



PROCÉDURES DE VÉRIFICATION

2^e PARTIE : LA VÉRIFICATION PARTICULIÈRE

Novembre 2018

Table des matières

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | Objectif du document | 1 |
| 2. | Fondements et caractéristiques de la vérification | 1 |
| 2.1 | Utilité et finalité de la vérification | 1 |
| 2.2 | Orientations générales de la vérification | 1 |
| 2.3 | Philosophie d'action et d'intervention du commissaire et de son équipe | 1 |
| 2.4 | Deux types de vérification..... | 2 |
| 2.5 | But et objectifs de la vérification..... | 2 |
| 2.6 | Objets de la vérification | 2 |
| 2.7 | Nature et portée de la vérification particulière | 3 |
| 2.8 | Démarches auprès d'autres parties prenantes | 5 |
| 2.9 | Issue de la vérification particulière | 5 |
| 2.10 | Déclencheurs et fréquence de la vérification particulière | 8 |
| 3. | Étapes de la procédure de vérification sous forme d'enquête particulière..... | 8 |
| | Étape n° 1 : Planification de la vérification..... | 8 |
| | Étape n° 2 : Déclenchement de la vérification..... | 9 |
| | Étape n° 3 : Enquête et analyse..... | 9 |
| | Étape n° 4 : Résultat de la vérification | 10 |
| | Étape n° 5 : Fermeture du dossier et publication du résumé et du rapport | 12 |
| 4. | Étapes de la procédure de vérification sommaire | 12 |
| | Étape n° 1 : Collecte d'information..... | 12 |
| | Étape n° 2 : Résultat de la vérification | 13 |
| 5. | Protection de l'enquête et utilisation des renseignements obtenus | 13 |
| 6. | Insatisfactions à l'égard du commissaire ou de son équipe | 13 |
| | Annexe 1 : Principes et bonnes pratiques en matière d'admission aux professions et de reconnaissance des compétences | 15 |
| | Annexe 2 : Schéma des principaux parcours d'admission aux professions..... | 19 |
| | Annexe 3 : Schéma de la procédure de vérification sous forme d'enquête particulière | 21 |

1. Objectif du document

Ce document vise à faire connaître les procédures de vérification mises en place au sein du bureau du Commissaire à l'admission aux professions. Il s'agit de la deuxième partie de la documentation portant sur le deuxième volet du mandat du commissaire : « vérifier le fonctionnement de tout processus ou activité relatif à l'admission à une profession » (article 16.10 du *Code des professions*). Cette deuxième partie traite principalement d'un des deux types de vérification que le commissaire effectue, celle qu'il nomme « vérification particulière »¹.

Les acteurs de la démarche d'admission visés par les activités du commissaire, dont la vérification, sont : les ordres professionnels, les établissements d'enseignement, les ministères et organismes gouvernementaux, les autres organisations ou personnes des secteurs public et privé.

2. Fondements et caractéristiques de la vérification

2.1 Utilité et finalité de la vérification

En vertu des objectifs de la loi instituant le poste de commissaire, celui-ci veille à ce que le fonctionnement des processus et activités d'admission soit optimal. À cet effet, la vérification de ce fonctionnement permet d'ajouter grandement à l'éclairage apporté par l'examen des plaintes (réf. au premier volet du mandat du commissaire).

La finalité inhérente à la vérification est de s'assurer du bon fonctionnement des processus et activités, dans une optique de surveillance.

2.2 Orientations générales de la vérification

Le mandat du commissaire exige qu'il n'attende pas que des problèmes ou des difficultés lui soient signalés ou révélés pour vérifier le fonctionnement des processus d'admission. C'est pourquoi il doit prendre les devants en effectuant certaines vérifications avec une orientation exploratoire. Cela lui permet soit de découvrir les différents aspects du fonctionnement d'un processus, soit de mieux en comprendre le fonctionnement en s'attardant à certains éléments en particulier, ou encore de détecter des problèmes ou des difficultés. Ces vérifications pavent la voie pour d'éventuelles vérifications plus ciblées, qui se font alors avec une orientation investigatrice, semblable à celle employée pour l'examen des plaintes (réf. au premier volet du mandat du commissaire). En décelant les problèmes de fonctionnement des processus, on cherche à y trouver des solutions. Plus largement, l'orientation investigatrice permet aussi de marquer les enjeux en admission et en reconnaissance des compétences professionnelles pour alerter les institutions ou les individus imputables, afin d'éviter les problèmes.

2.3 Philosophie d'action et d'intervention du commissaire et de son équipe

Le commissaire et son équipe cherchent à relever les problèmes dans le fonctionnement des processus d'admission. Toutefois, leurs interventions ne visent pas à accuser les personnes responsables ni à dénoncer leurs fautes. Si des problèmes sont constatés, le commissaire entend plutôt proposer des mesures pour

¹ L'autre type de vérification, que le commissaire nomme « vérification systématique », est traité dans un document distinct : *Procédures de vérification — 1^{re} partie : la vérification systématique*, disponible [en ligne](#) dans les publications du commissaire sur le site Web de l'Office des professions du Québec.

corriger ou pour améliorer le fonctionnement des processus. Si des pratiques sont jugées à risque, des questionnements peuvent également être soulevés.

La vérification s'effectue évidemment dans le respect des compétences, des pouvoirs et des responsabilités de chacune des personnes et organisations concernées, ainsi que dans le respect de leurs représentants et représentantes de ces dernières, et des membres de leurs instances et de leur personnel.

2.4 Deux types de vérification

Le commissaire sépare la vérification du fonctionnement des processus et activités d'admission en deux types :

- 1) Vérification *systématique*, sous forme de collecte cyclique d'information et de données auprès de l'ensemble ou d'une partie des acteurs de la démarche d'admission ;
- 2) Vérification *particulière*, sous forme d'enquête ou de suivi auprès d'un ou de plusieurs acteurs à la fois.

Les vérifications sont toutes effectuées de façon méthodique ; cependant, la procédure, les méthodes et les pratiques sont définies et adaptées en fonction du type et de la forme de la vérification.

2.5 But et objectifs de la vérification

La vérification du fonctionnement des processus et activités d'admission vise l'amélioration continue de ces processus et des pratiques qui leur sont associées. Ce but s'inscrit dans la stratégie globale du bureau du commissaire, qui vise à avoir un impact positif sur la qualité des processus et sur l'efficacité de leur fonctionnement.

a. Objectifs spécifiques à la vérification particulière

Des objectifs spécifiques sont également associés à chacun des deux types de vérification (systématique et particulière). Dans le cas de la vérification particulière, en voici la gradation :

- 1) *À court et à moyen termes* :
 - Déceler et cerner les problèmes de fonctionnement des processus et activités, puis les diagnostiquer et proposer des améliorations à y apporter, le cas échéant ;
 - S'assurer que des suites sont effectivement données aux recommandations du commissaire ;
- 2) *À moyen et à long termes* : amener les modifications souhaitables aux procédures, outils, méthodes et pratiques, de même qu'au cadre juridique et au dispositif administratif qui s'appliquent aux processus et activités d'admission.

2.6 Objets de la vérification

Chaque vérification permet de scruter, en tout ou en partie, le fonctionnement d'un ou de plusieurs processus. Les éléments qui peuvent être abordés en vérification sont nombreux et variés. En voici des exemples (liste non exhaustive) :

- *Fonctionnement des instances et des comités* : examen ou analyse des demandes d'admission, décisions, révisions, fréquence des rencontres, etc.
- *Méthodes et outils d'évaluation ou d'autoévaluation* : grille d'analyse, outils et critères normés, etc.
- *Délais* : délai de traitement, délai d'attente pour des entrevues, examens, stages ou cours, etc.
- *Tarif* : frais d'ouverture ou d'étude du dossier, frais d'examen ou d'évaluation, modalités de paiement, etc.
- *Information et communication* : documentation et renseignements sur les processus, procédures et exigences, suivi du traitement des demandes, correspondance avec les candidats et les candidates, etc.
- *Formation des personnes* participant au traitement ou à l'examen des demandes d'admission, ou à l'évaluation des compétences, ou encore à la révision des décisions, etc.
- *Tierces parties* : délégation d'une partie ou de l'ensemble de l'évaluation, partenariats pour faciliter la reconnaissance ou accélérer le traitement des demandes, interventions ou influence d'une autre partie prenante à l'admission, etc.

Les objets de vérification varient notamment selon les difficultés ou les problèmes observés ou constatés par l'examen des plaintes ou par la veille informationnelle. De plus, les deux types de vérification (systématique et particulière) s'alimentent mutuellement.

2.7 Nature et portée de la vérification particulière

On dit de la vérification sous forme d'enquête ou de suivi auprès d'un ou de plusieurs acteurs de la démarche d'admission qu'elle est « particulière » parce qu'elle cible un ou des acteurs en particulier.

La vérification particulière s'effectue sous deux angles et se concrétise de deux façons :

- a. Enquête particulière** : enquête sur une ou plusieurs pratiques reliées aux processus d'admission et à leur fonctionnement ;
- b. Vérification sommaire** : suivi des recommandations du commissaire aux acteurs concernant le fonctionnement des processus d'admission.

a. Enquête particulière

Comme pour l'examen des plaintes effectué par le bureau du commissaire, la vérification particulière s'effectue généralement sous forme d'enquête et comporte les deux mêmes angles d'analyse :

- 1) une **analyse de conformité**, notamment au regard de la loi et des règlements, ainsi que des ententes ou des accords de reconnaissance mutuelle ou de mobilité ;
- 2) une **analyse critique** au regard des principes et des bonnes pratiques en matière d'admission et de reconnaissance des compétences.

L'analyse de conformité et l'analyse critique peuvent porter sur tous les aspects du fonctionnement des processus d'admission :

- Cadres juridique et normatif ;
- Processus et procédures ;
- Méthodologie ;

- Dispositif administratif ;
- Rôles, actions et conduite des acteurs (organisations et individus).

Néanmoins, peu importe les aspects ou les éléments précis qui peuvent être examinés dans le cadre d'une vérification/enquête particulière, cet exercice suppose aussi un *regard global* sur le processus d'admission, tout particulièrement sur l'ensemble des étapes associées aux processus.

Analyse de conformité

Généralement parlant, ce type d'analyse consiste à vérifier si les actes de l'institution concernée correspondent à la pratique établie suivant une norme.

Dans le contexte de la vérification du fonctionnement des processus d'admission effectuée par le bureau du commissaire, l'analyse de conformité comprend les points suivants :

- Vérification du respect des lois et règlements, notamment quant aux exigences de formation, d'expérience, de stages et d'examens, ainsi qu'à la procédure d'admission et aux modalités qui s'y rattachent ;
- Vérification du respect des ententes ou des arrangements de reconnaissance mutuelle ou de mobilité, s'il y a lieu.

La vérification s'attarde à la conformité non seulement avec la lettre mais aussi avec l'esprit et l'objectif des lois, des règlements et des ententes. Le commissaire tient compte de l'historique des textes et porte un jugement critique quant à leur interprétation et à leur application. Ainsi, l'analyse de conformité dresse la table pour l'analyse critique (voir [ci-dessous](#)).

Analyse critique

Généralement parlant, ce deuxième angle d'analyse permet de discuter le bien-fondé des pratiques et des normes. Dans le contexte d'une vérification/enquête particulière menée par le bureau du commissaire, l'analyse critique consiste à vérifier la prise en compte par les acteurs de certains principes et bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences professionnelles².

L'analyse critique pourrait amener le commissaire à remettre en question la législation, la réglementation et les normes, particulièrement en présence d'impacts non souhaités. Elle devrait également servir à examiner de plus près tout ce qui n'est pas prescrit dans ces textes.

Ainsi, dans leur analyse critique, le commissaire et son équipe discutent sans tabou les points suivants :

- l'opportunité des normes en vigueur, notamment l'à-propos, l'utilité et la nécessité des exigences (incluant la documentation) et des modalités contenues dans les lois et règlements ;
- la qualité du processus d'admission, notamment sur les plans de l'adéquation, l'efficacité et de l'efficience (incluant les délais, les méthodes et les outils) ;

² Voici les principes auxquels le commissaire et son équipe se réfèrent pour leur analyse critique du fonctionnement des processus et activités d'admission : égalité, équité, objectivité, transparence, ouverture, cohérence, efficacité, célérité, efficience, caractère raisonnable, responsabilité et amélioration continue. Voir l'annexe à ce sujet, à la page 15 du présent document.

- l'objectivité et la transparence dans le traitement du dossier, notamment l'évaluation et la reconnaissance des acquis et des compétences, ainsi que la communication des motifs des décisions rendues par les différentes instances concernées ;
- l'à-propos et le caractère raisonnable des pratiques, des politiques et des positions des acteurs (incluant la tarification) ;
- les obligations et la responsabilité des acteurs (incluant les ententes, partenariats et collaborations avec de tierces parties).

b. Vérification sommaire

En accord avec le but et les objectifs de la vérification, ainsi qu'avec la finalité de son poste, le commissaire prend des mesures pour s'assurer que les acteurs corrigent et améliorent le fonctionnement des processus et activités d'admission.

Le commissaire peut adresser à un acteur des recommandations dans le cadre des deux premiers volets de son mandat (soit l'examen des plaintes et la vérification des processus). Une vérification sommaire du fonctionnement des processus et activités ayant fait l'objet de recommandations sera alors effectuée postérieurement à la fermeture d'un dossier de plainte ou de vérification/enquête particulière. Cette démarche ultérieure permet de constater l'évolution de la situation et, au besoin, d'effectuer un suivi auprès de chacun des acteurs concernés.

2.8 Démarches auprès d'autres parties prenantes

Pour mener à bien une vérification particulière, il peut être utile, voire nécessaire, de communiquer avec une autre partie prenante à la démarche d'admission, soit des acteurs du système professionnel soit leurs partenaires institutionnels ou toute autre organisation ou personne concernée. Ces démarches auraient alors pour but de s'assurer de pratiques coordonnées, cohérentes et facilitantes dans le fonctionnement des processus d'admission, voire dans l'intégration socioprofessionnelle des candidates et candidats, notamment en ce qui concerne l'évaluation de ces personnes.

2.9 Issue de la vérification particulière

La vérification particulière aboutit principalement à la production et à la publication de rapports. Néanmoins, l'enquête particulière et la vérification sommaire appellent des modes d'interventions différents.

a. Enquête particulière

La vérification sous forme d'enquête se termine de façon comparable à l'examen des plaintes effectué par le bureau du commissaire, puisque l'orientation, la nature et la portée de ces deux opérations sont similaires. Ainsi, selon ses observations et ses constats, le commissaire formule des conclusions et les recommandations qui en découlent. Il peut également sensibiliser d'autres parties prenantes à l'admission à une profession. De plus, pour chacune de ces vérifications, un rapport et un résumé sont produits et publiés. Finalement, si des recommandations sont formulées, un suivi sera effectué ultérieurement, par une vérification sommaire.

Recommandations

Les recommandations formulées au terme d'une vérification sous forme d'enquête peuvent être de deux types :

- a) Les recommandations à *portée générale*, au regard du fonctionnement du ou des processus d'admission au sein de l'acteur ou des acteurs visés par la vérification, portant sur l'objet de la vérification :
- Elles visent les pratiques ou les positions de l'acteur ou des acteurs. Elles peuvent porter tant sur le dispositif administratif (p. ex. modalités et formalités) que sur la méthodologie (p. ex. outils d'évaluation) ou la procédure (p. ex. étapes et exigences reliées) ;
 - Elles sont formulées à l'acteur ou aux acteurs visés par la vérification, mais elles peuvent également s'appliquer à d'autres acteurs qui adopteraient ou auraient adopté un fonctionnement similaire ;
- b) Les recommandations à *dimension systémique*, concernant des problèmes ou des enjeux liés à l'admission aux professions au sein de différents systèmes et d'autres contextes organisationnels :
- Elles visent les fondements, les approches, le cadre juridique ou le cadre normatif de l'admission et de la reconnaissance des compétences professionnelles ;
 - Elles sont formulées dans le rapport destiné à l'acteur ou aux acteurs visés par la vérification, mais les réflexions ou les actions qu'elles appellent s'adressent en même temps aux autres acteurs du domaine, à d'autres institutions du système professionnel, à celles du système d'éducation ou à d'autres parties prenantes à l'admission.

Rapport de vérification particulière

Chaque enquête en vérification particulière mène à la production d'un rapport de vérification particulière — et de son résumé — incluant notamment les conclusions du commissaire et, le cas échéant, ses recommandations.

Lorsqu'il inclut une ou des recommandations, le rapport appelle une réponse officielle dans les 60 jours de sa réception — comme cela est exigé pour toute recommandation formulée dans le cadre de l'examen d'une plainte. Ainsi, le commissaire s'attend à ce que chaque acteur concerné par une recommandation formulée dans le cadre de la vérification informe le commissaire par écrit des suites que cet acteur entend y donner et, si l'acteur n'entend pas y donner suite, des motifs justifiant sa décision. Il est attendu que les acteurs ne se limitent pas à indiquer leur accord ou leur désaccord avec les conclusions et les recommandations.

Sensibilisation d'autres parties prenantes concernées

Selon ses observations et ses constats, le commissaire peut être amené à sensibiliser d'autres parties prenantes quant à leur impact constaté ou souhaité sur le fonctionnement du ou des processus d'admission visés par la vérification, ou encore sur l'atteinte des objectifs de ces processus. Le genre de sensibilisation varie en fonction des situations suivantes :

- a) *Information* : lorsque le résultat de l'enquête en vérification particulière présente un certain intérêt pour une autre organisation concernée par l'admission aux professions, le commissaire en informe simplement celle-ci ;

- b) *Interpellation* : si l'action d'une autre partie prenante au fonctionnement d'un processus d'admission est en cause dans une situation constatée au cours de l'enquête, le commissaire appelle cette tierce partie à une réflexion sur ses actions ou sur ses positions, au regard du questionnement ou du problème soulevé par l'enquête le cas échéant. Il peut aussi formuler des suggestions découlant de ses observations, s'il y a lieu.

Publication du rapport et du résumé de la vérification

Le commissaire publie à la fois le résumé et le rapport complet de chacune des vérifications effectuées sous forme d'enquête, puisque l'accès aux professions régies par les ordres professionnels, notamment pour les personnes immigrantes, est une question d'intérêt public. En plus de servir l'information du public, ces publications profitent à l'ensemble des acteurs de la démarche d'admission, pour améliorer leurs pratiques.

Par ailleurs, en accord avec les règles de justice fondamentale, le commissaire donne aux acteurs visés par la vérification l'occasion de faire valoir leur point de vue et de formuler des commentaires sur le rapport de vérification avant que sa version définitive soit arrêtée et publiée.

b. Vérification sommaire

Chaque vérification sommaire mène à la production d'un rapport de suivi des recommandations et, s'il y a lieu, à une nouvelle enquête ou à des interventions.

Rapport de suivi des recommandations

Le rapport est destiné à usage interne seulement. Il contient notamment les éléments suivants :

- 1) un résumé de l'état de la situation actuelle concernant le ou les aspects du fonctionnement du ou des processus d'admission ayant fait l'objet d'une ou de plusieurs recommandations ;
- 2) l'information obtenue de la part des ordres professionnels lors du suivi (s'il y a lieu).

Bien que ce rapport ne soit pas rendu public, le commissaire fait état des suivis des recommandations dans son rapport annuel d'activités. Rappelons que la loi exige du commissaire qu'il fasse rapport annuellement non seulement de ses conclusions et de ses recommandations mais aussi des suites données à ces dernières (réf. à l'article 16.19 du *Code des professions*).

Nouvelle enquête ou interventions

En fonction du résultat de la vérification sommaire, le commissaire peut être amené à enquêter de nouveau dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- 1) Le problème constaté à l'origine semble persister ;
- 2) Les nouvelles pratiques mises en place en réponse à une recommandation devraient être examinées de plus près, au regard de la conformité, de la pertinence, de la qualité ou de l'efficacité du fonctionnement des processus.

Si une vérification sommaire révèle des obstacles à la résolution du problème constaté à l'origine ou à la mise en place de meilleures pratiques, le commissaire pourrait interpeler les autorités compétentes, dont celles au sein du gouvernement du Québec.

2.10 Déclencheurs et fréquence de la vérification particulière

Le commissaire étant chargé de la planification globale des activités de son bureau, il planifie également la vérification particulière.

a. Enquête particulière

Le commissaire détermine le moment opportun pour effectuer une enquête particulière. Voici d'ailleurs les différents types de déclencheurs possibles :

- Problèmes observés au cours d'une plainte ;
- Problèmes révélés par la vérification de type systématique ;
- Travaux des commissaires des provinces canadiennes ;
- Veille informationnelle.

Le commissaire entend effectuer plusieurs enquêtes par année. Il veut prioriser certaines problématiques, qui ne touchent pas nécessairement tous les acteurs, en raison de leurs réalités respectives ou leurs réglementations spécifiques. Il est donc tout aussi possible, à moyen terme, qu'un acteur fasse l'objet de plusieurs enquêtes particulières ou qu'il ne fasse l'objet d'aucune.

La vérification particulière sous forme d'enquête ne suit pas de cycle ni de calendrier prédéterminés : l'enclenchement des différentes vérifications est plus ou moins rapproché ou éloigné selon l'étendue et la portée de chacune, et selon le contexte et la conjoncture.

b. Vérification sommaire

La vérification sommaire est normalement effectuée un à deux ans après la fermeture d'un dossier comportant des recommandations concernant le fonctionnement des processus d'admission. Comme les acteurs visés par une recommandation du commissaire informent ce dernier des suites qu'ils entendent y donner, le cas échéant, le commissaire tient compte de cette information pour déterminer le moment opportun pour effectuer le suivi.

3. Étapes de la procédure de vérification sous forme d'enquête particulière

Étape n° 1 : Planification de la vérification

Élaboration d'un mandat de vérification

Sur instruction du commissaire, un ou une analyste élabore et rédige un projet de mandat. Le document comprend notamment les points suivants :

- Objet de la vérification ;
- Acteurs visés ;
- Objectifs particuliers de cette vérification ;
- Source ou origine du mandat (éléments de contexte) ;
- Hypothèses de départ ;

- Stratégie et modalités d'enquête envisagées ;
- Nom de l'analyste chargé ou chargée de l'enquête ;
- Estimation des besoins en ressources (humaines, matérielles et informationnelles, financières) ;
- Ébauche d'échéancier (calendrier des principales étapes et dates limites).

Approbation du mandat de vérification

L'analyste soumet le projet de mandat au commissaire pour discussion et approbation. Le mandat de vérification s'inscrit dans une planification globale et souple des dossiers en cours et à venir pour les volets du mandat du commissaire (tant l'examen des plaintes et le suivi de la collaboration ordres-établissements que les autres formes de vérification et la recherche).

Étape n° 2 : Déclenchement de la vérification

Avis de vérification particulière

Une communication écrite signée par le commissaire est produite et expédiée à chaque acteur visé par la vérification particulière pour l'informer de la tenue d'une enquête et des points suivants :

- Objet de la vérification (c.-à-d. le sujet de l'enquête) ;
- Identité de l'analyste mandaté ou mandatée pour mener à bien cette enquête ;
- Attentes et demandes du commissaire, notamment la désignation par l'acteur d'une personne-ressource ;
- Délai pour donner suite à l'avis.

Accusé de réception

Chaque acteur ainsi avisé est prié d'accuser réception de l'avis et d'y donner suite dans le délai indiqué. Cette communication ne doit pas seulement identifier la personne-ressource, mais aussi indiquer les coordonnées pour joindre cette personne directement.

De plus, si d'autres renseignements ou des documents ont été demandés d'emblée dans l'avis, ils doivent également être transmis à l'analyste responsable du dossier dans le délai indiqué.

Étape n° 3 : Enquête et analyse

Ouverture de l'enquête

L'analyste responsable du dossier procède à la vérification sous la forme d'une enquête. Il ou elle communique avec la personne-ressource identifiée par l'acteur pour chacun des acteurs concernés par la vérification. Le but de ce contact est de s'entretenir des étapes de l'enquête pour lesquelles il est requis d'obtenir la collaboration de l'acteur et de prendre les arrangements nécessaires.

Méthode et démarches d'enquête

À partir du mandat de vérification, l'analyste réalise l'enquête. Pour ce faire, il ou elle se base sur la méthode d'enquête propre au bureau du commissaire, incluant entre autres un travail de recherche, de réflexion, de planification et d'organisation préalable et concomitant à l'interaction avec chaque acteur ciblé par la vérification.

L'analyste peut effectuer l'enquête en plusieurs étapes, pouvant impliquer autant de démarches auprès des acteurs ciblés par la vérification. L'enquête comporte presque systématiquement un déplacement de l'analyste aux bureaux de chacun de ces acteurs, ces visites permettant entre autres d'observer et de constater leur organisation et leur fonctionnement. D'autres analystes du bureau du commissaire peuvent également participer aux démarches d'enquête.

Modalités d'enquête

Outre les modalités d'enquête mentionnées ci-dessus (recherche documentaire et visite d'observation), il est possible que l'analyste demande, entre autres choses, à rencontrer un ou des responsables de chacun des acteurs ou à consulter des dossiers de candidats et de candidates. En tout temps, l'analyste peut requérir des documents ou des renseignements qui ne sont pas disponibles au grand public. Il ou elle peut également demander à tout acteur de lui produire tout rapport dont il ou elle a besoin pour compléter la vérification.

En outre, l'avis d'un expert ou d'une experte peut être demandé, afin de mieux saisir un aspect de la problématique dont la compréhension exige une compétence spécialisée ou des connaissances plus approfondies.

Rappelons que le *Code des professions* confère au commissaire, pour la conduite d'une enquête, les mêmes pouvoirs que ceux accordés aux commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* (RLRQ, c. C -37)³.

Démarches auprès des autres parties prenantes

Si l'analyste le juge nécessaire aux fins de l'enquête, il ou elle communique également avec d'autres parties prenantes à la démarche d'admission, soit des organisations qui prennent part au processus visé par la vérification ou qui peuvent avoir une influence ou un impact sur celui-ci.

Analyse de conformité et analyse critique

Tout au long et au terme de l'enquête, l'analyste procède, d'une part, à une analyse de conformité et, d'autre part, à une analyse critique. Il ou elle examine notamment la prise en compte par chacun des acteurs (et par les autres parties prenantes, s'il y a lieu) des principes et des bonnes pratiques en matière d'admission et de reconnaissance des compétences. L'enquête étant un processus dynamique, l'analyse en continu alimente la collecte d'information et de données, et vice versa.

Intervention du commissaire

Au cours ou au terme de l'enquête, le commissaire peut intervenir auprès d'un ou de plusieurs ordres professionnels visés par la vérification si cette intervention peut permettre d'éviter un préjudice (tant pour les candidats et candidates que pour le public).

Étape n° 4 : Résultat de la vérification

Conclusions, recommandations et interventions (fin de l'enquête)

L'analyste tire des conclusions au terme de l'enquête et les partage avec le commissaire. Ensemble, ils formalisent ces conclusions. Le commissaire détermine s'il convient de

³ À l'exclusion du pouvoir d'imposer une peine d'emprisonnement.

- formuler des recommandations à un, à plusieurs ou à tous les acteurs visés par la vérification ;
- formuler des commentaires ou des recommandations à l'ensemble des acteurs de l'admission aux professions, du système professionnel, du système d'éducation ainsi qu'à d'autres parties prenantes ;
- sensibiliser d'autres parties prenantes quant à leur impact sur le fonctionnement des processus d'admission ou sur l'atteinte des objectifs de ces processus.

Dans l'un ou l'autre de ces cas, un rapport de vérification particulière est rédigé par l'analyste.

Communication avec les acteurs visés et avec les autres parties prenantes au dossier pour rétroaction

L'analyste rédige la version préliminaire de son rapport puis le transmet à la personne-ressource de chacun des acteurs visés par la vérification. Cette étape préliminaire a pour objectifs de

- confirmer les positions et les arguments de l'ordre,
- valider certains faits ou certaines données (au besoin), ou obtenir des compléments d'information pertinents,
- permettre à l'ordre de commenter les conclusions et, le cas échéant, les recommandations.

L'analyste donne un délai (approximativement une à trois semaines, selon le contexte) à chaque acteur pour lui faire parvenir tout commentaire ou complément d'information, avant la production de la version définitive du rapport. Entre temps, les représentants ou représentantes des acteurs peuvent communiquer avec l'analyste, afin d'éclaircir ou de discuter la ou les questions que la version préliminaire du rapport peut avoir soulevées.

De plus, si l'enquête a comporté des démarches auprès d'une autre partie prenante, l'analyste communique de nouveau avec celle-ci pour valider sa compréhension des différents aspects de la problématique et, le cas échéant, pour lui faire part d'un questionnement soulevé par l'enquête et connaître ou confirmer la position de cette autre partie prenante à ce sujet. Pour ce faire, il ou elle peut lui envoyer les extraits pertinents de la version préliminaire du rapport.

En concertation avec le commissaire, l'analyste fait une rétroaction sur son rapport, dans le but de rendre pleinement utile son analyse, ainsi que les conclusions et les recommandations, que le commissaire fait siennes.

Production et envoi de la version définitive du rapport

L'analyste parachève puis envoie le *Rapport de vérification particulière* par courriel aux mêmes dirigeants ou dirigeantes qui avaient été avisés de l'enclenchement de la vérification, ainsi qu'une copie conforme aux principaux interlocuteurs ou interlocutrices dans ce dossier, au besoin.

Réponse des acteurs visés

Dans les 60 jours suivant la réception de la version définitive du rapport, chaque acteur concerné par une ou des recommandations informe le commissaire par écrit des suites qu'il entend donner à chacune des recommandations et, s'il n'entend pas y donner suite, des motifs justifiant sa décision.

Si la réponse d'un acteur est imprécise ou incomplète, ou si elle n'est pas en lien avec les recommandations, une relance sera faite auprès de l'acteur en question pour obtenir une réponse satisfaisante.

Sensibilisation d'autres parties prenantes concernées

Le commissaire détermine les éléments du dossier de la vérification qui sont susceptibles d'intéresser d'autres parties prenantes à l'admission et en informe celles-ci.

Dans le cas où la vérification aurait révélé une situation dans laquelle l'action ou la position d'une autre partie prenante au dossier est en cause, le même exercice est fait, mais cette fois, en vue d'appeler cette tierce partie à une réflexion sur cette action ou sur cette position.

Étape n° 5 : Fermeture du dossier et publication du résumé et du rapport

Lorsque la vérification est terminée, le dossier est fermé. On publie à la fois un résumé et le rapport de la vérification sur le site Web de l'Office des professions du Québec, dans la section propre au commissaire. On publie aussi le résumé dans le rapport annuel d'activités du commissaire.

Si une recommandation a été adressée à un ou à des acteurs au terme de la vérification, celle-ci fera l'objet d'un suivi ultérieur par la voie d'une vérification sommaire du fonctionnement des processus (voir ci-dessous).

4. Étapes de la procédure de vérification sommaire

Étape n° 1 : Collecte d'information

Consultation de l'information disponible

Un à deux ans après la fermeture d'un dossier de plainte ou de vérification comportant des recommandations à portée générale ou à dimension systémique, un ou une analyste va reprendre le dossier pour procéder à une vérification sommaire du fonctionnement du ou des processus ayant fait l'objet de telles recommandations. Pour ce faire, l'analyste consulte l'information disponible au public, afin de vérifier si les modifications recommandées par le commissaire, tant au regard des pratiques que du cadre juridique applicable, semblent avoir été apportées, depuis la fermeture du dossier.

Suivi auprès des acteurs concernés

Selon l'information trouvée, l'analyste pourrait contacter chaque acteur visé par une recommandation pour compléter la collecte. Dans cette communication, il ou elle s'enquiert auprès d'eux de l'état de la situation concernant

- les engagements de l'acteur à l'égard de la recommandation,
- la problématique et les enjeux qui avaient généré la recommandation.

L'analyste transmet ou communique au commissaire les réponses des acteurs.

Communication avec d'autres parties prenantes concernées

Selon la situation, l'analyste ou le commissaire pourrait contacter chacune des autres parties prenantes concernées par une recommandation pour obtenir de l'information sur les actions qu'elles auraient pu entreprendre à cet égard.

Étape n° 2 : Résultat de la vérification

Rédaction d'un rapport interne

L'analyste rédige un court rapport pour documentation interne, afin d'y consigner tout ce qui a trait à la vérification sommaire. Ce rapport n'est pas publié, mais certaines informations qu'il contient seront intégrées ultérieurement dans le rapport annuel d'activités du commissaire, dans une section prévue à cet effet.

Vers une nouvelle enquête, au besoin

Selon le résultat de la vérification sommaire, une nouvelle enquête pourrait être lancée. On se réfère alors à la procédure de vérification sous forme d'enquête particulière.

5. Protection de l'enquête et utilisation des renseignements obtenus

Les enquêtes effectuées par le commissaire et son équipe bénéficient d'une protection contre les injonctions et autres procédures légales qui auraient pour effet d'entraver ou d'arrêter ces enquêtes.

De plus, toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre de la vérification des processus ne peuvent être utilisés devant un tribunal ou autre instance judiciaire. De même, les éléments d'un dossier de vérification, y compris les conclusions et les recommandations, ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile. Cela est valable tant pour les ordres professionnels que pour les autres acteurs ou parties prenantes.

6. Insatisfactions à l'égard du commissaire ou de son équipe

Toute plainte concernant le travail ou l'attitude du personnel du bureau du commissaire devrait être adressée personnellement au commissaire.

Toute plainte concernant le travail ou l'attitude du titulaire du poste du commissaire devrait être adressée simultanément au président ou à la présidente du conseil d'administration de l'Office des professions du Québec et au Protecteur du citoyen.

Annexe 1 : Principes et bonnes pratiques en matière d'admission aux professions et de reconnaissance des compétences

Principes

Les principes auxquels se réfère le commissaire et son équipe pour faire une analyse critique des processus et activités d'admission aux professions s'inspirent de ceux énoncés par diverses organisations œuvrant dans le domaine, tant au Québec que sur la scène internationale. Certains de ces principes peuvent même être considérés comme des valeurs, qui guident le commissaire et qui devraient également guider les ordres professionnels et les autres acteurs de la démarche d'admission. Les principes s'énumèrent de la façon suivante :

- Égalité
- Équité
- Objectivité
- Transparence
- Ouverture
- Cohérence
- Efficacité
- Célérité
- Efficience
- Caractère raisonnable
- Responsabilité
- Amélioration continue

L'énoncé des principes est présenté ci-dessous. Il est important de noter que ceux-ci se manifestent et s'interprètent selon le contexte propre à chaque situation. L'énoncé qui suit est donc un guide qui peut changer, suivant l'évolution des enjeux dans le domaine.

Le *Code des professions*, RLRQ, c. C -26, répercute dans son texte certains de ces principes et ajoute celui de la facilitation de l'admission, notamment pour les personnes formées hors du Québec. Le paragraphe 7 de l'article 62.0.1 du Code énonce une nouvelle obligation au conseil d'administration d'un ordre à l'égard de ses processus d'admission.

7° s'assure de l'équité, de l'objectivité, de l'impartialité, de la transparence, de l'efficacité et de la célérité des processus relatifs à l'admission adoptés par l'ordre et s'assure que ces processus facilitent l'admission à une profession, notamment pour les personnes formées hors du Québec ;

De plus, soulignons que le Code rappelle des droits fondamentaux qui trouvent application en matière d'admission.

43. Un ordre ne peut refuser de délivrer un permis ou un certificat de spécialiste ou d'accorder une autorisation spéciale pour des raisons de race, de couleur, de sexe, de religion, d'ascendance nationale ou d'origine sociale.

ÉGALITÉ

Reconnaître le droit à l'égalité, c'est agir en considérant que chaque candidat ou candidate à une profession mérite le même respect, la même déférence et la même considération, tout en étant conscient ou consciente que certains groupes de personnes sont défavorisés sur le plan culturel, social et économique et qu'ils ont besoin d'être protégés contre toute forme de discrimination.

ÉQUITÉ⁴

Agir avec équité, c'est agir de façon juste, selon ce qui est dû à chacun et en tenant compte des différences et de la diversité des situations vécues par les personnes. Dans le contexte de l'admission, particulièrement la reconnaissance des compétences professionnelles, l'équité comporte trois dimensions :

- 1) L'équité dans les procédures et dans les processus : ce principe s'apprécie dans la façon dont les décisions sont prises et dans les différentes étapes qui mènent à ces décisions et à leur application ;
- 2) L'équité sur le fond : ce principe s'apprécie dans la légalité et dans le caractère raisonnable du contenu même des décisions (voir aussi le principe « **CARACTÈRE RAISONNABLE** ») ;
- 3) L'équité relationnelle : ce principe s'apprécie dans la façon dont les individus sont traités et dans leur perception à l'égard du processus d'admission et de ses résultats.

OBJECTIVITÉ

Agir avec objectivité, c'est agir sans préjugé, de manière impartiale et fidèle à la réalité. Dans le contexte de l'admission aux professions, cela implique notamment que le traitement d'une demande et les décisions relatives à cette demande ne soient pas influencés par les sentiments, les opinions ou les intérêts des personnes impliquées.

TRANSPARENCE

Agir avec transparence, c'est notamment communiquer clairement le sens de son action ainsi que les critères utilisés pour prendre une décision. En matière d'admission aux professions, on notera des enjeux dans l'information au public et dans la communication aux candidats et candidates. Le principe de transparence s'apprécie tout particulièrement dans la justification des décisions rendues par les acteurs, dans les explications fournies aux candidats et candidates quant aux démarches à entreprendre pour combler les lacunes, ainsi que dans la disponibilité et la clarté de l'information générale sur les processus, les procédures, les méthodes, les recours, etc. En contexte de fonctions déléguées par l'État, comme c'est le cas des ordres professionnels ou possiblement d'autres acteurs, cela implique aussi de faire connaître l'information et les données sur les activités menées en vertu des fonctions de puissance publique ainsi déléguées.

OUVERTURE

Agir avec ouverture, c'est accepter de considérer — ou ne pas rejeter d'emblée — ce qui est différent ou ce qui est nouveau. Dans les organisations, cela implique d'avoir le souci de connaître et d'intégrer, lorsque cela est approprié, d'autres réalités et façons de faire. Dans le contexte de l'admission aux professions, le principe d'ouverture se manifeste

- dans l'appréciation des systèmes d'éducation et des contextes de pratique professionnelle hors du Québec ;
- dans l'appréciation des parcours des candidates et des candidats formés hors du Québec ou selon diverses approches d'apprentissage ;
- dans la collaboration avec d'autres organismes pour faciliter l'admission.

⁴ Le principe de l'équité est souvent discuté avec celui de l'égalité, et inversement : les deux se complètent.

COHÉRENCE

Agir avec cohérence, c'est s'assurer que nos actions et nos décisions sont logiques les unes par rapport aux autres. Dans le contexte de l'admission aux professions, cela implique que les différents processus, politiques et exigences soient harmonisés au mieux. Leur cohérence ne s'apprécie pas seulement à l'interne, au sein de chaque acteur, mais aussi à l'externe, concernant les processus, politiques et actions des autres parties prenantes à la démarche d'admission et d'autres acteurs en intégration socioprofessionnelle.

EFFICACITÉ

Agir avec efficacité, c'est agir de sorte à produire les résultats attendus. En matière d'admission aux professions, on examinera si les procédures, exigences et méthodes produisent les effets prévus. Des enjeux peuvent se manifester dans l'organisation du dispositif administratif des acteurs de la démarche d'admission.

CÉLÉRITÉ

La célérité réfère à la promptitude dans l'action. Dans le contexte de l'admission aux professions, cela se manifeste par le souci d'un traitement rapide des dossiers à chaque étape et de la réduction des battements entre chaque étape (qui peuvent être sous la responsabilité de différents acteurs). On vise l'aboutissement de l'ensemble de la démarche d'un candidat ou d'une candidate à l'admission dans un temps raisonnable et qui lui cause le moins de préjudice possible.

EFFICIENCE

Agir avec efficacité, c'est agir en optimisant les moyens et les ressources dont on dispose, dans l'atteinte des objectifs. Ce principe concerne le rapport entre les résultats obtenus et les moyens mis en œuvre pour y parvenir. Dans le contexte de l'admission aux professions, l'efficacité concerne aussi la diligence dans le traitement d'un dossier de demande d'admission ainsi que dans la prise de décision des diverses instances. Des enjeux peuvent se manifester sur le plan de la performance du dispositif administratif.

CARACTÈRE RAISONNABLE

Ce principe concerne à la fois l'opportunité, la légitimité et le bien-fondé des décisions et des actions. On se trouvera à soulever la question du caractère raisonnable lorsque, bien que conforme à la norme, un geste, une position ou une décision heurte le bon sens ou provoque une réaction instinctive devant les conséquences manifestement disproportionnées qu'il entraîne pour une personne ou pour un groupe de personnes. On considère alors le sens de la mesure, de la justice et de la proportionnalité, ainsi que la justification à l'égard des enjeux sous-jacents.

Dans le contexte de l'admission aux professions, apprécier le caractère raisonnable consiste à porter un regard global et organique sur les finalités de la loi, les exigences, la démarche imposée et ses objectifs, la situation des candidats et candidates à une profession, ainsi que les résultats prévus et non prévus. On portera une attention particulière au degré de complexité des démarches exigées des candidats et candidates.

L'analyse au regard du caractère raisonnable viendra alimenter celle sur l'équité. Elle servira d'autant plus dans la perspective d'interpréter, de compléter ou de corriger une loi, une norme ou une politique.

RESPONSABILITÉ

Agir avec responsabilité, ce n'est pas seulement exercer ses fonctions, mais aussi répondre de cet exercice. Les ordres professionnels et possiblement d'autres acteurs exercent des fonctions déléguées par l'État, impliquant des pouvoirs décisionnels qui ont des impacts importants sur des individus et sur la société. Ils doivent rendre compte à la fois des activités menées en vertu de ces fonctions déléguées et de la manière d'exercer ces fonctions et les pouvoirs afférents. En matière d'admission aux professions, les ordres sont responsables du respect des normes de compétences et du fonctionnement des processus, et ce, même lorsqu'ils confient certaines de leurs activités à de tierces parties. À ce sujet, on notera des enjeux dans la délégation de fonction ou d'activité à de tierces parties, de même que dans l'influence d'autres parties prenantes à l'admission.

AMÉLIORATION CONTINUE

L'amélioration continue est une démarche structurée pour accroître la performance d'une organisation, ainsi que pour améliorer la qualité des services et la satisfaction de la clientèle. Dans le contexte de l'admission aux professions, cela implique que les processus soient évalués et révisés périodiquement sous leurs différents aspects : cadre juridique, cadre normatif, processus, procédures, méthodes, dispositif administratif, etc. Un des objectifs de la révision périodique est de s'assurer que les processus et activités d'admission satisfont aux principes et aux bonnes pratiques en la matière. L'amélioration continue permet de s'adapter à la réalité changeante des profils de personnes, dont celles issues de l'immigration, comme à celle des méthodes, des outils et des partenariats mis en place.

Bonnes pratiques

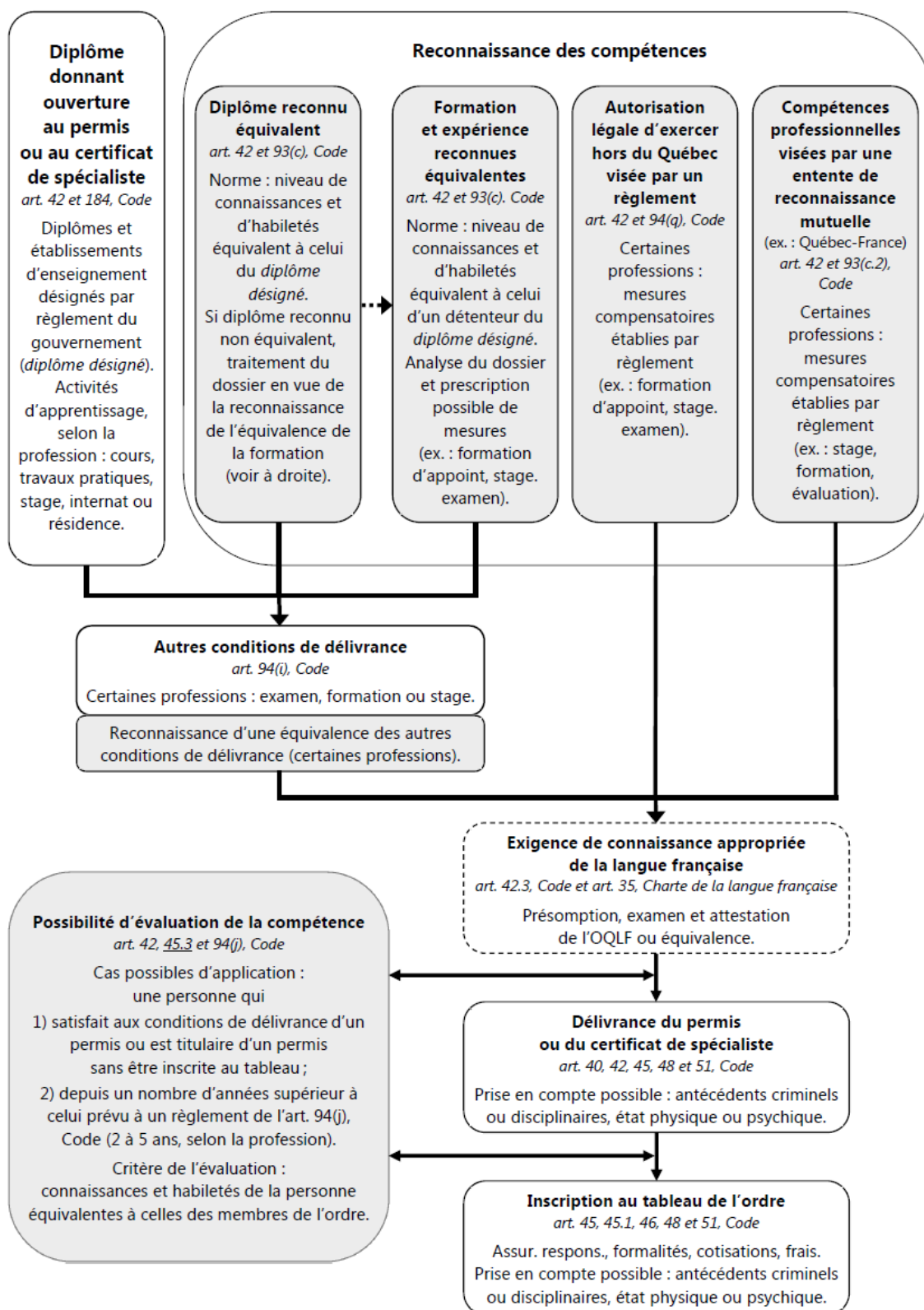
Les bonnes pratiques auxquelles se réfèrent le commissaire et son équipe pour faire une analyse critique de l'admission aux professions peuvent difficilement faire l'objet d'une liste exhaustive. D'une part, les pratiques en matière d'admission peuvent être qualifiées de différentes façons (probantes, meilleures, bonnes, à améliorer, à proscrire, etc.). D'autre part, les « bonnes » pratiques en matière d'admission sont diversifiées et peuvent changer au fil du temps, selon les approches préconisées (que ce soit en mesure et en évaluation, ou bien en gestion et en management des organisations).

Néanmoins, le système professionnel québécois et certains de ses partenaires ont développé des outils et instauré des pratiques qui s'avèrent pertinents et efficaces. Une partie importante de ces pratiques ont été recensées par diverses organisations et constituent un bon point de départ pour effectuer une analyse critique. Toutefois, le commissaire ne s'y limite pas et entend contribuer à la réflexion dans ce domaine.

Les pratiques en matière d'admission font l'objet d'une veille par le bureau du commissaire. Le commissaire se documente notamment auprès de divers organismes, au cours de congrès, de colloques et de séminaires, en plus de consulter des publications spécialisées (ouvrages, sites Web, etc.)⁵.

⁵ Voir, entre autres, la documentation sur les [pages Web du commissaire](#).

Annexe 2 : Schéma des principaux parcours d'admission aux professions⁶



⁶ Voir <https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/SchemaParcoursAdmission.pdf>

Annexe 3 : Schéma de la procédure de vérification sous forme d'enquête particulière