



# **PROCÉDURES DE VÉRIFICATION**

## **1<sup>re</sup> PARTIE : LA VÉRIFICATION SYSTÉMATIQUE**

**Janvier 2019**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>Objectif du document</b> .....	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Fondements et caractéristiques de la vérification</b> .....	<b>1</b>
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 systématique .....	3
2.8	Issue de la vérification systématique .....	4
2.9	Fréquence des vérifications de type systématique .....	4
<b>3.</b>	<b>Étapes de la procédure de vérification par questionnaire standardisé (réf. portrait de l'admission aux professions)</b> .....	<b>5</b>
	Étape n° 1 : Planification de la vérification.....	5
	Étape n° 2 : Préparation du questionnaire.....	5
	Étape n° 3 : Déclenchement de la vérification.....	6
	Étape n° 4 : Collecte et analyse .....	7
	Étape n° 5 : Résultat de la vérification .....	8
	Étape n° 6 : Fermeture du dossier et publication du portrait .....	8
<b>4.</b>	<b>Vérification par collecte de données sur le traitement des demandes d'admission aux professions</b> .....	<b>8</b>
<b>5.</b>	<b>Utilisation des renseignements obtenus par la vérification</b> .....	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>Insatisfactions à l'égard du commissaire ou de son équipe</b> .....	<b>9</b>
	<b>Annexe 1 : Schéma des principaux parcours d'admission aux professions</b> .....	<b>10</b>
	<b>Annexe 2 : Schéma de la procédure de vérification par questionnaire standardisé</b> .....	<b>11</b>

## 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 première partie traite principalement d'un des deux types de vérification que le commissaire effectue, celle qu'il nomme « vérification systématique »<sup>1</sup>.

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

---

<sup>1</sup> L'autre type de vérification, que le Commissaire nomme « vérification particulière », est traité dans un document distinct : [Procédures de vérification – 2e partie : la vérification particulière](#), disponible [en ligne](#) dans les publications du Commissaire sur le site Web de l'Office des professions du Québec.

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.

### Objectifs spécifiques à la vérification systématique

Des objectifs spécifiques sont également associés à chacun des deux types de vérification (systématique et particulière). Dans le cas de la vérification systématique, le commissaire s'est donné les objectifs suivants :

- 1) *Le principal objectif* : obtenir des données et de l'information pour connaître les acteurs de la démarche d'admission (leur structure, leur fonctionnement, leurs ressources, etc.) et pour dresser, par le fait même, un portrait particulier et d'ensemble de la situation actuelle du fonctionnement des processus et activités d'admission ;
- 2) *À moyen terme* : générer des données fiables sur le traitement des demandes d'admission et sur le profil des candidats et candidates ;
- 3) *À plus long terme* : avoir un regard historique et documenté sur les performances du système professionnel et des autres acteurs en matière 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 systématique

On dit de la vérification sous forme de collecte cyclique d'information et de données qu'elle est « systématique » parce que cette collecte est effectuée selon une planification prédéterminée, auprès de l'ensemble ou d'une partie des acteurs de la démarche d'admission aux professions, et de la même manière pour tous ces acteurs.

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

- a. **Portrait de l'admission aux professions** : cette collecte s'effectue à l'aide d'un questionnaire standardisé, auprès de l'ensemble ou d'une partie des acteurs de la démarche d'admission ;
- b. **Collecte de données statistiques sur le traitement des demandes d'admission** : cette collecte s'effectue à l'aide d'un outil qui sera éventuellement fourni à tous les ordres professionnels ainsi qu'à d'autres acteurs de la démarche d'admission.

### a. Portrait de l'admission aux professions

Le bureau du commissaire veut obtenir de la part des acteurs de la démarche d'admission de l'information supplémentaire ou complémentaire à celle déjà disponible (p. ex. information en ligne) ou accessible (p. ex. documents transmis aux candidats et candidates). Des renseignements concernant le fonctionnement des acteurs et des processus d'admission seront donc exigés périodiquement. Ils seront collectés au moyen d'un questionnaire standardisé. Cette collecte permettra aussi de valider ou d'actualiser l'information dont le commissaire et l'Office des professions du Québec disposent sur ces questions.

### b. Collecte de données statistiques sur le traitement des demandes d'admission

Le commissaire veut obtenir des données fiables et parlantes concernant le traitement des demandes d'admission aux professions. La collecte de ces données viendra compléter les modalités d'action du commissaire en mode vérification. Avant la mise sur pied de la collecte, des discussions sont à tenir avec différents partenaires gouvernementaux, puis avec les acteurs du système professionnel ou leurs partenaires.

## 2.8 Issue de la vérification systématique

La vérification systématique aboutit, d'une part, à la documentation interne du bureau du commissaire et, d'autre part, à la publication de certaines informations et données. Ce type de vérification n'appelle pas de recommandation formelle concernant un ou des acteurs de la démarche d'admission en particulier. Toutefois, le commissaire pourrait formuler des commentaires sur certains aspects révélés et qui appellent des réflexions ou des changements dans la conduite de certains acteurs de la démarche d'admission. Au besoin, il pourrait intervenir autrement auprès d'un ou de plusieurs acteurs, selon les résultats obtenus.

### a. Portrait de l'admission aux professions

Le « Portrait de l'admission aux professions » est le nom donné au résultat de la vérification par questionnaire standardisé. Au terme de chacune de ces vérifications, le commissaire publie un texte à teneur descriptive sur le site Web de l'Office et dans le rapport annuel d'activités du commissaire.

### b. Collecte de données statistiques sur le traitement des demandes d'admission

À ce jour, les intentions du commissaire sont de publier sur le site Web de l'Office et dans son rapport annuel d'activités l'analyse d'une partie des données recueillies et analysées, notamment celles qui sont d'intérêt public ou qui sont utiles pour la compréhension des activités et des enjeux dans le domaine de l'admission aux professions.

## 2.9 Fréquence des vérifications de type systématique

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

### a. Portrait de l'admission aux professions

Le commissaire veut avoir un portrait à jour des processus et activités d'admission et actualiser ce portrait sur une base régulière. Pour ce faire, il prévoit effectuer des vérifications par questionnaire au moins une fois par année, en complément de la veille informationnelle et du travail de documentation effectués par le bureau du commissaire ainsi que par l'Office.

Cependant, la fréquence des vérifications par questionnaire standardisé n'est pas nécessairement régulière ni calquée sur les années financières ou calendriers. Leur récurrence est plus ou moins rapprochée selon l'étendue et la portée de chacune, et selon le contexte et la conjoncture. Le commissaire tient aussi compte de la charge de travail de son équipe, afin de s'assurer de la disponibilité de ressources suffisantes à l'interne pour la réalisation de son mandat.

### b. Collecte de données statistiques sur le traitement des demandes d'admission

Le commissaire collecterait ces données sur une base annuelle. Les cycles de vérification seraient calqués sur les années financières.

### **3. Étapes de la procédure de vérification par questionnaire standardisé (réf. portrait de l'admission aux professions)**

#### **Étape n° 1 : Planification de la vérification**

##### **Définition des objectifs et choix des orientations**

Une fois le moment d'une vérification prévu, le commissaire définit les objectifs particuliers de la vérification et détermine les orientations à prendre pour sa mise en œuvre. Il désigne un ou une analyste qui sera responsable de cette vérification et qui préparera un projet de mandat sur cette base.

##### **Élaboration et approbation du mandat de vérification**

L'analyste rédige le projet de mandat, à partir des discussions préalables avec le commissaire. Le document comprend notamment les points suivants :

- Objectifs particuliers de cette vérification ;
- Acteurs de la démarche d'admission visés par cette vérification ;
- Objet de la vérification (thème et sujets à couvrir dans le questionnaire) ;
- Portée de la vérification et du questionnaire (estimation du degré de détail attendu pour chaque sujet questionné et nombre approximatif de questions) ;
- Méthode de la collecte (modes et moyens envisagés) ;
- Estimation des besoins en ressources (humaines, matérielles et informationnelles, financières) ;
- Équipe de vérification (personnel du bureau du commissaire affecté à ce dossier) ;
- Ébauche d'échéancier (calendrier des principales étapes et dates limites).

L'analyste soumet le document au commissaire pour approbation du mandat.

#### **Étape n° 2 : Préparation du questionnaire**

##### **Sélection de la méthode détaillée de collecte**

L'analyste responsable de la vérification détermine comment faire passer ou remplir le questionnaire (soit la méthode, le mode et le moyen de la collecte, de même que le support du questionnaire). Voici plusieurs possibilités :

- Faire passer le questionnaire par un ou une analyste du bureau du commissaire, dans le cadre d'un entretien dirigé avec une personne désignée par l'acteur visé :
  - Questions posées lors d'un entretien dirigé en personne ou bien par téléphone ;
  - Questions transmises à l'avance (délai entre l'envoi des questions et l'entretien dirigé permettant de consigner les réponses) ou non ;
- Faire remplir le questionnaire par l'acteur visé, en donnant une date limite pour l'entrée des réponses ou la transmission du questionnaire dûment rempli :
  - Questionnaire envoyé par courrier postal ou par courriel ou accessible en ligne ;

- Présentation du questionnaire et explications verbales des instructions (écrites), ou bien présentation et instructions transmises par écrit seulement ;
- Support du questionnaire et format des réponses :
  - Questionnaire papier vs électronique (envoyé aux acteurs visés), ou questionnaire hébergé en ligne, ou bien en mode mixte ;
  - Réponses de l'acteur visé consignées par écrit ou bien sur ordinateur.

L'analyste détermine les règles et les conditions relatives au déroulement des entretiens dirigés ou à la période de collecte des réponses. Il ou elle rédige également les instructions qui devront être transmises aux personnes qui vont procéder aux entretiens dirigés, le cas échéant.

### **Élaboration, rédaction et conception du questionnaire**

L'analyste détermine le contenu et la forme du questionnaire (incluant la partie servant d'introduction au questionnaire) dans un plan détaillé, selon la méthode adoptée par le bureau du commissaire. Au besoin, une ressource spécialisée peut être désignée pour concevoir le questionnaire sur la base de ce plan et des directives de l'analyste.

### **Mise à l'essai (prétest) et révision du questionnaire**

En plus d'être testé à l'interne, le questionnaire peut être testé auprès de quelques acteurs visés, et ce, dans les mêmes conditions que celles prévues pour l'ensemble des acteurs visés. L'analyste identifie les erreurs, les problèmes ou les faiblesses à corriger, puis révisé le questionnaire ou les instructions en conséquence.

## **Étape n° 3 : Déclenchement de la vérification**

### **Avis de vérification systématique**

Une communication écrite signée par le commissaire est produite et expédiée à tous les acteurs visés pour leur annoncer le début d'une vérification systématique par questionnaire standardisé ainsi que des points suivants :

- Objet (thème) et objectif de la vérification ;
- Nom de l'analyste responsable du dossier ;
- Méthode de la collecte ;
- Attentes du commissaire, notamment la désignation par l'acteur visé d'une personne-ressource ;
- Délai pour donner suite à l'avis.

### **Accusé de réception**

Chaque acteur visé 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.



## **Étape n° 4 : Collecte et analyse**

### **Communication avec la personne-ressource de chacun des acteurs visés**

L'analyste responsable communique avec la personne-ressource préalablement identifiée pour chacun des acteurs visés, afin de lui envoyer le questionnaire à remplir ou de convenir d'un rendez-vous pour un entretien, selon la méthode de la collecte.

Dans le cas d'un entretien dirigé, l'analyste s'assure également que chaque acteur visé ne désigne qu'une seule personne pour y prendre part. Il ou elle prévoit avec la personne-ressource des arrangements qui assurent le bon déroulement de l'entretien dirigé.

### **Période de la collecte (réponses aux questions)**

Cette étape varie grandement selon la méthode de la collecte. Dans le cas d'entretiens dirigés, l'analyste se rend aux bureaux de chaque acteur visé selon le calendrier, l'horaire et les arrangements convenus avec chacune des personnes-ressources.

Dans le cas d'un questionnaire qu'on fait remplir par les acteurs visés, la personne-ressource de chaque acteur reçoit le questionnaire et en prend connaissance. L'acteur peut normalement décider à l'interne qui est la personne la mieux placée pour répondre (à moins d'une instruction précisant une fonction particulière pour le répondant ou la répondante). Cette personne répond aux questions en suivant les instructions transmises par l'analyste. Elle peut communiquer avec l'analyste pour toute demande d'information complémentaire.

Peu importe la méthode de la collecte, l'analyste responsable du dossier vérifie l'ensemble des questionnaires remplis, afin de s'assurer qu'il ne manque pas d'information ni de données.

### **Compilation des réponses et traitement des données**

L'analyste responsable veille à la saisie et à la compilation des réponses pour l'ensemble des questionnaires remplis. Il ou elle vérifie notamment que toute l'information nécessaire a été obtenue et enregistrée lisiblement, que les modalités de réponses ont été respectées et que les questionnaires ne comportent pas d'incohérence ni d'erreur apparente.

### **Analyse et interprétation de l'information et des données**

L'analyste examine l'ensemble de l'information et des données collectées, afin de les analyser et de les interpréter dans une optique descriptive.

### **Copie de courtoisie à l'Office et au CIQ**

Le commissaire peut transmettre une copie du questionnaire standardisé pour information à l'Office des professions du Québec et au Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ).

## Étape n° 5 : Résultat de la vérification

### Rédaction d'un portrait

Le commissaire mandate l'analyste responsable du dossier pour rédiger un texte essentiellement descriptif intitulé « Portrait de l'admission aux professions », à des fins de diffusion publique. À partir de l'analyse et de l'interprétation de l'information et des données collectées, l'analyste brosse un tableau du fonctionnement des processus en ce qui concerne l'objet de la vérification, sans exposer les réponses de tel ou tels acteurs au questionnaire.

Le portrait des processus inclut nécessairement les faits saillants de la vérification et peut également inclure un ou plusieurs éléments de contenu parmi les suivants :

- certaines statistiques ;
- évolution et tendances observées ;
- exemples de bonnes pratiques relevées ;
- certains enjeux ou défis identifiés ;
- commentaires et réflexion du commissaire.

### Étape n° 6 : Fermeture du dossier et publication du portrait

Lorsque la vérification est terminée, le dossier est fermé. On publie le portrait des processus et activités d'admission dressé à partir de cette vérification sur le site Web de l'Office, dans la section propre au commissaire. On publie également ce portrait ou les faits saillants de la vérification dans le rapport annuel d'activités du commissaire.

Une version électronique du portrait est envoyée à chacun des ordres professionnels, aux acteurs visés par la vérification ainsi qu'à l'Office des professions du Québec et au Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ).

Dans le cas où l'objet de la vérification ou le résultat de celle-ci revêtirait un intérêt particulier pour certains ministères ou pour d'autres organisations, le commissaire voit s'il y a lieu d'également transmettre le portrait à ceux-ci ou à celle-ci.

## 4. Vérification par collecte de données sur le traitement des demandes d'admission aux professions

Pour réaliser son mandat sous ses différents volets, le commissaire a besoin de données fiables et parlantes sur le traitement des demandes d'admission par les ordres professionnels et par d'autres acteurs de la démarche d'admission. La collecte et l'analyse de telles données servent à

- 1) détecter des problèmes de fonctionnement des processus et activités d'admission aux professions ;
- 2) dresser un historique et des tendances dans les processus et activités des ordres professionnels et des autres acteurs de la démarche d'admission aux professions ;
- 3) évaluer la performance des processus et activités d'admission aux professions.

L'accès à ces données fait partie de la transparence attendue de la part des ordres professionnels, à qui l'État a délégué la fonction de contrôle de l'exercice des professions, de même que des autres acteurs de la démarche d'admission à ces professions.

Le commissaire entend donc développer et mettre en place une collecte de données rencontrant les objectifs énoncés ci-dessus. Il consultera les parties concernées par le développement de cette collecte.

## **5. Utilisation des renseignements obtenus par la vérification**

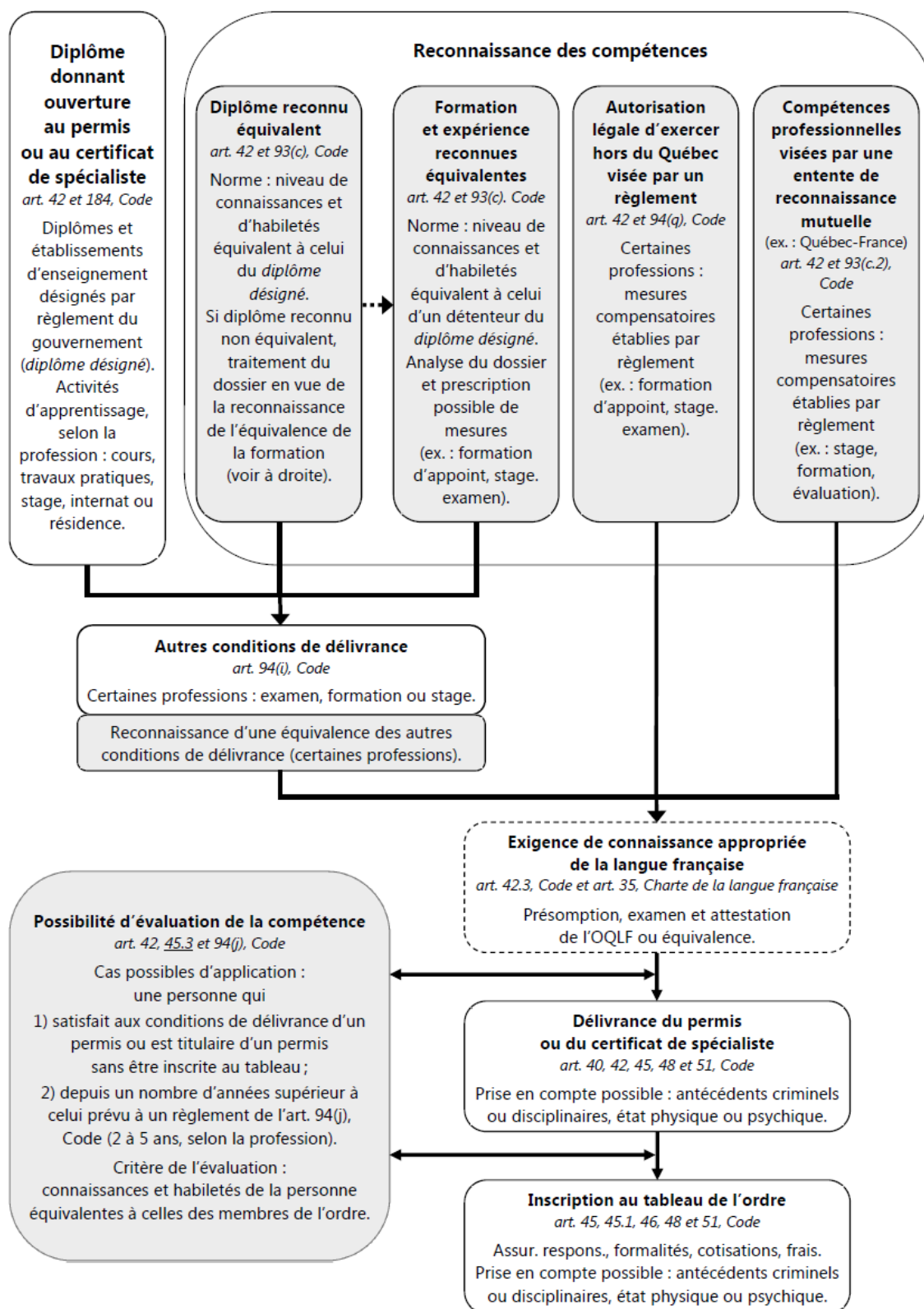
Toutes les déclarations faites et tous les renseignements fournis dans le cadre de la vérification des mécanismes ne peuvent être utilisés devant un tribunal ou autre instance judiciaire. De même, les éléments d'un dossier de vérification ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile.

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

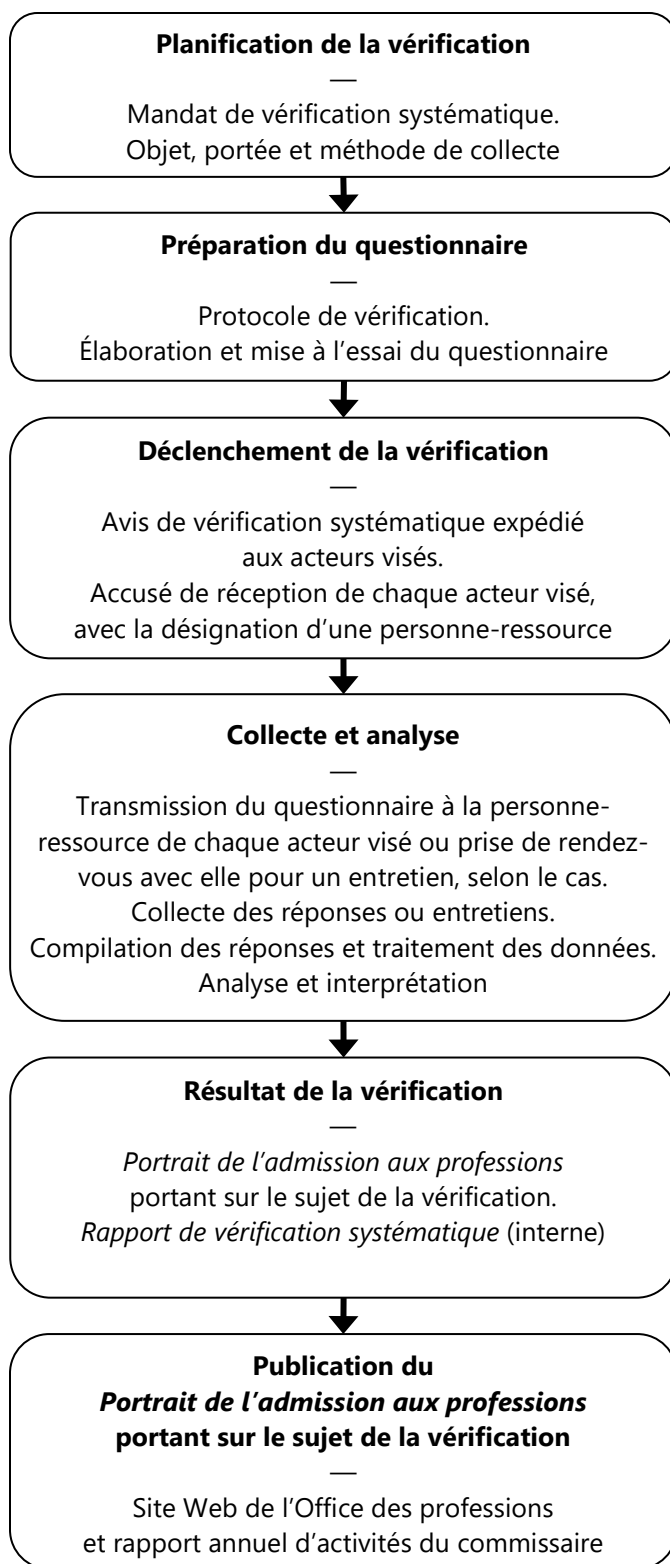
Toute plainte concernant le travail ou l'attitude du personnel du bureau du commissaire devrait être adressée personnellement au commissaire.

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 : Schéma des principaux parcours d'admission aux professions<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Voir <https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/SchemaParcoursAdmission.pdf>.

**Annexe 2 : Schéma de la procédure de vérification par questionnaire standardisé**

**Office  
des professions**

**Québec**

