

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

*Cycle d'évaluation de 2016–2018 (3<sup>e</sup> 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
    - Évaluation des titres de compétences
  - Obligation générale
    - Équité
  - Recommandations
  - Obligations spécifiques
    - Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande
    - Réexamen ou appel interne
    - Preuves des titres de compétences
    - 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](http://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 naturopathes 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 naturopathes de l'Ontario (ci-après l'« Ordre ») a été constitué le 1<sup>er</sup> juillet 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 :

- Délai raisonnable : décisions, réponses et motifs
- Renseignements sur le droit d'appel
- Accès aux documents (dossiers)

Le BCE a recensé dix-neuf 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 seize domaines liés aux 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. Mettre à disposition sur son site Web une série de vidéos constituant un autre moyen de présenter des renseignements aux auteurs d'une demande éventuels sur la profession réglementée et sur les étapes du processus d'inscription.

#### Évaluation des titres de compétences

1. Mettre à jour le guide de demande (« Application Guide ») contenant les instructions pour remplir le document sur la formation et l'expérience (« Document of Education and Experience » ou « DEE ») aux fins de la Reconnaissance des acquis (RDA) afin d'y inclure le détail de chacun des domaines qui sont évalués dans le cadre de l'évaluation sur papier du processus de RDA. Ces nouveaux renseignements précisent quelles sont les attentes en matière de connaissances et de compétences dans chaque domaine et permettent aux auteurs d'une demande de mieux comprendre les exigences auxquelles ils doivent satisfaire dans ce volet du processus d'évaluation.

## Obligation générale

### Équité

1. Proposer aux auteurs d'une demande qui n'ont pas suivi un programme de formation en naturopathie agréé par le Council on Naturopathic Medical Education (CNME) de suivre à la place le processus de RDA dans le cadre du processus d'inscription.
2. Autoriser les auteurs d'une demande soumis à la RDA à exécuter certaines étapes de façon simultanée ou à passer aux étapes suivantes en attendant les résultats des étapes précédentes du processus. Cette possibilité offre aux auteurs d'une demande une plus grande souplesse pour satisfaire aux exigences et peut réduire les délais globaux d'inscription.
3. Entreprendre l'élaboration d'un nouvel examen d'accès à la profession fondé sur la pratique actuelle de la naturopathie et sur les lois qui régissent la profession en Ontario. Le nouvel examen remplacera les Naturopathic Physicians Licensing Examinations (NPLEX) et le Prior Learning Assessment and Recognition Examination (PLARNEx) organisés par le North American Board of Naturopathic Examiners (NABNE). Il sera proposé en français et en anglais et répondra aux besoins des auteurs d'une demande conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
4. Vérifier que le personnel répond dans les délais aux demandes d'information des candidats à l'inscription ou des membres en procédant à des examens annuels du rendement conformément aux objectifs opérationnels stratégiques de l'Ordre.

### Recommandations

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

### Obligations spécifiques

#### Renseignements à l'intention des auteurs d'une demande

1. Préciser le délai approximatif requis pour que les auteurs d'une demande qui suivent le programme de RDA terminent chaque étape du processus d'inscription. S'il est impossible de fournir une estimation, expliquer pourquoi ces délais peuvent varier et quels sont les facteurs pouvant contribuer aux retards dans le processus. Indiquer ces délais et les détails supplémentaires dans les documents d'inscription et les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande. (Pratique 1.3)
2. Clarifier les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande sur les solutions de remplacement pour démontrer la compétence linguistique en français ou en anglais. (Pratique 1.5)
3. Harmoniser les renseignements sur les exigences en matière de traduction pour les candidats à l'inscription dont les documents justificatifs sont rédigés dans une langue autre que le français ou l'anglais qui figurent dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande avec ceux contenus dans le document stratégique connexe. (Pratique 1.5)
4. Créer une rubrique sur le site Web dédiée aux auteurs d'une demande ayant suivi un programme de formation non agréé par le CNME afin de les inviter à consulter les renseignements sur le processus de RDA et de les informer qu'il s'agira de la prochaine étape du processus d'inscription auprès de l'Ordre après la préinscription. (Pratique 1.5)
5. Réviser l'ordinogramme représentant les étapes de la RDA afin de mieux les harmoniser avec les étapes du processus d'inscription qui sont décrites sur le site Web et dans le guide de demande d'inscription (« Handbook – Application for Registration »). (Pratique 1.5)

#### Réexamen ou appel interne

1. Compléter le contenu en ligne sur le droit à un réexamen d'une décision en matière d'inscription dont dispose chaque auteur d'une demande en y incluant des renseignements concernant :
  - a. le format dans lequel les auteurs d'une demande doivent présenter leurs observations par écrit au Comité d'inscription aux fins d'examen;
  - b. les étapes et la procédure, le cas échéant, qu'un auteur d'une demande doit suivre pour mener à bien le processus de réexamen.Prévoir un processus permettant de vérifier périodiquement la clarté, la précision et l'exhaustivité de ces renseignements.

#### Preuves des titres de compétences

1. Élaborer une liste de vérification des demandes afin d'aider les candidats à l'inscription qui suivent le processus de RDA. Vérifier la clarté, la précision et l'exhaustivité de cette liste et y fournir un accès sur le site Web de l'Ordre. (Pratique 5.1)
2. Inclure sur le site Web une mention invitant les auteurs d'une demande qui ne peuvent pas obtenir les documents exigés pour des motifs indépendants de leur volonté à communiquer avec l'Ordre afin d'obtenir de plus amples renseignements sur les documents de remplacement qui peuvent être acceptables. (Pratique 5.1)

#### Évaluation des titres de compétences

1. Vérifier la clarté, la précision et l'exhaustivité des renseignements à l'intention des auteurs d'une demande concernant les critères, les politiques et le processus de RDA qui figurent sur le site Web. Mettre en ligne des renseignements concernant :
  - a. les critères sur lesquels se fonde la reconnaissance des acquis pendant les volets de l'évaluation fondée sur la pratique (« Demonstration-Based Assessment ») du processus de RDA;
  - b. le lien entre les critères utilisés durant l'évaluation et chacune des exigences du processus de RDA;
  - c. le processus de réexamen;
  - d. les procédures adoptées par l'Ordre pour fournir des mesures d'adaptation aux auteurs d'une demande soumis au processus de RDA, au besoin. (Pratique 6.1)
2. Examiner chaque volet du processus de RDA pour vérifier que des méthodes d'évaluation différentes ne visent pas inutilement les mêmes compétences requises pour accéder à la profession. En cas de doublon, prendre des mesures pour simplifier le processus. (Pratique 6.7)

3. Élaborer des lignes directrices à l'intention des décideurs qui prévoient des processus visant à sélectionner les évaluateurs et les examinateurs conformément aux normes concernant les titres de compétences établies. (Pratique 6.9)
4. Élaborer des lignes directrices à l'intention des évaluateurs pour leur indiquer comment surveiller la cohérence et l'exactitude des décisions d'évaluation et comment prendre les mesures correctives qui s'imposent. (Pratique 6.10)
5. Élaborer des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires destinés à indiquer aux évaluateurs comment éviter les préjugés ou les situations de partialité durant le processus d'évaluation. Ces documents doivent inclure des renseignements concernant :
  - a. les caractéristiques ou types de préjugés et/ou les situations susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions d'évaluation;
  - b. la marche à suivre en cas de risque de préjugés;
  - c. les mesures de prévention de la discrimination dans les pratiques d'évaluation. (Pratique 6.11)
6. Mettre en œuvre un processus d'évaluation des risques ou d'examen continu visant à :
  - a. identifier les risques de préjugés dans les méthodes ou les procédures d'évaluation;
  - b. élaborer des stratégies d'atténuation des risques et les inclure dans les lignes directrices à l'intention des évaluateurs et des décideurs;
  - c. trouver un moyen de s'assurer que des mesures correctives sont mises en œuvre en temps opportun. (Pratique 6.12)
7. Indiquer clairement, dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande concernant le processus de RDA, toutes les restrictions ou conditions applicables au droit à un réexamen administratif et les motifs justifiant leur nécessité. Vérifier que ces indications sont rédigées dans un langage clair et simple. (Pratique 6.13)
8. Indiquer les délais fixés pour chaque étape du processus de RDA dans les documents d'inscription et les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande.
  - a. Inclure les délais concernant :
    - i. l'évaluation des titres de compétences;
    - ii. la communication des résultats aux auteurs d'une demande;
    - iii. la communication de motifs écrits aux auteurs d'une demande non retenus dans le cadre du processus.
  - b. élaborer des procédures pour respecter les délais fixés et surveiller le suivi des consignes en la matière, ainsi qu'afin d'informer les auteurs d'une demande des retards éventuels et des dates prévues pour les décisions, lorsque les retards sont inévitables. (Pratique 6.14)
9. Définir et mettre en œuvre des mesures pour vérifier si les pratiques d'évaluation des organismes tiers sont transparentes, objectives, impartiales et équitables. Ces mesures doivent inclure des procédures visant à :
  - a. évaluer et surveiller les pratiques d'évaluation des organismes tiers;
  - b. recenser les problèmes éventuels et prendre des mesures pour les résoudre, le cas échéant. (Pratique 6.15)

## Formation

1. Élaborer et mettre en œuvre des plans de formation officiels destinés aux évaluateurs et aux décideurs, qui portent sur les thèmes suivants dans le cadre des pratiques d'évaluation et d'inscription :
  - a. la lutte contre la discrimination;
  - b. la diversité culturelle;
  - c. les objectifs de la législation sur l'accès équitable;
  - d. la prise de décisions objectives et impartiales et leur signification dans le cadre du processus d'inscription. (Pratique 7.2)
2. Élaborer des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires pour la formation initiale et continue du personnel. Inclure des procédures visant à :
  - a. déterminer à quel moment les membres du personnel, nouveaux et anciens, ont besoin d'être formés;
  - b. fixer des délais de validation de la formation;
  - c. 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 du processus d'inscription. Utiliser cette rétroaction de façon appropriée dans les discussions sur la politique et les pratiques d'inscription.
2. Organiser les renseignements sur les droits et frais pour toutes les étapes du processus d'inscription dans une rubrique des renseignements à l'intention des auteurs d'une demande. Inclure les coûts associés aux étapes de la RDA et faire référence aux coûts afférents qu'un auteur d'une demande peut devoir engager, par exemple aux fins de traduction ou d'évaluation par une tierce partie.
3. Documenter le processus d'examen des demandes d'accès aux documents (dossiers) formulées par les candidats à l'inscription et décrire ce processus dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande. Le processus doit inclure des détails concernant :
  - a. la façon dont les dossiers sont mis à la disposition des auteurs d'une demande;
  - b. les documents qui figurent dans un dossier de demande;
  - c. l'identité des personnes qui peuvent accéder aux dossiers;
  - d. la durée pendant laquelle les dossiers sont conservés;
  - e. les exceptions au droit d'accès à un dossier de demande, le cas échéant.

## 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.
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. Élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à surveiller, vérifier et améliorer la cohérence et l'exactitude des décisions en matière d'inscription.

## Impartialité

1. Dans les documents destinés aux décideurs qui participent aux processus d'inscription et d'examen, par exemple dans les politiques, les lignes directrices et les codes de conduite :
  - a. documenter les caractéristiques et les sources de préjugés et/ou les situations susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions en matière d'inscription;
  - b. proposer des stratégies de gestion des situations de partialité;
  - c. 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. Procéder régulièrement à une analyse des droits d'inscription exigés par l'Ordre, notamment dans le cadre du processus de RDA, afin de s'assurer qu'ils restent raisonnables pour les candidats à l'inscription. Une fois l'analyse effectuée, exposer les motifs justifiant le montant des droits dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande.
3. Élaborer un processus de vérification interne visant à :
  - a. 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;
  - b. déterminer quelles sont les causes éventuelles de la non-conformité;
  - c. établir des lignes directrices pour mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent.
4. Élaborer et mettre en place des politiques, des procédures ou d'autres documents similaires afin d'indiquer aux membres du personnel et aux décideurs quels sont les délais fixés pour les évaluations dans le cadre de la RDA. Les lignes directrices doivent inclure des mécanismes permettant de vérifier que ces délais sont respectés.
5. Élaborer et mettre en place des politiques, des procédures ou d'autres documents similaires afin d'indiquer aux membres du personnel et aux décideurs quels sont les délais fixés pour le processus de réexamen administratif. Les lignes directrices doivent inclure des mécanismes permettant de vérifier que ces délais sont respectés.
6. Élaborer des lignes directrices destinées aux membres du personnel et aux décideurs concernant les documents de remplacement acceptables et les mesures d'adaptation pour les auteurs d'une demande qui ne peuvent pas obtenir les documents demandés pour des motifs indépendants de leur volonté. Les lignes directrices doivent inclure des mécanismes visant à :
  - a. déterminer si les documents sont effectivement inaccessibles;
  - b. envisager et examiner des solutions de remplacement;
  - c. prendre les mesures qui s'imposent pour aider l'auteur d'une demande à obtenir les documents requis ou les documents de remplacement acceptables.

## 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<sup>[1]</sup>

## 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

#### 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

##### Commentaires du BCE

L'Ordre fournit sur son site Web des renseignements décrivant les étapes spécifiques que les auteurs d'une demande doivent effectuer pour terminer le processus d'inscription. Par ailleurs, l'Ordre offre aux auteurs d'une demande éventuels un accès à une série de vidéos sur la réglementation de la médecine naturopathique en Ontario. Ces vidéos fournissent des renseignements sur le rôle de l'Ordre, sur l'admissibilité à l'inscription et sur les étapes que les auteurs d'une demande ayant suivi un programme agréé par le Council on Naturopathic Medical Education (CNME) doivent effectuer dans le cadre du processus d'inscription.

##### Pratiques exemplaires

Mettre à disposition sur son site Web une série de vidéos constituant un autre moyen de présenter des renseignements aux auteurs d'une demande éventuels sur la profession réglementée et sur les étapes du processus d'inscription.

#### 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 partiellement manifeste

##### Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre fournit sur son site Web :

- une estimation du temps nécessaire pour qu'un auteur d'une demande termine le processus d'inscription;
- s'il est impossible de donner une estimation, des explications et des renseignements au sujet des délais ou des variables qui influent sur la durée du processus d'inscription.

Dans ses documents d'inscription, l'Ordre indique que le délai moyen de traitement d'une demande d'inscription est de 15,6 jours pour les auteurs d'une demande ayant terminé un programme de formation agréé par le CNME.

Les auteurs d'une demande qui n'ont pas terminé un programme de formation agréé par le CNME doivent suivre le processus de Reconnaissance des acquis (RDA). Ce processus d'évaluation permet d'indiquer à un auteur d'une demande si ses titres de compétences sont substantiellement équivalents à la formation et aux examens effectués par un diplômé d'un programme agréé par le CNME, ainsi que de déterminer son admissibilité à l'inscription auprès de l'Ordre. Durant son examen des documents et des ressources que l'Ordre met à la disposition des candidats à l'inscription, le BCE n'a pas trouvé de renseignements à l'intention des auteurs d'une demande sur le délai approximatif requis pour le processus de RDA.

L'Ordre a indiqué qu'il prévoit d'élaborer des ressources supplémentaires sur le processus de RDA au cours de l'année à venir. Ces ressources devraient préciser le délai approximatif requis pour chaque étape de l'évaluation et fournir aux auteurs d'une demande des renseignements supplémentaires sur les facteurs qui sont susceptibles de causer des retards dans le processus global d'inscription. Le BCE appuie ces efforts.



#### Recommandations

Préciser le délai approximatif requis pour que les auteurs d'une demande qui suivent le programme de RDA terminent chaque étape du processus d'inscription. S'il est impossible de fournir une estimation, expliquer pourquoi ces délais peuvent varier et quels sont les facteurs pouvant contribuer aux retards dans le processus. Indiquer ces délais et les détails supplémentaires dans les documents d'inscription et les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande.

#### 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 partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre révisé ses renseignements à l'intention des auteurs d'une demande afin d'en garantir la clarté, la précision et l'exhaustivité, et qu'il les organise sur son site Web de façon à ce qu'ils soient faciles à consulter.

Des renseignements sur les exigences d'inscription, sur les étapes du processus, sur les délais et sur les droits et frais sont disponibles sur le site Web de l'Ordre; toutefois, le BCE a constaté que certains renseignements spécifiques au processus de RDA ne décrivent pas clairement et précisément les véritables pratiques de l'organisme de réglementation. À titre d'exemple, les renseignements de l'Ordre sur les éléments de preuve qu'un auteur d'une demande peut fournir pour satisfaire à l'exigence de maîtrise de la langue ne semblent pas correspondre aux conditions énumérées dans le document stratégique connexe. Par ailleurs, ces renseignements n'indiquent pas clairement si l'Ordre accepte qu'un candidat à l'inscription fournisse une évaluation de ses titres de compétences par un organisme tiers, permettant de confirmer si la langue principale d'enseignement était le français ou l'anglais, pour satisfaire à l'exigence de maîtrise de la langue. De même, les renseignements sur les exigences en matière de traduction pour les candidats à l'inscription dont les documents sont rédigés dans une langue autre que le français ou l'anglais ne sont pas identiques dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande et dans le document stratégique connexe.

En outre, le lien entre le processus de RDA et le processus global d'inscription ne paraît pas évident pour le BCE dans le contenu Web de l'Ordre. Afin d'accroître la transparence, l'Ordre est invité à clarifier la série d'étapes que doit suivre un auteur d'une demande soumis à la RDA, depuis la préinscription jusqu'à la délivrance d'un certificat d'inscription. En particulier, l'Ordre devrait mieux harmoniser les renseignements sur les étapes de la RDA avec le contenu Web et avec la page 5 du guide de demande d'inscription (« Handbook – Application for Registration ») afin de montrer comment les étapes de l'évaluation s'imbriquent dans le processus global d'inscription.

#### Recommandations

Clarifier les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande sur les solutions de remplacement pour démontrer la compétence linguistique en français ou en anglais.

Harmoniser les renseignements sur les exigences en matière de traduction pour les candidats à l'inscription dont les documents justificatifs sont rédigés dans une langue autre que le français ou l'anglais qui figurent dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande avec ceux contenus dans le document stratégique connexe.

Créer une rubrique sur le site Web dédiée aux auteurs d'une demande ayant suivi un programme de formation non agréé par le CNME afin de les inviter à consulter les renseignements sur le processus de RDA et de les informer qu'il s'agira de la prochaine étape du processus d'inscription auprès de l'Ordre après la préinscription.

Réviser l'ordinogramme représentant les étapes de la RDA afin de mieux les harmoniser avec les étapes du processus d'inscription qui sont décrites sur le site Web et dans le guide de demande d'inscription (« Handbook – Application for Registration »).

## 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

#### Commentaires du BCE

L'Ordre utilise des lignes directrices et des modèles normalisés pour préparer les lettres avisant des décisions et des motifs destinées aux auteurs d'une demande qui ne satisfont pas aux exigences d'inscription.

L'Ordre a indiqué qu'il vérifiera, au cours de l'année à venir, que ces modèles sont rédigés dans un langage clair, afin de s'assurer que les communications avec les auteurs d'une demande sont claires, précises et exhaustives. Le BCE appuie ces efforts.

## 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 partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre fournit sur son site Web des renseignements concernant :

- le droit des auteurs d'une demande à un réexamen des décisions en matière d'inscription;
- le droit des auteurs d'une demande de présenter des observations;
- le format dans lequel un candidat à l'inscription doit présenter ses observations;
- les motifs légaux pouvant justifier le renvoi de la demande d'un candidat au Comité d'inscription;
- les étapes et la procédure spécifiques qu'un auteur d'une demande doit suivre pour mener à bien le processus de réexamen.

Le BCE a également cherché à vérifier que l'Ordre révise ses renseignements afin d'en garantir la clarté, la précision et l'exhaustivité, et qu'il les organise sur son site Web de façon à faciliter leur consultation par les auteurs d'une demande.

Le BCE a constaté que le site Web de l'Ordre informe les auteurs d'une demande du fait que le registrateur doit renvoyer une demande à un sous-comité du Comité d'inscription aux fins de réexamen si le registrateur propose de la refuser ou de délivrer un certificat d'inscription assorti de conditions ou de restrictions. Les auteurs d'une demande sont également informés de leur droit de présenter des observations par écrit au Comité d'inscription dans les 30 jours suivant la réception de l'avis du registrateur. Toutefois, le BCE n'a pas trouvé de renseignements à l'intention des auteurs d'une demande décrivant le format dans lequel ces observations par écrit doivent être présentées au Comité d'inscription et sur les étapes qu'un auteur d'une demande doit suivre pour mener à bien le processus de réexamen.

Afin d'accroître la transparence du processus de réexamen, le BCE recommande à l'Ordre d'ajouter ces renseignements dans son contenu Web destiné aux auteurs d'une demande.

#### Recommandations

Compléter le contenu en ligne sur le droit à un réexamen d'une décision en matière d'inscription dont dispose chaque auteur d'une demande en y incluant des renseignements concernant :

- le format dans lequel les auteurs d'une demande doivent présenter leurs observations par écrit au Comité d'inscription aux fins d'examen;
- les étapes et la procédure, le cas échéant, qu'un auteur d'une demande doit suivre pour mener à bien le processus de réexamen.

Prévoir un processus permettant de vérifier périodiquement la clarté, la précision et l'exhaustivité de ces renseignements.

## 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

#### Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre informe les auteurs d'une demande de leur droit d'interjeter appel devant la Commission d'appel et de révision des professions de la santé (CARPS) et qu'il précise toute limite applicable à ce droit, le cas échéant. De plus, le BCE s'est efforcé de recenser les mesures prises par l'Ordre pour s'assurer que ces renseignements sont clairs, précis et exhaustifs, et qu'ils sont organisés sur son site Web de façon à faciliter leur consultation.

L'Ordre fournit, dans le guide de demande d'inscription (« Handbook – Application for Registration ») disponible sur son site Web, des renseignements sur le droit d'un auteur d'une demande à un réexamen par la CARPS. Les renseignements en ligne destinés aux auteurs d'une demande soumis au processus de RDA font également référence à la CARPS. Toutefois, le BCE comprend que l'Ordre révisera son contenu Web sur la RDA pour indiquer clairement que les décisions en matière de préinscription ne peuvent pas faire l'objet d'un appel devant la CARPS.

#### Suggestions d'amélioration continue

Indiquer clairement, dans les renseignements en ligne sur le processus de RDA, que les décisions en matière de préinscription ne peuvent pas faire l'objet d'un appel devant la Commission d'appel et de révision des professions de la santé (CARPS).

## 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 partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

L'Ordre fournit aux auteurs d'une demande différentes ressources sur son site Web (contenu en ligne, guides et documents stratégiques) contenant des renseignements sur les preuves des titres de compétences. À titre d'exemple, l'Ordre fournit sur son site Web une liste de vérification pour l'accès à la profession (« Entry-to-Practise Applicant Checklist ») destinée aux auteurs d'une demande ayant terminé un programme de formation agréé par le CNME, qui détaille les exigences pour chaque étape du processus d'inscription. Ce même document mentionne également une liste de vérification pour le processus de RDA, mais le BCE ne l'a pas trouvée sur le site Web de l'Ordre.

L'Ordre a indiqué qu'il ne dispose pas pour l'instant d'un processus permettant aux auteurs d'une demande qui ne peuvent pas obtenir les documents exigés pour des motifs indépendants de leur volonté de présenter des documents de remplacement afin de satisfaire aux exigences d'inscription. L'Ordre a précisé que les demandes des candidats à l'inscription qui ont besoin de renseignements sur les solutions de remplacement sont traitées au cas par cas. Toutefois, le BCE n'a pas trouvé sur le site Web de l'Ordre d'instructions indiquant aux candidats à l'inscription comment présenter une demande de renseignements en la matière.

#### Recommandations

Élaborer une liste de vérification des demandes afin d'aider les candidats à l'inscription qui suivent le processus de RDA. Vérifier la clarté, la précision et l'exhaustivité de cette liste et y fournir un accès sur le site Web de l'Ordre.

Inclure sur le site Web une mention invitant les auteurs d'une demande qui ne peuvent pas obtenir les documents exigés pour des motifs indépendants de leur volonté à communiquer avec l'Ordre afin d'obtenir de plus amples renseignements sur les documents de remplacement qui peuvent être acceptables.

## 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 partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre fournit sur son site Web des renseignements concernant l'évaluation des titres de compétences durant le processus de RDA, à savoir :

- les critères utilisés pour l'évaluation des titres de compétences;
- la nature des liens entre les critères et les exigences en matière d'accès à la profession;
- les possibilités d'appel ou de réexamen des résultats de l'évaluation des titres de compétences;
- les politiques et procédures en lien avec la prise en compte des circonstances particulières.

Le BCE a également cherché des preuves montrant que l'Ordre révisé ses renseignements afin d'en garantir la clarté, la précision et l'exhaustivité, et qu'il les organise sur son site Web de façon à faciliter leur consultation.

Concernant les critères utilisés pour l'évaluation des titres de compétences, le BCE a constaté que le document stratégique de l'Ordre sur la RDA, de même que le document sur la formation et l'expérience (« Document of Education and Experience » ou « DEE ») et le guide de demande (« Application Guide ») connexe, détaillent les critères utilisés dans le cadre de l'évaluation sur papier de la formation et de l'expérience d'un candidat à l'inscription. Toutefois, le BCE n'a pas trouvé, dans le contenu Web de l'Ordre consacré au processus de RDA, de renseignements sur les critères spécifiques utilisés pour le volet de l'évaluation fondée sur la pratique (« Demonstration-Based Assessment ») ou sur la nature du lien entre les critères utilisés et chaque exigence du processus.

Le document stratégique de l'Ordre sur la RDA contient des renseignements sur le droit dont dispose un candidat à l'inscription pour demander un réexamen d'une décision d'évaluation si sa formation et son expérience ne sont pas jugées substantiellement équivalentes à celles d'un diplômé d'un programme en naturopathie agréé par le CNME. Toutefois, le BCE n'a pas trouvé sur le site Web de l'Ordre de renseignements détaillés sur les étapes qu'un candidat à l'inscription doit suivre pour demander un réexamen, ni d'explications indiquant un candidat peut présenter des observations écrites pour appuyer sa demande.

Le BCE a constaté que la politique de l'Ordre relative aux examens invite les candidats au Prior Learning Assessment and Recognition Examination (PLARNEx) et aux Naturopathic Physicians Licensing Examinations (NPLEX) à s'adresser au North American Board of Naturopathic Examiners (NABNE) pour connaître les critères d'évaluation utilisés. Le même document stratégique précise que les auteurs d'une demande qui échouent aux examens peuvent interjeter appel, auprès de la CARPS, de la décision de refus d'inscription de l'Ordre.

Concernant la prise en compte des circonstances particulières pour les auteurs d'une demande, la politique relative aux examens décrit les procédures qui s'appliquent aux candidats à l'inscription ayant besoin de mesures d'adaptation pour passer les NPLEX et le PLARNEx. Toutefois, le BCE n'a pas trouvé sur le site Web de l'Ordre de renseignements sur les politiques ou les mécanismes permettant de fournir des mesures d'adaptation aux personnes ayant des besoins particuliers qui suivent les autres volets du processus de RDA. L'Ordre a informé le BCE qu'il prévoit d'élaborer des politiques d'accessibilité générale et des renseignements connexes pour les candidats à l'inscription dans tous les domaines du programme au cours de l'année à venir. Le BCE appuie cet engagement.

#### Recommandations

Vérifier la clarté, la précision et l'exhaustivité des renseignements à l'intention des auteurs d'une demande concernant les critères, les politiques et le processus de RDA qui figurent sur le site Web. Mettre en ligne des renseignements concernant :

- les critères sur lesquels se fonde la reconnaissance des acquis pendant les volets de l'évaluation fondée sur la pratique (« Demonstration-Based Assessment ») du processus de RDA;
- le lien entre les critères utilisés durant l'évaluation et chacune des exigences du processus de RDA;
- le processus de réexamen;
- les procédures adoptées par l'Ordre pour fournir des mesures d'adaptation aux auteurs d'une demande soumis au processus de RDA, au besoin.

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

**Résultat de l'évaluation**

Respect manifeste

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

**Résultat de l'évaluation**

Respect manifeste

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

**Résultat de l'évaluation**

Respect manifeste

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

**Résultat de l'évaluation**

Respect manifeste

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

**Résultat de l'évaluation**

Respect manifeste

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

**Résultat de l'évaluation**

Respect non manifeste

**Commentaires du BCE**

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves documentées montrant que l'Ordre lie ses méthodes d'évaluation aux compétences requises pour accéder à la profession.

L'Ordre a informé le BCE que lors de l'élaboration initiale du processus de RDA, les compétences pour l'accès à la profession ont été associées à chaque méthode d'évaluation avec l'aide d'experts-conseils et de membres de la profession. Dans certains cas, l'Ordre détermine

que des compétences spécifiques doivent être mesurées au moyen d'une évaluation sur papier et d'une évaluation fondée sur la pratique, afin d'avoir une vision plus complète des connaissances et compétences professionnelles et de la capacité de jugement d'un auteur d'une demande.

Le BCE comprend que l'Ordre prévoit de procéder à un examen complet du processus de RDA afin de supprimer toutes les étapes inutiles pour les auteurs d'une demande et de fournir des justifications à l'appui lorsque plusieurs méthodes sont requises aux fins de l'évaluation des compétences pour l'accès à la profession. Dans le cadre de cet examen, le BCE recommande à l'Ordre de vérifier chaque volet du processus de RDA afin de s'assurer que l'évaluation des compétences ne comporte pas de doublons inutiles et que le processus est simplifié, dans la mesure du possible.

#### Recommandations

Examiner chaque volet du processus de RDA pour vérifier que des méthodes d'évaluation différentes ne visent pas inutilement les mêmes compétences requises pour accéder à la profession. En cas de doublon, prendre des mesures pour simplifier le processus.

### 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

#### Pratiques exemplaires

Mettre à jour le guide de demande (« Application Guide ») contenant les instructions pour remplir le document sur la formation et l'expérience (« Document of Education and Experience ») aux fins de la RDA afin d'y inclure le détail de chacun des domaines qui sont évalués dans le cadre de l'évaluation sur papier du processus de RDA. Ces nouveaux renseignements précisent quelles sont les attentes en matière de connaissances et de compétences dans chaque domaine et permettent aux auteurs d'une demande de mieux comprendre les exigences auxquelles ils doivent satisfaire dans ce volet du processus d'évaluation.

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

#### Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves documentées montrant que l'Ordre a établi des normes concernant les titres de compétences que doivent détenir les évaluateurs et les examinateurs et qu'il a mis en place des processus visant à sélectionner les évaluateurs et les examinateurs conformément à ces normes.

Le BCE a constaté que la politique de l'Ordre relative aux examens décrit les critères et les éléments que l'Ordre prend en compte pour sélectionner les examinateurs chargés d'organiser les examens écrits et cliniques d'accès à la profession. En outre, le site Web de l'Ordre fournit des descriptions de poste pour les évaluateurs et les examinateurs dans le cadre de la RDA, qui détaillent les critères de sélection utilisés pour chaque rôle. Toutefois, le BCE cherche encore des preuves montrant que l'Ordre a mis en place des processus visant à sélectionner les évaluateurs et les examinateurs conformément aux normes concernant les titres de compétences établies.

#### Recommandations

Élaborer des lignes directrices à l'intention des décideurs qui prévoient des processus visant à sélectionner les évaluateurs et les examinateurs conformément aux normes concernant les titres de compétences établies.

### 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 non manifeste

#### Commentaires du BCE

Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves montrant que l'Ordre prend des dispositions pour surveiller la cohérence et l'exactitude de ses décisions d'évaluation, et qu'il met en œuvre les mesures correctives qui s'imposent. Le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments de preuve en la matière.

#### Recommandations

Élaborer des lignes directrices à l'intention des évaluateurs ou de leurs superviseurs pour leur indiquer comment surveiller la cohérence et l'exactitude des décisions d'évaluation et comment prendre les mesures correctives qui s'imposent.

### 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'Ordre identifie et documente les caractéristiques et les sources de préjugés, les circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité des décisions en matière d'inscription, ainsi que la marche à suivre par les évaluateurs 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 document stratégique de l'Ordre relatif aux examens contient des renseignements à l'intention des examinateurs concernant les préjugés et les conflits d'intérêts. Toutefois, le BCE n'a pas trouvé de preuves montrant que l'Ordre fournit des renseignements similaires à son personnel dans le cadre du processus d'évaluation. En outre, le BCE n'a pas non plus trouvé d'éléments prouvant que l'Ordre dispose de lignes directrices ou d'autres documents similaires pour informer les évaluateurs et les examinateurs au sujet des pratiques d'évaluation non discriminatoires.

L'Ordre a déclaré qu'il est en train d'élaborer des documents officiels indiquant aux évaluateurs les pratiques qu'ils doivent adopter pour prendre des décisions impartiales au cours du processus d'évaluation. Le BCE appuie cet engagement.

#### Recommandations

Élaborer des lignes directrices, des politiques ou d'autres documents similaires destinés à indiquer aux évaluateurs 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.

L'Ordre a informé le BCE qu'il prend des mesures pour éviter ou prévenir les préjugés dans ses décisions d'évaluation, consistant notamment à identifier les conflits d'intérêts au sein du personnel, à examiner les demandes rejetées avec les employés et un conseiller juridique, ainsi qu'à dispenser une formation normalisée sur les critères d'évaluation. 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 de l'Ordre. 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 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 partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

Les auteurs d'une demande soumis au processus de RDA peuvent demander un réexamen administratif de leur demande initiale et d'une décision d'évaluation. L'Ordre offre également à chaque auteur d'une demande la possibilité d'interjeter appel d'une décision d'examen s'il estime que des facteurs environnementaux et/ou liés aux procédures ou que des préjugés injustifiés ont influé sur ses résultats d'examen. Toutefois, lorsqu'il a évalué cette pratique, le BCE n'a pas pu confirmer si des restrictions ou conditions s'appliquent au droit à un réexamen administratif durant le processus de RDA et, le cas échéant, si l'Ordre expose les motifs justifiant leur nécessité.

#### Recommandations

Indiquer clairement, dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande concernant le processus de RDA, toutes les restrictions ou conditions applicables au droit à un réexamen administratif et les motifs justifiant leur nécessité. Vérifier que ces indications sont rédigées dans un langage clair et simple.

### 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 partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

L'Ordre indique dans ses renseignements à l'intention des auteurs d'une demande les délais fixés pour l'évaluation des titres de compétences et pour la communication des résultats aux candidats à l'inscription ayant suivi un programme de formation agréé par le CNME. Toutefois, le BCE n'a pas trouvé d'indications sur les délais fixés pour l'évaluation et la communication des résultats aux auteurs d'une demande qui doivent suivre le processus de RDA. Le BCE n'a pas non plus recueilli d'éléments prouvant qu'un processus est en place pour surveiller que les délais fixés sont respectés.

Le BCE comprend que l'Ordre est en train de définir ces délais pour chaque étape du processus de RDA. L'Ordre appuie ces efforts.

#### Recommandations

Indiquer les délais fixés pour chaque étape du processus de RDA dans les documents d'inscription et les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande.

- Inclure les délais concernant :
  - l'évaluation des titres de compétences;
  - la communication des résultats aux auteurs d'une demande;
  - la communication de motifs écrits aux auteurs d'une demande non retenus dans le cadre du processus.
- Élaborer des procédures pour respecter les délais fixés et surveiller le suivi des consignes en la matière, ainsi qu'afin d'informer les auteurs d'une demande des retards éventuels et des dates prévues pour les décisions, lorsque les retards sont inévitables.



**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 non manifeste

#### Commentaires du BCE

L'Ordre fait appel à un certain nombre d'organismes tiers pour prendre des décisions d'évaluation concernant les titres de compétences, les tests de compétence linguistique et les examens. Le BCE a cherché à vérifier que l'Ordre prend des mesures pour évaluer et surveiller les pratiques d'évaluation des organismes tiers à intervalles réguliers, afin de s'assurer qu'elles sont transparentes, objectives, impartiales et équitables. Le BCE a également cherché des preuves montrant que l'Ordre travaille en collaboration avec les organismes tiers chargés de l'évaluation des titres de compétences afin de cerner toutes les questions que les auteurs d'une demande sont susceptibles de poser dans le cadre du processus d'inscription, ainsi que d'y répondre. Le BCE n'a pas recueilli d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

#### Recommandations

Définir et mettre en œuvre des mesures pour vérifier si les pratiques d'évaluation des organismes tiers sont transparentes, objectives, impartiales et équitables. Ces mesures doivent 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 manifeste

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

#### Résultat de l'évaluation

Respect partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

L'Ordre a indiqué que les évaluateurs et les membres des comités ont discuté de façon informelle des notions d'objectivité et d'impartialité dans le cadre de la prise de décisions. Pour évaluer cette pratique, le BCE a cherché des preuves documentées montrant que l'Ordre dispense à ses évaluateurs et à ses décideurs une formation qui aborde :

- 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.

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

#### Recommandations

Élaborer et mettre en œuvre des plans de formation officiels destinés aux évaluateurs et aux décideurs, qui portent sur les thèmes suivants dans le cadre des pratiques d'évaluation et d'inscription :

- 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 partiellement manifeste

#### Commentaires du BCE

L'Ordre a indiqué qu'il offre des possibilités de formation initiale et continue aux membres du personnel, nouveaux et anciens. Une formation supplémentaire est dispensée aux membres du personnel qui estiment en avoir besoin pour exercer leurs fonctions. Toutefois, le BCE cherche encore des éléments montrant si l'Ordre a mis en place des processus officiels visant à déterminer à quel moment les membres du personnel ont besoin d'être formés et à vérifier si la formation est validée dans les délais prévus. Le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

#### Recommandations

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

- déterminer à quel moment les membres du personnel, 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

#### Suggestions d'amélioration continue

Documenter le processus d'examen des demandes d'accès aux documents (dossiers) formulées par les candidats à l'inscription, dans les lignes directrices, les politiques ou d'autres documents similaires. Inclure les mécanismes de partage des documents et de divulgation des dossiers des candidats à des tiers, ainsi que des renseignements sur la durée pendant laquelle les dossiers sont conservés par l'Ordre. Décrire le processus dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande ou dans les documents d'inscription.

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 différentes mesures pour adopter des pratiques d'inscription transparentes. Afin d'aller encore plus loin, le BCE a formulé quatre possibilités d'amélioration et quatre suggestions d'amélioration continue.

#### Ouverture

L'Ordre met en œuvre différentes mesures 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 et des ordiogrammes décrivant les voies d'accès à l'inscription;
- il affiche sur son site Web les projets d'ordre du jour des réunions du Conseil, les procès-verbaux approuvés et les documents connexes, et il informe les parties intéressées des réunions à venir;
- il met à disposition sur son site Web les mandats des comités, la liste des nominations et les rapports annuels, ainsi que le répertoire de ses employés;
- il publie un bulletin d'information trimestriel, *iNformeD*, afin de présenter aux membres et aux intervenants des nouvelles sur les évolutions touchant l'Ordre, la pratique naturopathique et la réglementation professionnelle;
- il diffuse des avis aux professionnels, des courriels généraux et des bulletins d'information mensuels afin de fournir aux membres et aux autres parties intéressées des renseignements et des délais en temps opportun;
- il met en ligne une courte vidéo, « The College and You », qui offre aux parties intéressées un aperçu du rôle joué par l'Ordre pour réglementer la profession et servir l'intérêt public;
- il promeut des possibilités de bénévolat auprès de membres ayant des formations, des expériences et des perspectives professionnelles diversifiées dans différents domaines de pratique;
- il évalue et publie les résultats des consultations et des enquêtes auprès des intervenants afin de planifier des améliorations visant ses communications et ses efforts de sensibilisation auprès des membres.

Il est évident que l'Ordre a déjà mis en place de nombreuses structures et procédures pour promouvoir la transparence. Toutefois, 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'inscription, ainsi que d'utiliser ces commentaires pour améliorer le processus d'inscription, dans la mesure du possible.

#### 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 des renseignements sur les étapes qu'un candidat à l'inscription peut exécuter avant d'arriver au Canada et sur les organismes tiers participant au processus de RDA. En outre, l'Ordre met à la disposition des candidats à l'inscription un éventail de manuels, de guides et d'autres renseignements utiles pour accéder à la profession. Toutefois, le BCE n'a pas pu trouver de documents d'inscription destinés aux auteurs d'une demande qui traitent spécifiquement du processus de RDA. Le BCE recommande à l'Ordre de continuer d'élaborer et de compléter ses renseignements et ses ressources sur le processus de RDA pour les auteurs d'une demande ayant suivi un programme de formation non agréé par le CNME.

Concernant les droits et les frais, le BCE n'a pas trouvé d'éléments détaillant tous les frais liés au processus de RDA sur le site Web de l'Ordre. À titre d'exemple, l'Ordre n'indique pas quels sont les coûts du PLARNE et des examens de sciences cliniques, ni les frais associés à l'évaluation des titres de compétences et de la compétence linguistique par des organismes tiers qui sont requis aux fins d'inscription.

Bien que l'Ordre fournisse un calendrier estimatif du processus d'inscription pour les auteurs d'une demande ayant suivi un programme de formation agréé par le CNME, les délais s'appliquant aux candidats à l'inscription qui doivent suivre le processus de RDA ne sont pas précisés. Même si le BCE comprend qu'aucun candidat à l'inscription n'a terminé le processus de RDA à ce jour, il est important que l'Ordre indique le délai approximatif requis pour chaque étape du processus dans ses renseignements à l'intention des auteurs d'une demande. Une recommandation concernant le calendrier du processus d'inscription a été formulée dans le cadre de la pratique 1.3.

L'Ordre a indiqué qu'un candidat à l'inscription peut accéder à ses documents (dossiers), mais le BCE n'a pas trouvé de renseignements en ce sens sur son site Web.

#### 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 des renseignements sur le calendrier, les délais et les dates limites dans ses documents d'inscription et dans ses renseignements à l'intention des auteurs d'une demande sur son site Web;
- informe en temps utile les candidats à l'inscription du statut de leur demande tout au long du processus d'inscription;
- envoie des rappels aux candidats à l'inscription dont certains documents sont manquants, jusqu'à ce que leur demande soit complète.

Le BCE comprend que l'Ordre procèdera à un examen du processus de RDA dans les prochains mois et qu'il révisera ses procédures de réexamen administratif et d'appel. Toutes les modifications apportées entraîneront d'autres révisions du document stratégique sur la RDA, des documents d'inscription et des renseignements en ligne à l'intention des auteurs d'une demande. Le BCE encourage l'Ordre à prendre des mesures pour s'assurer que les renseignements utilisés dans ses communications sur la révision des processus sont complets, précis et faciles à comprendre.

### 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 du processus d'inscription. Utiliser cette rétroaction de façon appropriée dans les discussions sur la politique et les pratiques d'inscription.

Organiser les renseignements sur les droits et frais pour toutes les étapes du processus d'inscription dans une rubrique des renseignements à l'intention des auteurs d'une demande. Inclure les coûts associés aux étapes de la RDA et faire référence aux coûts afférents qu'un auteur d'une demande peut devoir engager, par exemple aux fins de traduction ou d'évaluation par une tierce partie.

Documenter le processus d'examen des demandes d'accès aux documents (dossiers) formulées par les candidats à l'inscription et décrire ce processus dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande. Le processus doit inclure des détails concernant :

- la façon dont les dossiers sont mis à la disposition des auteurs d'une demande;
- les documents qui figurent dans un dossier de demande;
- l'identité des personnes qui peuvent accéder aux dossiers;
- la durée pendant laquelle les dossiers sont conservés;
- les exceptions au droit d'accès à un dossier de demande, le cas échéant.

## Objectivité

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

### Résultat de l'évaluation

L'Ordre prend des mesures pour faire preuve d'objectivité dans le cadre de son processus d'inscription. Le BCE a recensé trois possibilités d'amélioration permettant d'aller encore plus loin.

#### Fiabilité

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

- donne accès à des documents et des procédures stratégiques aux décideurs pour leur permettre de prendre des décisions en matière d'inscription;
- dispense aux décideurs une formation suffisante pour comprendre les rôles et les responsabilités respectifs de chaque intervenant dans le processus d'inscription;
- fait référence à des décisions antérieures et à des motifs donnés précédemment, lorsque cela s'avère approprié, durant l'évaluation des demandes;
- met en œuvre des processus pour vérifier si les descriptions des exigences et des critères d'inscription sont claires et pour les mettre à jour à cette fin.

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 des lignes directrices et des procédures officielles n'ont pas encore été élaborées pour toutes les exigences d'inscription. À titre d'exemple, selon la politique de l'Ordre sur la compétence linguistique (« Language Proficiency »), une entrevue entre le registraire et un candidat à l'inscription peut constituer une solution de remplacement pour démontrer l'aisance linguistique en français ou en anglais afin de satisfaire à l'exigence en la matière. Toutefois, le BCE n'a pas pu trouver les procédures documentées que doit suivre le registraire pour effectuer ce type d'évaluation. Par ailleurs, le BCE n'a pas trouvé suffisamment d'éléments prouvant l'existence de lignes directrices officielles permettant aux décideurs d'évaluer l'exigence de bonnes mœurs.

L'Ordre a indiqué qu'il organise des séances d'orientation avec les décideurs afin de passer en revue les modifications apportées aux critères et outils d'évaluation. Toutefois, le BCE cherche encore des preuves que des processus officiels et structurés sont en place pour informer les décideurs de ces modifications en temps opportun.

## 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 l'exactitude et la cohérence de ses décisions ainsi que de définir et de mettre en œuvre les mesures correctives qui s'imposent. Le BCE n'a pas recueilli 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.

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.

Élaborer et mettre en œuvre des mesures visant à surveiller, vérifier et améliorer la cohérence et l'exactitude des décisions en matière d'inscription.

## Impartialité

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

## Résultat de l'évaluation

### Identification des préjugés

L'Ordre met en œuvre des mesures permettant d'assurer l'impartialité de ses décisions en matière d'inscription. À titre d'exemple, l'Ordre a indiqué qu'il dispense aux membres de son personnel et de ses comités une formation sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), sur les conflits d'intérêts et sur les pratiques d'inscription justes et équitables. En outre, l'Ordre donne accès aux membres de son personnel et de ses comités à des lignes directrices et des politiques concernant les conflits d'intérêts, le harcèlement et la discrimination. Toutefois, pour évaluer ce principe de l'obligation générale, le BCE a également cherché des preuves montrant que l'Ordre prend des mesures visant à :

- identifier et documenter les circonstances susceptibles de compromettre l'impartialité de ses décisions en matière d'inscription, afin d'en informer les décideurs;
- indiquer aux décideurs quelle est la marche à suivre s'ils constatent une situation susceptible de compromettre l'impartialité de ses décisions en matière d'inscription.

À ce jour, le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments prouvant que ces mesures ont été prises.

L'Ordre a indiqué avoir mis en place des lignes directrices visant la prise de décisions stratégiques. Toutefois, le BCE n'a pas pu établir clairement si 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. Des recommandations figurent ci-après.

### Stratégies

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

- il dispense aux évaluateurs et aux membres des comités une formation informelle sur les principes liés aux pratiques d'inscription équitables;
- il enjoint à ses décideurs de s'engager à adopter des pratiques d'évaluation et à prendre des décisions en matière d'inscription sans préjugés ni discrimination.

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 obtenir l'engagement des évaluateurs et des membres des comités 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. Des recommandations d'amélioration dans ces domaines figurent ci-dessous.

### Recommandations

Dans les documents destinés aux décideurs qui participent aux processus d'inscription et d'examen, 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 permettant de promouvoir l'équité dans le cadre de ses pratiques d'inscription.

#### 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 de formation agréé par le CNME de suivre à la place le processus de RDA afin de satisfaire aux exigences d'inscription;
- il met en évidence, dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande et les documents d'inscription, les liens entre les exigences d'inscription et les normes d'accès à la profession en associant chaque exigence à la compétence ou au groupe de compétences qu'elle illustre.

Toutefois, 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. L'Ordre a indiqué qu'il n'a pas encore mis en place un tel processus.

Le BCE a également cherché à confirmer que l'Ordre examine régulièrement ses droits d'inscription pour s'assurer qu'ils sont raisonnables et qu'il expose les motifs justifiant le montant des droits dont il a le contrôle, y compris ceux associés au processus de RDA. L'Ordre a indiqué qu'il a récemment examiné et rajusté ses droits d'inscription. Toutefois, il a également confirmé que les droits associés au processus de RDA n'ont pas été examinés et qu'aucun motif justifiant leur montant n'a été fourni.

#### 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 met en évidence les mesures que peut prendre un auteur d'une demande pour commencer le processus d'inscription à l'extérieur du Canada;
- il examine ses pratiques d'inscription pour cerner les possibilités d'amélioration et de simplification, p. ex. en modifiant le document stratégique sur les preuves d'identité (« Proof of Identity ») de sorte qu'il soit plus facile pour un candidat à l'inscription de présenter les documents requis;
- il consulte un conseiller juridique au sujet des décisions en matière d'inscription avant qu'elles soient rendues;
- il utilise un outil de suivi pour surveiller les délais de traitement des demandes d'inscription et de communication des décisions;
- il analyse les procédures d'inscription afin de supprimer les étapes inutiles et de réduire les délais globaux de traitement;
- 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 du processus 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 a mis en place des processus afin de s'assurer que les décisions en matière d'inscription respectent les critères, les politiques et les procédures d'inscription, 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.

L'Ordre a indiqué qu'il prévoit de procéder à un examen complet du processus de RDA en 2018-2019. Il s'agira notamment d'examiner les exigences d'évaluation utilisées pour déterminer si le niveau d'un candidat est substantiellement équivalent à celui exigé, de mettre à jour les ressources et les outils dont se servent les évaluateurs et les décideurs, ainsi que de concevoir une série de documents destinés aux auteurs d'une demande pendant le processus d'inscription. Le BCE comprend également que, dans le cadre de cet examen, l'Ordre fixera des délais pour la prise et la communication des décisions en matière d'inscription visant les auteurs d'une demande soumis à une évaluation dans le cadre de la RDA. L'Ordre a indiqué qu'il prévoit également de réviser ses procédures de réexamen administratif. Il s'agira notamment de fixer des délais pour la prise des décisions de réexamen et pour la communication de ces décisions et des motifs connexes aux auteurs d'une demande, ainsi que de mettre en place des processus de contrôle pour garantir le respect de ces délais. Les révisions apportées aux processus de RDA et de réexamen administratif seront décrites dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande et dans les documents d'inscription, et la clarté, la précision et l'exhaustivité de ces modifications sera vérifiée. Le BCE appuie ces efforts déployés par l'Ordre.

À l'heure actuelle, les auteurs d'une demande soumis au processus de RDA doivent passer le PLARNEx, qui est équivalent aux NPLEX organisés par le NABNE. Selon le document stratégique connexe, les candidats au PLARNEx ont droit à deux tentatives au maximum pour réussir ces examens. À titre de comparaison, les auteurs d'une demande ayant suivi un programme de formation agréé par le CNME ont jusqu'à trois tentatives pour réussir les NPLEX. À ce jour, la prise en compte des besoins particuliers et les possibilités de passer les examens en français sont par ailleurs insuffisantes pour les candidats aux NPLEX et au PLARNEx. Le BCE comprend que l'Ordre est en train d'élaborer un nouvel examen d'accès à la profession qui sera proposé en 2019 et qui permettra de répondre à ces enjeux. L'Ordre proposera aux auteurs d'une demande de passer cet examen qui remplacera à la fois les NPLEX et le PLARNEx et qui sera fondé sur la pratique actuelle et sur les lois qui régissent la profession en Ontario. Ce nouvel examen pourra être passé en français ou en anglais et des mesures d'adaptation seront fournies aux auteurs d'une demande, conformément aux dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Le BCE appuie l'engagement de l'Ordre à élaborer ce nouvel examen.

### Équité dans la relation

L'Ordre prend les mesures suivantes afin de garantir l'équité dans la relation pour les auteurs d'une demande :

- il détaille clairement, dans sa politique relative aux examens, les étapes que doivent suivre les candidats aux examens et les dispositions que l'Ordre est tenu de prendre pour répondre aux besoins particuliers;
- il invite tous les membres du personnel à consulter la LAPHO, dans le cadre de la formation initiale et continue.

En plus de ces mesures, le BCE a également cherché des preuves documentées montrant que l'Ordre a mis en place des processus permettant d'envisager des mesures d'adaptation et de les accorder aux auteurs d'une demande qui ne peuvent pas obtenir les documents demandés pour des motifs indépendants de leur volonté. Le BCE n'a pas recueilli suffisamment d'éléments de preuve en la matière.

### 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.

Procéder régulièrement à une analyse des droits d'inscription exigés par l'Ordre, notamment dans le cadre du processus de RDA, afin de s'assurer qu'ils restent raisonnables pour les candidats à l'inscription. Une fois l'analyse effectuée, exposer les motifs justifiant le montant des droits dans les renseignements à l'intention des auteurs d'une demande.

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 place des politiques, des procédures ou d'autres documents similaires afin d'indiquer aux membres du personnel et aux décideurs quels sont les délais prescrits pour les évaluations relevant de la RDA. Les lignes directrices doivent inclure des mécanismes permettant de vérifier que ces délais sont respectés.

Élaborer et mettre en place des politiques, des procédures ou d'autres documents similaires afin d'indiquer aux membres du personnel et aux décideurs quels sont les délais prescrits pour le processus de réexamen administratif. Les lignes directrices doivent inclure des mécanismes permettant de vérifier que ces délais sont respectés.

Élaborer des lignes directrices destinées aux membres du personnel et aux décideurs concernant les documents de remplacement acceptables et les mesures d'adaptation pour les auteurs d'une demande qui ne peuvent pas obtenir les documents demandés pour des motifs indépendants de leur volonté. Les lignes directrices doivent inclure des mécanismes visant à :

- déterminer si les documents sont effectivement inaccessibles;
- envisager et examiner des solutions de remplacement;
- prendre les mesures qui s'imposent pour aider l'auteur d'une demande à obtenir les documents requis ou les documents de remplacement acceptables.

### Pratiques exemplaires

Proposer aux auteurs d'une demande qui n'ont pas suivi un programme de formation en naturopathie agréé par le Council on Naturopathic Medical Education (CNME) de suivre à la place le processus de RDA dans le cadre du processus d'inscription.



Autoriser les auteurs d'une demande soumis à la RDA à exécuter certaines étapes de façon simultanée ou à passer aux étapes suivantes en attendant les résultats des étapes précédentes du processus. Cette possibilité offre aux auteurs d'une demande une plus grande souplesse pour satisfaire aux exigences et peut réduire les délais globaux d'inscription.

Entreprendre l'élaboration d'un nouvel examen d'accès à la profession fondé sur la pratique actuelle de la naturopathie et sur les lois qui régissent la profession en Ontario. Le nouvel examen remplacera les Naturopathic Physicians Licensing Examinations (NPLEX) et le Prior Learning Assessment and Recognition Examination (PLARNEx) organisés par le North American Board of Naturopathic Examiners (NABNE). Il sera proposé en français et en anglais et répondra aux besoins des auteurs d'une demande conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Vérifier que le personnel répond dans les délais aux demandes d'information des candidats à l'inscription ou des membres en procédant à des examens annuels du rendement conformément aux objectifs opérationnels stratégiques de l'Ordre.

## 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.