris des mesures supplémentaires pour promouvoir l'équité.

Équité en matière de fond

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

- il examine les exigences d'inscription durant les réunions trimestrielles du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, afin de s'assurer qu'elles restent à jour et nécessaires pour la pratique de l'arpentage professionnel;
- il offre un cours d'introduction à la common law canadienne afin d'aider les auteurs d'une demande qui ne sont pas originaires d'un pays de common law à combler leurs lacunes en matière de compétences;
- il examine les droits exigés et fixe un montant adapté aux fins de recouvrement des coûts.

L'OAGO propose une évaluation axée sur un portefeuille de compétences, mais signale que les auteurs d'une demande trouvent ce processus laborieux et qu'ils n'ont donc pour l'instant pas pu suivre les volets pertinents des cours pour combler leurs lacunes en matière de compétences, comme cela était prévu à l'origine. Toutefois, l'approche axée sur un portefeuille de compétences reste une solution de remplacement.

Équité de la procédure

L'OAGO a pris les mesures suivantes pour promouvoir l'équité de la procédure :

- Les demandes de stage sont désormais acceptées pour chaque réunion trimestrielle du Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, au lieu de deux fois par an seulement.

- Les auteurs d'une demande ont la possibilité de faire évaluer leurs titres de compétences à distance; à titre d'exemple, la séance d'information sur les stages et l'examen portant sur les textes de loi (« Statutes Examination ») sont désormais disponibles à distance, en ligne.
- Les auteurs d'une demande faisant l'objet d'une évaluation peuvent consulter une version préliminaire de leur dossier avant qu'il soit soumis au Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, ce qui leur donne l'occasion de fournir des précisions et de plus amples renseignements

Équité dans la relation

- Depuis la dernière évaluation, l'OAGO a élaboré et mis en ligne sur son site Web une nouvelle politique d'accessibilité qui décrit son approche au cas par cas en matière d'accommodements spéciaux, en indiquant qu'il consultera les personnes handicapées pour savoir comment répondre au mieux à leurs besoins.
- L'OAGO indique qu'il examine d'autres sources d'information pertinentes et qu'il mène une entrevue lorsque l'auteur d'une demande ne peut pas obtenir les documents requis pour des motifs indépendants de sa volonté. Il serait utile que les auteurs d'une demande puissent obtenir des renseignements au sujet de ce processus sur le site Web de l'OAGO; à cet effet, le BCE a formulé ci-après une suggestion d'amélioration continue.
- L'OAGO examine les demandes de réduction de la durée du stage en tenant compte à la fois de l'expérience canadienne et de celle acquise à l'étranger.

Pratiques exemplaires

- La séance d'information sur les stages est désormais accessible à distance, en ligne.
- L'examen portant sur les textes de loi (« Statutes Examination ») peut désormais être passé en ligne, sur demande.
- Les auteurs d'une demande faisant l'objet d'une évaluation peuvent consulter une version préliminaire de leur dossier avant qu'il soit soumis au Comité de vérification des diplômes et de l'expérience, ce qui leur donne l'occasion de fournir des précisions et de plus amples renseignements.

Suggestions d'amélioration continue

- Élaborer des directives, une politique ou un document similaire visant à fournir aux auteurs d'une demande des renseignements sur les processus dont dispose l'OAGO pour envisager et accorder des aménagements dans les cas où l'auteur d'une demande indique qu'il ne peut pas obtenir les documents requis pour des raisons indépendantes de sa volonté.
- Élaborer et mettre en œuvre un plan pour vérifier la convergence des pratiques d'inscription de l'OAGO avec les pratiques exemplaires.

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.

Le respect, dans le cadre des pratiques d'un organisme de réglementation, 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'OAGO.

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^{os} 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.

