

N° de dossier : 5300-15-001

## **RAPPORT DE VÉRIFICATION PARTICULIÈRE**

### **OBJET DE LA VÉRIFICATION :**

L'ACCÈS À L'INFORMATION POUR LES CANDIDATES  
ET CANDIDATS FORMÉS À L'ÉTRANGER  
SUR LES SITES WEB DES ORDRES PROFESSIONNELS

### **ORDRES PROFESSIONNELS VISÉS :**

L'ENSEMBLE DES 46 ORDRES

Préparé par Marie-France Lavoie-Sergerie  
Analyste en reconnaissance  
des compétences professionnelles  
et  
Cindy Duquette  
Étudiante-rechercheuse  
29 mars 2016

Approuvé par André Gariépy, avocat, F.Adm.A.  
Commissaire



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Cadre législatif .....</b>	<b>1</b>
<b>3. Contexte .....</b>	<b>1</b>
3.1 Enjeu et historique.....	1
3.1.1 <i>L'importance de l'information</i> .....	1
3.1.2 <i>L'évolution de l'offre d'information</i> .....	2
3.1.3 <i>La responsabilité d'informer</i> .....	3
3.1.4 <i>L'accès à l'information sur le Web</i> .....	3
3.2 Démarche.....	3
3.2.1 <i>Orientations</i> .....	3
3.2.2 <i>Critères et barème</i> .....	4
3.2.3 <i>Déroulement</i> .....	5
<b>4. Résultats .....</b>	<b>5</b>
4.1 Conclusions communiquées aux ordres .....	5
4.2 Résultats globaux de l'analyse des sites Web.....	6
4.2.1 <i>Résultats pour l'ensemble des ordres</i> .....	6
4.2.2 <i>Résultats pour les sites Web de tierces parties</i> .....	9
4.3 Faits saillants de l'analyse des données .....	10
4.4 Constats et commentaires du commissaire.....	10
4.4.1 <i>L'information sur les processus concernant les démarches d'une personne</i> .....	10
4.4.2 <i>L'information fournie par une tierce partie</i> .....	12
4.4.3 <i>L'information sur les demandes de révision</i> .....	13
4.4.4 <i>L'information sur le recours au commissaire</i> .....	13
4.5 Réponses des ordres.....	14
<b>5. Perspectives et suites .....</b>	<b>15</b>
<b>Annexe 1 : Sites Web examinés.....</b>	<b>17</b>
<b>Annexe 2 : Références consultées .....</b>	<b>19</b>
<b>Annexe 3 : Grille d'analyse des sites Web .....</b>	<b>21</b>

## LISTE DES GRAPHIQUES

Figure 1 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères visuels.....	7
Figure 2 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères de navigation .....	7
Figure 3 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères d'ergonomie .....	8
Figure 4 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères d'information .....	9



## 1. Introduction

En 2015, le Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles a entrepris une vérification particulière au sujet de l'accès à l'information pour les candidates et candidats formés à l'étranger sur les sites Web des ordres professionnels. Cette vérification concerne globalement les mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles dans les processus d'admission. Le commissaire a procédé à cette vérification par une analyse des sites Web des 46 ordres et de trois tierces parties (voir [annexe 1](#) en page 17).

L'objectif de cette vérification était de dresser un portrait général de chaque site Web, au bénéfice de chaque ordre professionnel, puis de dresser un bilan de la situation (pour l'ensemble des sites Web), au bénéfice des institutions du système professionnel et des autres parties prenantes à la reconnaissance des compétences.

Les résultats de l'analyse de chaque site Web ont été communiqués individuellement à l'ordre concerné, tandis que les résultats globaux sont rendus publics dans le présent document. Ce rapport expose également l'enjeu en présence et explique la démarche de cette vérification.

Pour les [faits saillants](#) tirés de l'analyse des données et pour les [constats et commentaires](#) du commissaire qui en découlent, voir respectivement les pages 10 et 10 du présent document.

## 2. Cadre législatif

La vérification effectuée par le bureau du commissaire s'appuie, entre autres, sur la loi instituant le poste de commissaire et les paramètres liés à sa charge, qui apparaissent aux articles 16.9 à 16.21 du [Code des professions](#)<sup>1</sup>. Il s'agit principalement de la deuxième fonction du commissaire : vérifier le fonctionnement des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles (paragraphe 2 de l'article 16.10 du Code).

Par ailleurs, la loi stipule que les éléments d'un dossier de vérification (y compris les observations ou commentaires, les conclusions ou constats, et les suggestions ou recommandations) ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile. Le présent document est visé par ces règles.

## 3. Contexte

### 3.1 Enjeu et historique

#### 3.1.1 L'importance de l'information

Pour les personnes se destinant à l'exercice d'une profession, particulièrement celles formées à l'étranger qui envisagent une immigration au Québec, l'information fournie par les ordres professionnels est cruciale. Elle permet normalement de connaître les processus d'admission et de s'y préparer adéquatement.

Dans le cas des personnes formées à l'étranger, cette information peut avoir un impact sur leur décision d'immigrer au Québec et sur leur souhait d'intégrer un nouveau contexte de pratique. Elle devrait également les inciter à entreprendre leurs démarches le plus rapidement possible, à partir du pays d'origine. Ces personnes peuvent alors communiquer plus efficacement avec les individus, institutions et employeurs qui peuvent leur fournir des documents requis par l'ordre en soutien à la demande d'admission.

---

<sup>1</sup> RLRQ, chapitre C-26.

La nécessité d'informer adéquatement et suffisamment les personnes formées à l'étranger, le plus possible en amont du processus d'admission et du processus d'immigration, fait consensus parmi les parties prenantes à la reconnaissance des compétences<sup>2</sup>. Ce dossier s'est d'ailleurs imposé comme un enjeu de société depuis plus d'une dizaine d'années, devant l'urgence d'agir pour lever les difficultés et les délais liés à la reconnaissance des compétences professionnelles des personnes immigrantes et à l'accès aux professions régies par les ordres professionnels<sup>3</sup>.

L'accès à une information pertinente et de qualité pour aider les personnes formées à l'étranger à cheminer vers le succès dans le parcours d'admission à leur profession se présente ainsi : « Il est essentiel de diffuser de l'information facilement accessible et compréhensible, qui soit la plus complète possible, la plus pertinente et la mieux adaptée aux besoins des personnes immigrantes<sup>4</sup>. »

L'objectif de mieux informer les personnes formées à l'étranger s'inscrit aussi dans le développement d'une plus grande culture de responsabilité des ordres professionnels dans l'intégration professionnelle des personnes immigrantes. En effet, outre le choix et l'application des méthodes en la matière, l'information disponible sur les normes, les conditions et les processus contribue à rendre un mécanisme de reconnaissance transparent, équitable, objectif et efficace.

### 3.1.2 L'évolution de l'offre d'information

Il y a une dizaine d'années, le devoir de rendre disponible l'information sur les conditions d'accès aux professions pour les personnes immigrantes incombait au gouvernement et à ses partenaires<sup>5</sup>. Durant les années 2000, le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI) offrait des services d'information sur l'accès aux professions et métiers réglementés pour la clientèle immigrante. Entre autres, le MIDI publiait sur son site Web une fiche d'information pour chaque profession régie par un ordre. Conçus et mis à jour avec la collaboration des ordres, ces documents standardisés et produits par le MIDI en trois langues (français, anglais et espagnol) firent autorité pendant plusieurs années<sup>6</sup>. Parallèlement, les ordres professionnels ont développé et bonifié l'offre de tels outils d'information pour leurs candidates et candidats formés à l'étranger.

En 2012, pour éviter le chevauchement ou le double emploi, le MIDI a cessé de produire des documents d'information sur l'accès aux professions réglementées. En effet, le MIDI considérait que les ordres avaient acquis une maîtrise suffisante des enjeux, objectifs et moyens liés à l'information aux candidates et candidats pour assumer pleinement leur responsabilité en la matière. Le MIDI a alors communiqué sa décision aux ordres professionnels et dirige depuis la clientèle cible directement vers eux.

Durant la transition, le MIDI a notamment vérifié l'état de l'information fournie par les ordres sur le Web. Afin de les soutenir dans des améliorations souhaitables, le Ministère a suggéré aux ordres des principes et des bonnes pratiques en matière d'information de la clientèle immigrante<sup>7</sup> et leur a également proposé d'établir un diagnostic particulier à leur organisation. Ces démarches montrent l'importance accordée à la vitrine publique et à l'outil d'information incontournable que constitue le site Web d'un ordre professionnel.

---

<sup>2</sup> La récente politique d'immigration du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion parle du « caractère crucial de l'accessibilité à une information juste et en temps opportun pour que les personnes entreprennent leurs démarches d'intégration [...] depuis leur pays d'origine » ([MIDI 2015](#), page ix).

<sup>3</sup> [Barzergui 2005](#), pages II, 2 et 5.

<sup>4</sup> *Ibid.*, page 6.

<sup>5</sup> *Loc. cit.*

<sup>6</sup> [MICC 2013](#), page 2.

<sup>7</sup> [MICC 2012](#).

### 3.1.3 La responsabilité d'informer

En tant que déléguaires de la puissance publique pour la réglementation de la profession (ce qui comprend l'admission), les ordres professionnels ont toujours eu la responsabilité première d'informer les candidates et candidats à l'exercice des professions qu'ils régissent. Cette clientèle est triple :

- 1) les personnes détenant un diplôme donnant ouverture au permis (en vertu d'un règlement du gouvernement),
- 2) les personnes formées à l'étranger dans un domaine pertinent (généralement des personnes immigrantes) ;
- 3) les autres personnes avec un parcours atypique, formées au Québec (en démarche de reconnaissance d'équivalence de formation).

Des parties prenantes à la reconnaissance des compétences professionnelles peuvent fournir certains renseignements pertinents à la clientèle des ordres ; toutefois, elles doivent normalement aussi diriger ces personnes vers les ordres.

Finalement, avec le retrait du MIDI de l'offre de services d'information sur les professions réglementées pour les nouveaux arrivants, la responsabilité envers cette clientèle particulière revient aux ordres de façon prépondérante.

### 3.1.4 L'accès à l'information sur le Web

Le site Web de l'ordre professionnel est certainement une des premières sources d'information crédibles que les personnes formées à l'étranger sont appelées à consulter, où qu'elles se trouvent dans le monde. Quelques années après que le MIDI ait vérifié l'information fournie à cette clientèle sur les sites Web des ordres (2012), le commissaire trouve utile de s'enquérir de l'état des lieux. Il a donc enclenché une vérification particulière pour examiner le site Web de chaque ordre.

Dans le cadre de cet exercice, le regard qui a été posé sur ces sites fut celui d'une personne immigrante qui veut exercer la profession et qui doit donc trouver toute l'information sur la démarche pour obtenir le permis (ou tout autre type d'autorisation d'exercer) de l'ordre. Néanmoins, l'analyse et les constats qui en découlent sont autant utiles pour améliorer l'accès à l'information pour les personnes formées au Québec dans un parcours atypique (et qui doivent donc faire reconnaître l'équivalence de leur formation)<sup>8</sup>.

Les travaux du commissaire s'inscrivent dans la continuité de ceux réalisés par le MIDI lors de son transfert vers les ordres professionnels de son activité d'information pour la clientèle immigrante.

## 3.2 Démarche

### 3.2.1 Orientations

Le commissaire a choisi d'analyser les sites Web des ordres tant sous l'angle de la forme que sous l'angle du contenu. En effet, la façon dont est présentée et structurée l'information sur le site Web qui la contient a un impact sur l'accès effectif à l'information et sur la compréhension des contenus, pour la personne qui visite le site Web.

De plus, le commissaire a retenu l'importance, pour le site Web d'un ordre, de placer la personne qui visite le site au centre du processus d'information. Dans le domaine du Web, cela se reflète notamment dans l'ergonomie du site, pour favoriser la réponse effective aux besoins d'information des visiteurs et fournir un minimum d'aisance d'utilisation.

---

<sup>8</sup> Le présent rapport fait référence à l'ensemble de ces personnes (formées au Québec ou ailleurs) de la façon suivante : personnes qui doivent faire reconnaître leurs compétences pour obtenir un permis.

Évidemment, le commissaire cherchait à constater non seulement la présence ou l'absence d'information pour les candidates et candidats formés à l'étranger mais également son utilité, sa suffisance et sa clarté. Cette recherche d'information couvre tout le spectre des processus de demande de permis (ou autre type d'autorisation d'exercer), allant du dépôt d'une demande à la délivrance du permis, des conditions (exigences) aux modalités (formalités), en passant par les renseignements utiles tels que les frais, la durée, les délais, la révision et les recours.

### 3.2.2 Critères et barème

Afin de déterminer les critères d'analyse des sites Web des ordres, nous nous sommes d'abord basés sur les principes et les bonnes pratiques en matière d'information visant la clientèle immigrante que le MIDI a communiqués aux ordres en 2012 (dont nous avons discuté plus haut)<sup>9</sup>. Ensuite, nous avons considéré les principes et les bonnes pratiques en stratégie et design Web, ainsi qu'en rédaction en langue claire et simple (voir diverses sources à l'[annexe 2](#) en page 19). Nous avons également consulté une personne ayant de l'expérience en design graphique et en communication. Nous avons évidemment adapté les normes généralement reconnues dans ces domaines à la réalité de l'admission aux professions. En tout, nous avons retenu 57 critères.

Sous l'angle de la forme, nous avons distingué les critères concernant l'aspect visuel du site (au premier coup d'œil) de ceux concernant la navigation (déplacement entre les contenus et les pages). Sous l'angle du contenu, nous avons distingué les critères concernant l'ergonomie (facilité d'utilisation du site et utilisateur au centre du processus) de ceux concernant l'information comme telle (renseignements et documents disponibles).

Nous avons convenu d'évaluer le respect de chacun des critères selon le barème suivant :

- a) *Oui (réussite)* : le site Web satisfait au critère, les éléments visés sont adéquats ;
- b) *À améliorer* : le site Web ne satisfait que partiellement au critère ; des améliorations devraient être apportées aux éléments visés pour respecter les normes ou les attentes ;
- c) *Non (échec)* : le site Web ne satisfait pas au critère ; les éléments visés sont manquants ou bien le critère ne semble pas avoir été pris en compte.

Nous avons ensuite hiérarchisé les critères en deux niveaux :

- 1) *Les critères essentiels* : ceux qui réfèrent à des caractéristiques ou à des éléments essentiels que devrait posséder le site Web d'un ordre professionnel. L'analyse à ce premier niveau vise l'information que l'utilisateur s'attend à retrouver et la facilité de navigation dans le site.
- 2) *Les critères d'optimisation* : ceux qui réfèrent à des caractéristiques ou à des éléments complémentaires pour avoir un site Web idéal, mais qui sont non essentiels.

Nous avons finalement organisé les critères selon les différentes catégories mentionnées plus haut et les avons structurés dans une grille d'analyse (voir l'[annexe 3](#), en page 21) :

---

<sup>9</sup> [MICC 2012](#).



- *Aspect visuel* : 2 essentiels et 5 d'optimisation, pour un total de 7 critères ;
- *Navigation* : 3 essentiels et 10 d'optimisation, pour un total de 13 critères ;
- *Ergonomie* : 4 essentiels et 16 d'optimisation, pour un total de 20 critères ;
- *Information* : 13 essentiels et 4 d'optimisation, pour un total de 17 critères<sup>10</sup>.

Pour chaque critère, nous avons prévu pouvoir inscrire dans la grille des observations et des commentaires utiles, selon les éléments manquants ou à améliorer ou selon les normes applicables. Cette information supplémentaire permet à l'ordre de mieux comprendre l'évaluation de son site en particulier et les attentes du commissaire.

### 3.2.3 Déroulement

Le commissaire a avisé les ordres de la vérification le 12 janvier 2015. L'analyse des sites Web s'est déroulée principalement au printemps 2015. Certains sites Web en développement ou dont la refonte était en cours ont été examinés ultérieurement (voir l'[annexe 1](#), en page 17).

Deux ordres professionnels donnent peu ou pas d'information directement sur leur site Web. Ces ordres dirigent plutôt les personnes formées à l'étranger vers des sites Web externes d'organisations qui jouent un rôle dans le processus d'évaluation des candidatures. Dans le cas de ces ordres, les sites Web de leurs tierces parties à la reconnaissance des compétences ont également été analysés, avec la même grille.

Les résultats de l'analyse de chaque site Web ont été communiqués individuellement à l'ordre concerné au cours de l'année 2015 (sauf exception). Dans le cas des sites Web de tierces parties, les résultats ont été communiqués seulement aux ordres concernés, pour que ceux-ci les acheminent à leurs tierces parties.

Le commissaire a communiqué ses conclusions aux dirigeants de chacun des 46 ordres en formulant ses principales suggestions dans la lettre qui leur était adressée, en plus de leur fournir les résultats détaillés dans la grille d'analyse remplie.

La compilation et le traitement de l'ensemble des données ainsi recueillies ont été effectués à l'hiver 2016, en vue d'en dresser un bilan.

## 4. Résultats

### 4.1 Conclusions communiquées aux ordres

L'analyse de chaque site Web a permis au commissaire de se prononcer sur la prise en compte des normes généralement reconnues dans le domaine de la communication Web et de formuler à chacun des ordres ses principales suggestions, pour une partie des éléments importants manquants ou à améliorer.

En somme, le commissaire a indiqué à la plupart des ordres professionnels que leur site Web répond dans l'ensemble à ces normes, mais qu'il ne répond pas suffisamment à plusieurs critères essentiels concernant l'information fournie (plus de détails à ce sujet dans les sections suivantes du rapport). Un petit nombre d'ordres professionnels ont reçu un diagnostic plus sévère, quant aux respects des normes, en se voyant suggérer de revoir leur site Web dans son ensemble.

De surcroît, le commissaire a souligné à presque tous les ordres le peu ou le manque d'information sur les processus de révision de leurs décisions en matière de reconnaissance des compétences et sur le recours au commissaire.

---

<sup>10</sup> Pour cette catégorie de critère, les critères essentiels visent l'information pour les personnes qui veulent entreprendre une démarche d'admission, tandis que les critères d'optimisation visent l'information sur l'ordre et sur la profession.

Finalement, le commissaire a invité chaque ordre à prendre en considération l'ensemble des observations et des commentaires inscrits dans la grille d'analyse, pour une éventuelle mise à jour ou révision de son site Web (en plus des suggestions formulées dans sa lettre).

## 4.2 Résultats globaux de l'analyse des sites Web

Afin d'avoir une vue d'ensemble de la situation, nous avons compilé les notations, les observations et les commentaires inscrits dans la grille d'analyse pour chaque site Web examiné, puis nous avons effectué l'analyse de ces données.

### 4.2.1 Résultats pour l'ensemble des ordres

Dans l'ensemble, aucun ordre n'a un site Web qui remplit tous les critères de la grille d'analyse. Même en excluant les critères d'optimisation, aucun site Web ne remplit tous les critères essentiels. Bref, il y a toujours un ou plusieurs éléments manquants ou à améliorer.

L'analyse des données permet de nuancer comme suit le degré de satisfaction atteint :

- L'ensemble des ordres n'obtient une note parfaite ou presque parfaite que pour l'aspect visuel de leur site Web, au premier coup d'œil ;
- Certains éléments d'information essentiels sont absents d'une majorité de sites Web (voir à ce sujet les sections [Faits saillants](#) et [Constats et commentaires](#)) ;
- Certains éléments dans la navigation et dans l'ergonomie restent à considérer ou à améliorer par la majorité des ordres, surtout pour optimiser leur site Web.

Pour un meilleur aperçu de l'état de la situation, regardons globalement le respect des critères d'analyse par catégorie et par niveau de critères.

Pour les besoins de cette section, voici un rappel du barème d'évaluation appliqué, pour chacun des critères (en référence aux colonnes de la grille d'analyse) :

- a) Soit le site Web satisfait entièrement au critère (colonne « Oui » cochée vis-à-vis le critère) : autrement dit, les éléments visés sont adéquats ;
- b) Soit le site Web ne satisfait que partiellement au critère (colonne « À améliorer ») : autrement dit, des améliorations devraient être apportées aux éléments du site Web concernés pour respecter les normes ou les attentes ;
- c) Soit le site Web ne satisfait pas au critère (colonne « Non ») : autrement dit, les éléments visés sont manquants, ou bien le critère ne semble pas avoir été pris en compte lors du développement, de la mise à jour ou de la révision du site Web.

### L'aspect visuel : comment est le site Web au premier coup d'œil ?

- *Au niveau de l'essentiel* : 72 % des sites Web satisfont entièrement aux deux critères. Le résultat monte à 100 % lorsqu'on inclut aussi les sites Web qui satisfont partiellement à ces critères<sup>11</sup> ;

---

<sup>11</sup> Dans le présent rapport, la notion de satisfaction entière réfère aux cas où l'évaluation ne comporte que des réussites (colonne « oui » de la grille) : aucun point à améliorer ni échec (colonne « non »). On considère alors que les sites Web remplissent les critères en question. D'autre part, la notion de satisfaction partielle réfère aux cas où l'évaluation montre un ou plusieurs points à améliorer, mais aucun échec (colonne « non »). Lorsque ce seuil est atteint ou dépassé, on considère alors que tous les critères en question sont respectés, à divers degrés. Sont exclus des données les sites Web dont l'évaluation comportait un échec pour l'un ou l'autre des critères en question.

- *Au niveau de l'optimisation* : 89 % des sites Web satisfont entièrement aux cinq critères. Le résultat monte aussi à 100 % lorsqu'on inclut aussi les sites Web qui satisfont partiellement à ces critères.

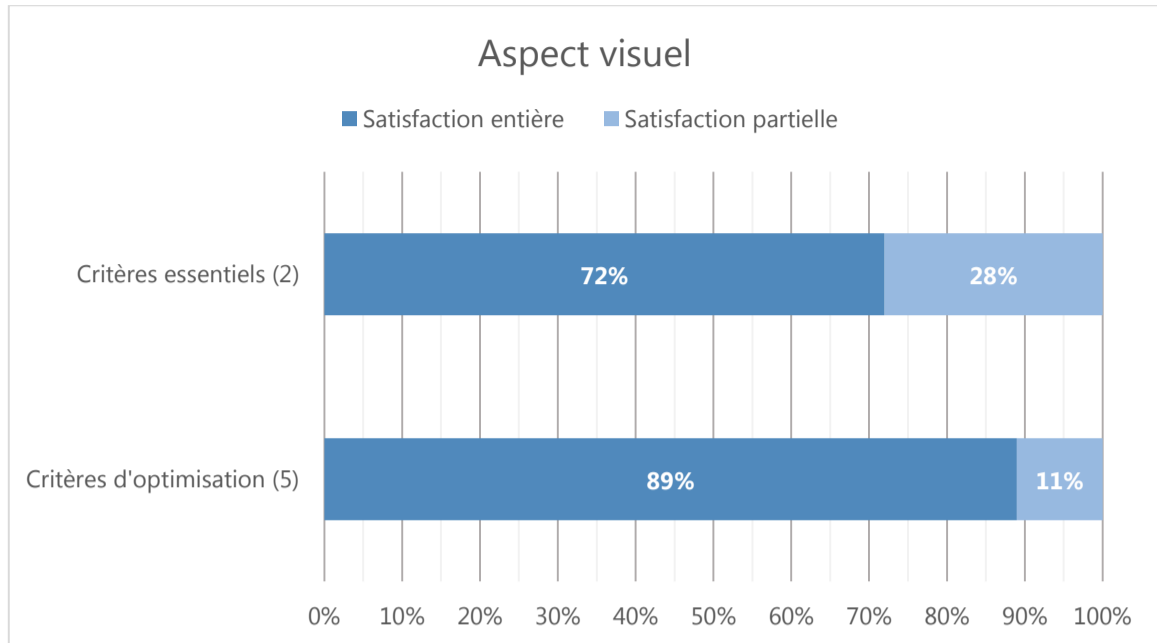


Figure 1 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères visuels

On peut donc conclure que les sites Web des ordres sont visuellement bien conçus. Tous les ordres semblent avoir pris en compte les normes et les bonnes pratiques dans le développement ou la mise à jour leur site Web, en ce qui concerne l'apparence et la lisibilité. Plusieurs ordres pourraient tout de même améliorer certains éléments visuels.

La navigation : comment se déplace-t-on dans le site Web entre les contenus et entre les pages ?

- *Au niveau de l'essentiel* : 87 % des sites Web satisfont entièrement aux trois critères. Le résultat monte à 100 % lorsqu'on inclut les sites Web qui satisfont partiellement à ces critères ;
- *Au niveau de l'optimisation* : aucun site Web ne satisfait aux dix critères, ni même partiellement (un ou plusieurs critères ne sont pas respectés).

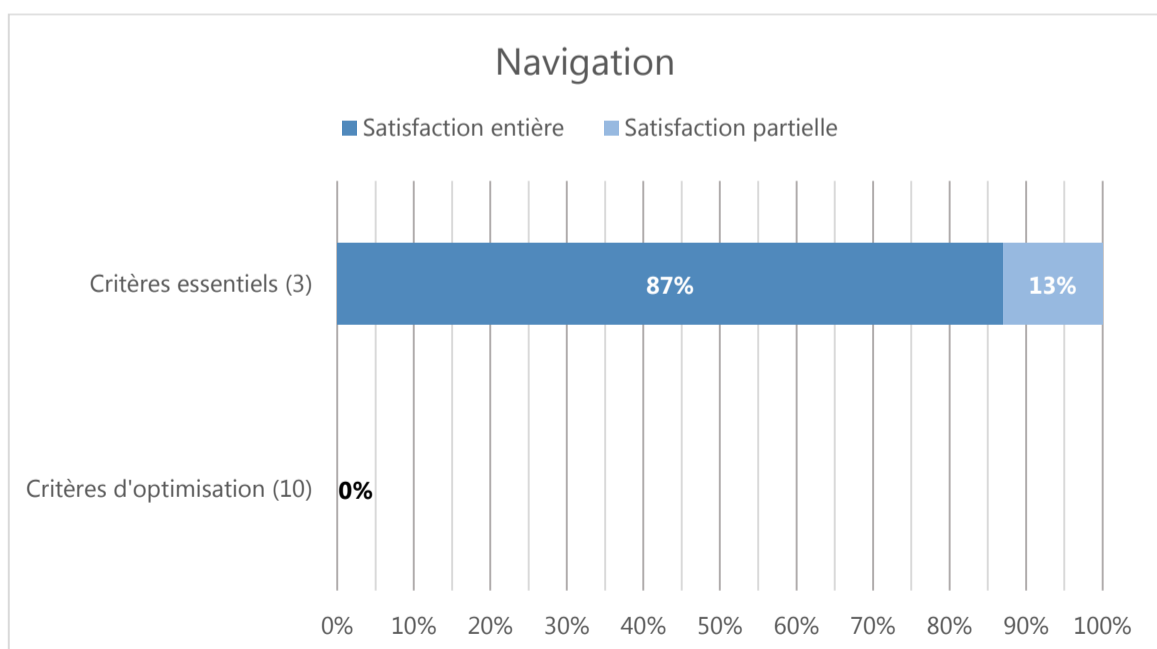


Figure 2 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères de navigation

On peut donc conclure que les personnes formées à l'étranger peuvent généralement repérer facilement l'information qui les concerne dans les sites Web des ordres. Toutefois,

tous les ordres professionnels pourraient optimiser davantage la navigation sur l'ensemble de leur site.

L'ergonomie : le site Web est-il facile à utiliser pour la personne formée à l'étranger, et place-t-il cette utilisatrice au centre du processus ?

- *Au niveau de l'essentiel* : 63 % des sites Web satisfont entièrement aux quatre critères. Le résultat monte à 76 % lorsqu'on inclut les sites Web qui satisfont partiellement à ces critères ;
- *Au niveau de l'optimisation* : 2 % des sites Web satisfont entièrement aux 16 critères. Le résultat monte à 11 % lorsqu'on inclut les sites Web qui satisfont partiellement à ces critères.

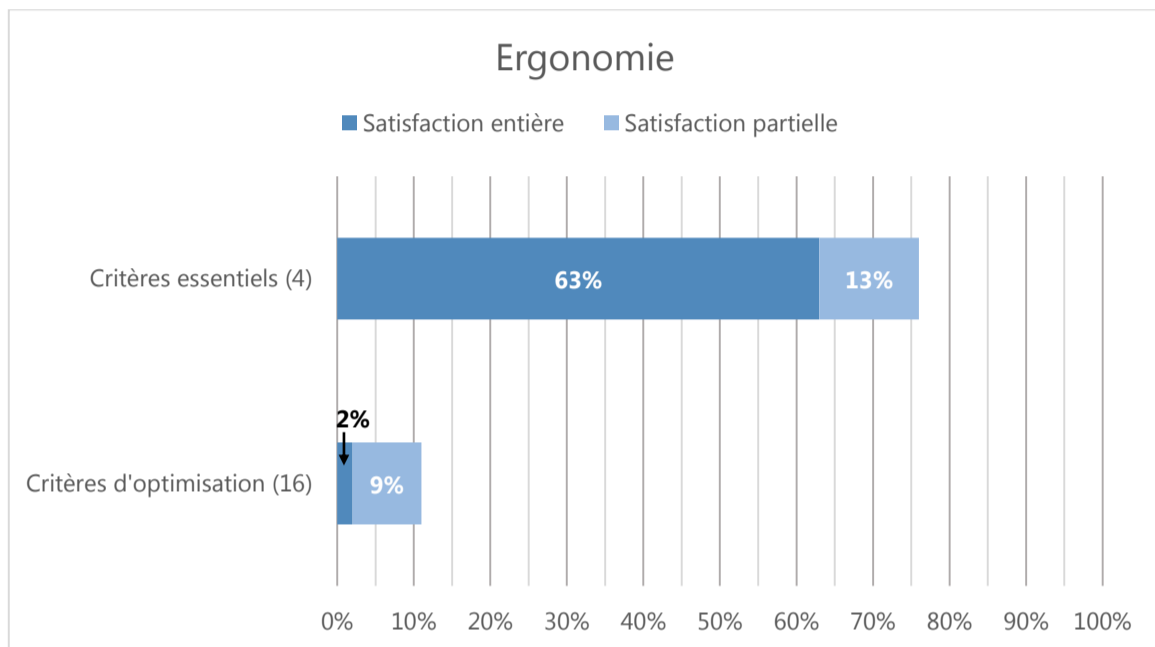


Figure 3 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères d'ergonomie

On peut donc conclure que la majorité des ordres ont un site Web que la personne formée à l'étranger peut consulter plutôt aisément ; toutefois, la plupart pourraient encore optimiser l'ergonomie de leur site.

L'information aux candidates et candidats (renseignements ou documents) : est-elle disponible sur le site Web, utile, suffisante, claire ?

- *Au niveau de l'essentiel*<sup>12</sup> : 2 % des sites Web satisfont entièrement aux 13 critères. Le résultat monte à 7 % lorsqu'on inclut les sites Web qui satisfont partiellement à ces critères ;
- *Au niveau de l'optimisation*<sup>13</sup> : 65 % des sites Web satisfont entièrement aux 4 critères. Le résultat monte à 98 % lorsqu'on inclut les ordres qui satisfont partiellement à ces critères.

<sup>12</sup> Voir note 10, en page 4.

<sup>13</sup> *Idem.*

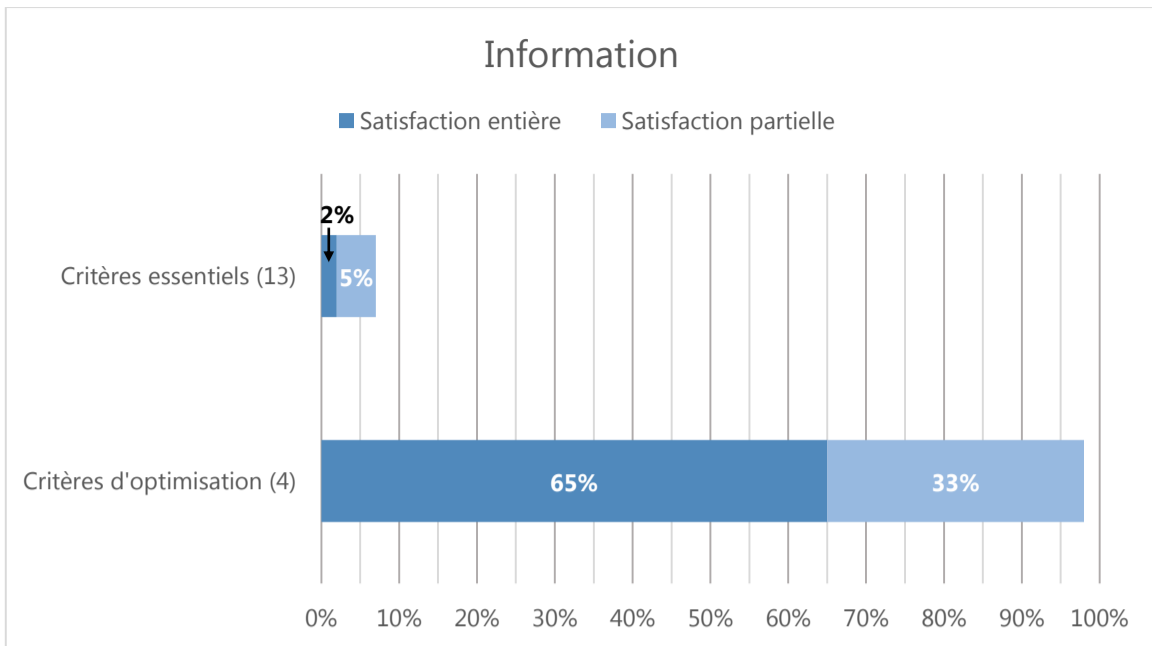


Figure 4 – Pourcentages de sites Web d'ordres qui satisfont aux critères d'information

On peut donc conclure que la majorité des sites Web offrent de l'information pertinente, utile et claire sur l'ordre et sur la profession. En revanche, ce n'est pas le cas pour les sections s'adressant aux personnes formées à l'étranger en vue de l'admission. En fait, la plupart des ordres devraient améliorer ou corriger leur site Web pour répondre adéquatement aux besoins d'information de cette clientèle particulière.

#### 4.2.2 Résultats pour les sites Web de tierces parties

Seulement deux ordres professionnels dirigent les personnes formées à l'étranger vers des sites Web de tierces parties pour l'ensemble de l'information sur la reconnaissance de leurs compétences en vue de la délivrance d'un permis (ou autre type d'autorisation d'exercer) de l'ordre. Les trois sites Web en question ont été analysés de la même manière que ceux des ordres professionnels. C'est trop peu de sites pour présenter un portrait détaillé de la situation de toutes les tierces parties. Toutefois, l'analyse de ces sites renforce la position du commissaire sur l'enjeu de l'information également fournie par les tierces parties (voir les [constats et commentaires du commissaire](#) à ce sujet en page 12).

Dans l'ensemble, les sites Web de tierces parties examinés respectent davantage les critères essentiels que les critères d'optimisation. Aussi, ces sites respectent davantage les critères de forme que ceux de contenu (tous niveaux d'importance confondus). D'ailleurs, les sites Web examinés n'obtiennent une note parfaite que pour le respect des critères essentiels de forme.

Les sites examinés se présentent comme des traductions françaises de versions originales anglaises. Certaines observations consignées dans la grille d'analyse, notamment sur des questions de langue, méritent une attention particulière ou suggèrent des corrections dans les meilleurs délais :

- Certains renseignements fournis en français diffèrent de ceux fournis en anglais sur un des trois sites, au risque de se contredire ;
- Certains documents sur la version française d'un site sont en anglais ;
- Plusieurs fautes de français sont apparentes sur un des sites ;
- Quelques fautes de frappe sont apparentes sur un autre de ces sites.

### 4.3 Faits saillants de l'analyse des données

L'analyse des données a révélé des faiblesses ou des manques importants dans l'information essentielle pour une personne qui doit faire reconnaître ses compétences pour obtenir un permis (réf. aux renseignements et aux documents fournis sur les sites Web) :

- La moitié des ordres ne donnent pas une information complète et suffisante sur tous les types de permis et sur les démarches pour les obtenir ;
- Le tiers des ordres doivent améliorer la clarté de l'information fournie, dans son ensemble ;
- Plus du tiers des ordres ne séparent pas clairement l'information en fonction du profil de la candidate ou du candidat (formé au Québec, au Canada, en France ou ailleurs) ;
- Les trois quarts des ordres ne donnent pas suffisamment d'information sur leurs délais de réponse et de traitement ou sur la durée du processus et des étapes ;
- Plus du tiers des ordres n'indiquent pas clairement tous les documents à fournir ;
- Plus du quart des ordres ne donnent pas suffisamment d'information sur les frais exigibles pour l'ensemble du processus ;
- Les trois quarts des ordres ne fournissent pas d'information sur les demandes de révision des décisions ou sur le recours au commissaire.

En somme, plusieurs critères essentiels concernant l'information que les ordres doivent fournir sur leur site Web sont peu ou pas respectés.

### 4.4 Constats et commentaires du commissaire

L'analyse des données révèle qu'un nombre important d'ordres professionnels doivent revoir sur leur site Web l'information destinée aux personnes qui doivent faire reconnaître leurs compétences pour obtenir un permis, notamment celles formées à l'étranger. Dans tous ces cas, l'information essentielle est actuellement insuffisante.

Avoir un site Web avec une belle facture graphique et qui se consulte aisément ne suffit pas pour bien informer : les ordres professionnels doivent s'assurer que leur site est adapté à la clientèle, notamment constituée de personnes immigrantes (au moins pour les sections qui les concernent). Aussi, le site doit inclure toute l'information pertinente à l'obtention d'un permis (ou autre type d'autorisation d'exercer), et ce, pour tous les parcours d'admission comportant un mécanisme de reconnaissance des compétences professionnelles.

Par ailleurs, lorsque de l'information essentielle sur des sujets utiles aux candidates et candidats est inscrite dans un document téléchargeable sur le site de l'ordre ou sur un site externe, le commissaire suggère d'y inclure un résumé directement sur les pages Web de l'ordre. Il s'agit d'une bonne pratique dans la communication Web, facile à adopter, qui facilite l'accès à l'information.

En résumé, les caractéristiques d'un bon site Web à retenir : accessible, complet et compréhensible.

#### 4.4.1 L'information sur les processus concernant les démarches d'une personne

Avant même de déposer une demande de permis auprès d'un ordre, toute personne qui doit faire reconnaître ses compétences pour pouvoir exercer la profession a besoin d'avoir une bonne idée du processus dans lequel elle s'engagerait, avec tout ce que cela implique : conditions, modalités, durée, frais, etc. Une fois dans le processus, cette candidate ou ce

candidat a besoin d'avoir une idée du suivi que l'ordre va effectuer, dont au moins un aperçu de certains délais. Certains de ces renseignements sont d'ailleurs prescrits par le cadre juridique (loi ou règlement) ou par une entente ou une politique.

#### Les attentes envers l'action de l'État : formuler des engagements

La société a des attentes envers toute entité qui participe à l'action de l'État en matière de « service à la clientèle ». C'est donc le cas aussi envers les ordres professionnels.

Dans une déclaration de service ou autre énoncé public, les ordres devraient formuler des engagements pour les différentes actions à poser dans le cadre de leur mandat. Ces engagements devraient porter sur la nature de ces actions, les approches utilisées ou privilégiées, les délais de réponse et de traitement, l'attitude envers les personnes qui déposent une demande (de permis ou autre), etc.

Plusieurs possibilités s'offrent aux ordres pour énoncer certains délais (basés sur l'expérience connue du traitement des dossiers, plus ou moins prévisibles et plus ou moins contraignants) et pour informer les candidates et les candidats sur la durée (bien qu'approximative) de certaines étapes du processus, par exemple :

- Un délai pour accuser réception des demandes ou autres communications et un délai pour rappeler (ex. : « dans les X jours ouvrables suivant la réception de votre message »);
- La durée habituelle pour certaines étapes du processus (ex. : « normalement entre X et Y mois »);
- La fréquence minimale des rencontres du comité chargé d'examiner les demandes (ex. : « le comité se réunit au moins une fois par mois, sauf durant la période estivale »);
- Un délai pour obtenir une réponse ou une décision, dépassant les délais habituels (ex. : « tout au plus X mois »).

Par considération pour les individus qui s'adressent à eux, les ordres devraient à tout le moins énoncer les délais qui sont habituels. Ainsi, ils évitent que les candidates et candidats s'inquiètent en l'absence de communication durant le processus ou soient insatisfaits après coup. Cette information permet aussi d'estimer la durée de certaines étapes du processus, donc d'anticiper la durée du processus dans son ensemble.

Dans le cas des personnes à l'étranger qui envisagent de venir exercer leur profession au Québec, les renseignements sur les délais et sur les durées ont nécessairement un impact. L'information peut les motiver à rapidement entamer leurs démarches, ou bien les faire réfléchir davantage sur leur projet d'immigration avant de s'y engager.

#### Les exigences : faire connaître et respecter les délais prescrits

##### a) Reconnaissance d'équivalence

Dans le cas des demandes de permis nécessitant une reconnaissance d'équivalence, certains délais de réponse et d'exercice de recours sont prévus par règlement, selon les ordres. C'est notamment le cas pour les étapes suivantes :

- Délai pour informer le candidat de la décision sur la reconnaissance de l'équivalence de diplôme ou de formation (ex. : « Dans les 30 jours qui suivent sa décision, le comité exécutif doit en informer la personne concernée par écrit [...] »);
- Délai pour déposer une demande de révision de la décision sur la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation (ex. : « La personne qui est informée de la décision [...] peut en demander la révision, à la condition qu'elle en fasse la demande par écrit [...] dans les 30 jours de la réception de cette décision. »);

- Délai pour informer le candidat de la décision sur la révision de la reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation (ex. : « La révision est effectuée dans les 60 jours suivant la date de la réception de cette demande par un comité formé par le Conseil d'administration [...] »).

Certains délais dépendent de données généralement inconnues des candidats. En effet, le moment pour informer le candidat d'une décision dépend normalement du moment où le comité a rendu la décision, d'où l'importance d'une certaine transparence sur le fonctionnement et sur la fréquence des rencontres de comités. Indiquer sur le site Web que l'ordre communique sa décision dans un délai précis suivant cette décision n'est pas une information complète aux yeux des candidates et candidats, si ceux-ci n'ont aucune idée du moment où leur dossier pourrait être examiné par les instances de l'ordre. C'est pourquoi le commissaire suggère, comme mentionné dans la section précédente, de fournir plus d'indications quant aux durées et aux délais généralement observés.

#### b) Entente Québec-France et arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM)

Dans le cas des demandes de permis en vertu d'un arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM), des délais de traitement des demandes sont prescrits par l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (l'entente Québec-France).

Ces délais (accusé de réception à tous les demandeurs et réponse à donner aux candidats admissibles<sup>14</sup>) doivent être reproduits dans les ARM et dans leur règlement de mise en œuvre. Ils devraient également se trouver facilement dans les pages Web de l'ordre présentant le processus pour obtenir un permis en vertu d'un ARM.

#### 4.4.2 L'information fournie par une tierce partie

L'intervention de tierces parties dans la reconnaissance des compétences professionnelles ou dans les processus d'admission des ordres est un phénomène courant. Des ordres s'entendent d'ailleurs avec leur tierce partie pour que les candidats et candidates s'adressent directement à elle. Ainsi, les sites de ces ordres dirigent les personnes formées à l'étranger vers une tierce partie, pour une ou plusieurs étapes du processus d'admission à la profession.

Dans la plupart des cas, les ordres ont fourni sur leur site Web de l'information sur le rôle de la tierce partie et sur les démarches à effectuer auprès d'elle pour obtenir un permis de l'ordre, en plus de mettre le lien vers le site Web de cette tierce partie. Dans deux cas, les ordres dirigent simplement les candidats vers la tierce partie, en ne fournissant que très peu d'information eux-mêmes.

L'analyse des sites Web de ces trois tierces parties a notamment soulevé des questions de langue. Les sites Web de tierces parties à portée pancanadienne doivent comprendre une version française complète (autant les renseignements et les documents que les logos, menus de navigation ou autres éléments visuels) et cohérente avec la version anglaise (l'information devrait normalement être la même, du moins ne pas se contredire). Surtout si les contenus du site Web ont d'abord été rédigés en anglais, une attention doit être portée à la qualité de la langue dans la version française, pour éviter les fautes et les glissements de sens dans la traduction.

Le commissaire rappelle à tous les ordres que la responsabilité de l'information sur l'obtention d'un permis (tout comme celle de l'information sur la profession qu'ils régissent) leur revient avant tout. Bien que les tierces parties gèrent leurs propres sites Web, les ordres qui dirigent leurs candidates et candidats formés à l'étranger vers un tel

---

<sup>14</sup> [Entente Québec-France 2008](#), Annexe I « Procédure commune aux fins de la reconnaissance des compétences », section II, « Chapitre 2 Échéancier de traitement des demandes », articles 14 et 15.



site doivent s'assurer de l'accès facile et rapide à une information pertinente, complète, compréhensible et adaptée à la clientèle immigrante — comme pour leur propre site.

Enfin, malgré la qualité et la suffisance de l'information qui puisse être fournie sur le site Web d'une tierce partie, le commissaire s'attend à ce que les ordres précisent sur leur propre site le rôle de la tierce partie vers qui ils dirigent les candidats. Les ordres devraient fournir un minimum d'information sur les processus de chacun et sur les démarches que les candidates et candidats doivent entreprendre auprès de l'un ou l'autre. Ils n'ont pas à donner tous les détails ni prendre la responsabilité de l'information sur les processus de la tierce partie. Le site Web d'un ordre devrait toutefois donner un aperçu des frais, des délais et de la durée des étapes de la demande de permis qui sont imputables à chacun.

#### 4.4.3 *L'information sur les demandes de révision*

Dans une forte majorité de sites Web d'ordres professionnels, les candidates et candidats formés à l'étranger ne trouvent aucune information sur les demandes de révision des décisions de l'ordre dans leur dossier. Aussi, quelques ordres ont mis de l'information à ce sujet sur leur site, mais elle ne se trouve pas à proximité de celle sur les demandes de permis ni de celle sur les processus concernant les personnes formées à l'étranger. Finalement, seuls certains ordres présentent cette information à un endroit évident à trouver pour cette clientèle.

Chaque ordre a le devoir d'informer les candidates et candidats formés à l'étranger de leurs droits, de leurs recours et de leurs devoirs, notamment à l'égard des décisions qu'il rend. Dans le cas du mécanisme de reconnaissance d'équivalence, la loi prescrit aux ordres de prévoir la révision des décisions dans la procédure de reconnaissance, elle-même déterminée par règlement. En plus de donner ou de rappeler cette information au moment de communiquer une décision, en plus de fournir le ou les règlements afférents, l'ordre devrait la rendre disponible d'emblée, sur le Web. Cette bonne pratique est, de nos jours, universellement reconnue.

En effet, on est en droit de s'attendre à trouver sur le site Web de l'ordre une information complète sur les processus de révision des décisions rendues en matière d'admission. En ce sens, l'ordre doit préciser les conditions et les modalités pour déposer la demande de révision (formuler la demande par tel moyen dans tel délai, présenter de nouveaux documents à l'appui, se présenter devant un comité, etc.) et présenter le traitement qui en sera fait, de même que les résultats possibles.

Les candidates et candidats devraient voir les démarches à effectuer pour demander la révision d'une décision de l'ordre au même titre qu'elles peuvent voir les démarches à effectuer pour demander un permis. Aussi, pour que l'information sur la révision soit facilement accessible, elle devrait idéalement se trouver sur la même page ou dans la même section que l'information sur la demande de permis — du moins à un endroit où la personne formée à l'étranger est susceptible de la trouver. Mettre l'information sur la révision dans une autre section du site Web, sans fournir de lien explicite vers cet autre endroit, fait perdre de vue cette information.

#### 4.4.4 *L'information sur le recours au commissaire*

Les trois quarts des ordres professionnels ne font aucune mention du recours au commissaire sur leur site Web ou dans les documents qui y sont publiés. Comme pour l'information sur la révision, seuls quelques sites incluent une information complète, qui se trouve facilement. Il s'agit du critère essentiel d'information le moins respecté de tous.

Cette situation préoccupe le commissaire, qui avait pourtant communiqué avec tous les ordres en avril 2013 pour les sensibiliser à l'importance d'informer la clientèle à ce sujet :

Il est important que tous les candidats et candidates qui empruntent un parcours d'admission comportant l'un des mécanismes de reconnaissance soumis au regard du commissaire soient systématiquement informés de leurs recours : non

seulement la révision de la décision par l'ordre mais aussi la possibilité de porter plainte auprès du commissaire. C'est dans l'ordre des choses et une bonne pratique attendue dans l'exercice des pouvoirs délégués par l'État aux ordres professionnels<sup>15</sup>.

Le commissaire a fourni des textes et une fiche d'information aux ordres professionnels, pour les soutenir dans leur responsabilité d'informer. Il suggérait notamment d'indiquer les coordonnées pour le joindre et d'inclure un hyperlien vers ses pages Web. Près de trois ans plus tard, encore trop peu de sites Web d'ordres indiquent la possibilité pour les personnes formées hors du Québec de porter plainte auprès du commissaire en cas d'insatisfaction à l'égard du traitement de leur demande de permis.

Cette information peut certes être fournie par les ordres par d'autres moyens, à d'autres étapes du processus d'admission. Certains ordres mentionnent d'ailleurs le recours au commissaire dans la communication de leurs décisions sur la reconnaissance des compétences ou sur la délivrance du permis (c.-à-d. dans une lettre au candidat ou sa pièce jointe).

Cependant, attendre en fin de processus pour informer la candidate ou le candidat sur ce recours prive cette personne d'une information qu'elle aurait pu utiliser en amont. En effet, des insatisfactions peuvent surgir en cours de traitement du dossier, voire dès le dépôt de la demande d'admission. Le commissaire reçoit des plaintes dont les motifs peuvent concerner, par exemple, les documents ou les frais demandés, les comportements ou les attitudes du personnel, les délais de réponse ou de traitement, l'application des règles ou de la procédure, etc.

Par ailleurs, plusieurs dossiers de plaintes traités par le bureau du commissaire ont donné lieu à une intervention de sa part, par exemple pour aider à résoudre un différend (ex. par la facilitation) ou pour sensibiliser une autre partie prenante concernée, avant la décision de l'ordre sur la reconnaissance des compétences.

Bien que les candidates et candidats soient normalement invités à d'abord s'adresser à l'ordre en cas d'insatisfaction à l'égard du traitement de leur dossier ou pour exercer leur droit à la révision, ils devraient d'emblée connaître l'existence d'un recours tel que celui du commissaire. Cette information devrait apparaître à un endroit approprié sur le site de l'ordre, comme dans le cas du droit à la révision.

#### **4.5 Réponses des ordres**

Les ordres professionnels ont bien accueilli les observations, commentaires et suggestions que le commissaire leur a formulés. Pour cette vérification particulière, la communication du commissaire n'appelait pas systématiquement à une réponse formelle et à un engagement à donner suite. Le tiers des ordres professionnels ont tout de même répondu présent à l'appel du commissaire pour un meilleur accès à l'information sur les parcours d'admission.

Ces ordres se sont engagés à corriger ou améliorer leur site à la lumière de notre analyse à la première occasion, pour plusieurs dans un avenir rapproché. Certains ont annoncé au commissaire qu'ils avaient amorcé la révision ou la refonte de leur site et qu'ils l'informeront lorsque les corrections ou les améliorations seraient apportées. Certains ordres ont aussi informé le commissaire qu'ils avaient révisé et modifié leur site en tenant compte de ses suggestions.

Concernant l'analyse des trois sites Web de tierces parties, le commissaire a obtenu (par l'ordre professionnel concerné) une réponse pour un seul : la tierce partie s'est engagée à

---

<sup>15</sup> Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles (2013). *Information des candidats et candidates à l'admission quant au recours de plainte en matière de reconnaissance des compétences professionnelles*, Montréal, 2 p. [Extrait d'une lettre envoyée à tous les ordres professionnels datée du 30 avril 2013. Document non publié.]

déterminer les suggestions auxquelles donner suite maintenant et à en déterminer d'autres qui seront intégrées dans les prochaines mises à jour de leur site.

## 5. Perspectives et suites

Dans le monde d'aujourd'hui, l'information est ou doit être une préoccupation constante pour les institutions dans leur rapport avec la clientèle. Les ordres professionnels n'échappent pas à cette exigence, d'autant plus puisqu'ils participent à l'action de l'État. Ils doivent toujours porter attention à l'information fournie ou communiquée aux candidates et candidats à l'admission, avec une sensibilité particulière envers ceux provenant de l'étranger. Leur site Web respectif constitue la porte d'entrée à l'information à ce sujet.

Le commissaire entend reprendre cet exercice d'analyse des sites Web dans le futur, puisque les sites et le Web changent et puisque le contexte et les processus de la reconnaissance des compétences professionnelles évoluent. De surcroît, les suggestions qu'il a formulées aux ordres professionnels pour corriger ou améliorer leurs sites Web devront éventuellement faire l'objet d'un suivi.

Ainsi, le commissaire invite les ordres professionnels (et leurs tierces parties, s'il y a lieu) à désormais se référer aux critères de la grille d'analyse des sites Web pour la mise à jour ou la révision de leur site, en prenant en compte les constats et les commentaires qu'il a formulés dans le présent rapport.

Le commissaire veut ainsi s'assurer qu'un individu au parcours atypique<sup>16</sup> puisse facilement et rapidement trouver et comprendre l'information dont il a besoin pour prendre des décisions éclairées et faire les démarches appropriées et opportunes. L'amélioration de l'accès à l'information sur les processus d'admission des ordres professionnels contribue à lever les obstacles à l'obtention d'un permis dans les plus brefs délais et dans les meilleures conditions.

---

<sup>16</sup> Les personnes formées à l'étranger ou au Québec dans un domaine pertinent, n'ayant pas de diplôme donnant ouverture au permis ou au certificat de spécialiste.



## ANNEXES

### Annexe 1 : Sites Web examinés

#### Ordres professionnels

Voici la liste des ordres professionnels dont le site a été examiné, avec la date à laquelle l'analyse du site a été complétée :

<i>Nom de l'Ordre</i>	<i>Adresse du site Web</i>	<i>Date</i>
1. Ordre des acupuncteurs du Québec	<a href="http://www.o-a-q.org/">http://www.o-a-q.org/</a>	12 mai 2015
2. Ordre des administrateurs agréés du Québec	<a href="https://www.adma.qc.ca/">https://www.adma.qc.ca/</a>	14 mai 2015
3. Ordre des agronomes du Québec	<a href="http://www.oaq.qc.ca/">http://www.oaq.qc.ca/</a>	14 mai 2015
4. Ordre des architectes du Québec	<a href="https://www.oaq.com/">https://www.oaq.com/</a>	19 mai 2015
5. Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec	<a href="http://www.oagq.qc.ca/">http://www.oagq.qc.ca/</a>	19 mai 2015
6. Ordre des audioprothésistes du Québec	<a href="http://www.ordreaudio.qc.ca/">http://www.ordreaudio.qc.ca/</a>	21 mai 2015
7. Barreau du Québec (avocats)	<a href="http://www.barreau.qc.ca/">http://www.barreau.qc.ca/</a>	19 mai 2015
8. Ordre des chimistes du Québec	<a href="http://www.ocq.qc.ca/">http://www.ocq.qc.ca/</a>	4 mai 2015
9. Ordre des chiropraticiens du Québec	<a href="http://www.ordredeschiropraticiens.ca/">http://www.ordredeschiropraticiens.ca/</a>	21 mai 2015
10. Ordre des comptables professionnels agréés du Québec	<a href="http://ocaq.qc.ca/devenir-cpa-ca.html">http://ocaq.qc.ca/devenir-cpa-ca.html</a>	7 mai 2015
11. Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec	<a href="http://www.portailrh.org/">http://www.portailrh.org/</a>	7 mai 2015
12. Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec	<a href="http://orientation.qc.ca/">http://orientation.qc.ca/</a>	13 mai 2015
13. Ordre professionnel des criminologues du Québec	<a href="http://ordrecrim.ca/">http://ordrecrim.ca/</a>	24 novembre 2015
14. Ordre des dentistes du Québec	<a href="http://www.odq.qc.ca/">http://www.odq.qc.ca/</a>	22 mai 2015
15. Ordre des denturologistes du Québec	<a href="https://www.odq.com/">https://www.odq.com/</a>	22 mai 2015
16. Ordre professionnel des diététistes du Québec	<a href="http://opdq.org/">http://opdq.org/</a>	25 mai 2015
17. Ordre des ergothérapeutes du Québec	<a href="http://www.oeq.org">http://www.oeq.org</a>	25 mai 2015
18. Ordre des évaluateurs agréés du Québec	<a href="http://oeaq.qc.ca/">http://oeaq.qc.ca/</a>	25 mai 2015
19. Ordre des géologues du Québec	<a href="http://www.ogq.qc.ca/">http://www.ogq.qc.ca/</a>	1 <sup>er</sup> juin 2015
20. Chambre des huissiers de justice du Québec	<a href="https://www.huissiersquebec.qc.ca/">https://www.huissiersquebec.qc.ca/</a>	26 mai 2015
21. Ordre des hygiénistes dentaires du Québec	<a href="https://www.ohdq.com/">https://www.ohdq.com/</a>	26 mai 2015
22. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec	<a href="https://www.oiiq.org/">https://www.oiiq.org/</a>	23 avril 2015
23. Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec	<a href="http://www.oiaq.org/">http://www.oiaq.org/</a>	23 avril et 30 novembre 2015
24. Ordre des ingénieurs du Québec	<a href="http://www.oiq.qc.ca">http://www.oiq.qc.ca</a>	19 mai 2015
25. Ordre des ingénieurs forestiers du Québec	<a href="http://www.oifq.com/">http://www.oifq.com/</a>	26 mai 2015
26. Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec	<a href="http://www.opiq.qc.ca/">http://www.opiq.qc.ca/</a>	13 mai 2015
27. Collège des médecins du Québec	<a href="http://www.cmq.org/">http://www.cmq.org/</a>	19 mai et 24 novembre 2015
28. Ordre des médecins vétérinaires du Québec	<a href="http://www.omvq.qc.ca/">http://www.omvq.qc.ca/</a>	1 <sup>er</sup> juin 2015
29. Chambre des notaires du Québec	<a href="http://www.cnq.org/">http://www.cnq.org/</a>	27 mai 2015
30. Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec	<a href="http://opticien.qc.ca/">http://opticien.qc.ca/</a>	27 mai 2015
31. Ordre des optométristes du Québec	<a href="https://www.ooq.org/">https://www.ooq.org/</a>	27 mai 2015

32. Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec	<a href="http://www.ooaq.qc.ca/">http://www.ooaq.qc.ca/</a>	27 mai 2015
33. Ordre des pharmaciens du Québec	<a href="http://www.opq.org/">http://www.opq.org/</a>	4 mai 2015
34. Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec (physiothérapeutes et thérapeutes en réadaptation physique)	<a href="https://oppq.qc.ca/">https://oppq.qc.ca/</a>	5 mai 2015
35. Ordre des podiatres du Québec	<a href="http://www.ordredespodiatres.qc.ca/">http://www.ordredespodiatres.qc.ca/</a>	28 mai 2015
36. Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec	<a href="http://www.ordrepsed.qc.ca/">http://www.ordrepsed.qc.ca/</a>	8 mai 2015
37. Ordre des psychologues du Québec	<a href="https://www.ordrepsy.qc.ca/">https://www.ordrepsy.qc.ca/</a>	11 mai 2015
38. Ordre des sages-femmes du Québec	<a href="http://www.osfq.org/">http://www.osfq.org/</a>	28 mai 2015
39. Ordre professionnel des sexologues du Québec	<a href="https://opsq.org/">https://opsq.org/</a>	30 novembre 2015
40. Ordre des techniciens et techniciennes dentaires du Québec	<a href="http://www.cnq.org/">http://www.cnq.org/</a>	29 mai 2015
41. Ordre professionnel des technologues médicaux du Québec	<a href="http://optmq.org/">http://optmq.org/</a>	11 mai 2015
42. Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec	<a href="https://www.otimroepmq.ca/">https://www.otimroepmq.ca/</a>	2 juin 2015
43. Ordre des technologues professionnels du Québec	<a href="http://www.otpq.qc.ca/">http://www.otpq.qc.ca/</a>	4 mai 2015
44. Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec	<a href="http://ottiaq.org/">http://ottiaq.org/</a>	5 mai 2015
45. Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec	<a href="http://www.otstcfq.org/">http://www.otstcfq.org/</a>	29 mai 2015
46. Ordre des urbanistes du Québec	<a href="http://www.ouq.qc.ca/">http://www.ouq.qc.ca/</a>	29 mai 2015

### Tierces parties

Voici la liste des tierces parties dont le site a été examiné, avec la date à laquelle l'analyse du site a été complétée :

- Pour l'Ordre des dentistes du Québec :
  1. Bureau national d'examen dentaire du Canada <http://www.ndeb.ca/fr> 12 juin 2015
- Pour le Collège des médecins du Québec :
  2. Conseil médical du Canada (CMC) <http://mcc.ca/fr/accueil/> 7 janvier 2016
  3. InscriptionMed <http://inscriptionmed.ca/> 7 janvier 2016

## Annexe 2 : Références consultées

### Enjeux, cadre et orientations

- ÉQUIPE DE TRAVAIL SUR LA RECONNAISSANCE DES DIPLÔMES ET DES COMPÉTENCES DES PERSONNES FORMÉES À L'ÉTRANGER (2005). *Rapport de l'Équipe de travail sur la reconnaissance des diplômes et des compétences des personnes formées à l'étranger présenté à Mme Lise Thériault, ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles*, Montréal, ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, 50 p. [Rapport Bazergui]. [\[Également disponible en ligne sur les pages Web du commissaire\]](#).
- GOUVERNEMENT DU QUÉBEC ET GOUVERNEMENT DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE (2008). *Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles*, sans pag. [Entente Québec-France] [\[Également disponible en ligne sur les pages Web du commissaire\]](#).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION (2015). *Politique québécoise en matière d'immigration, de participation et d'inclusion : Ensemble, nous sommes le Québec*, Montréal, le Ministère, 61 p. [\[Également disponible en ligne sur les pages Web du commissaire\]](#).
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (2013). *Faciliter l'accès des personnes immigrantes aux professions et métiers réglementés – Projets du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et de ses partenaires*, Montréal, le Ministère, 11 p. [\[Disponible en ligne sur le site du Ministère\]](#).

### Langage clair et simple

- BARREAU DU QUÉBEC (2008). *Le langage clair : un outil indispensable à l'avocat*, Montréal, Service des communications du Barreau du Québec, 32 p. [\[Disponible en ligne sur le site du Barreau\]](#).
- LAUCHMAN, Richard (c2001-2009). *Plain Language: A Handbook for Writers In the U.S. Federal Government*, Rockville [MD], Lauchman Group, 91 p. [\[Disponible en ligne sur le site de l'éditeur\]](#).
- GROUPE DE TRAVAIL FRANCO-QUÉBÉCOIS SUR LA MODERNISATION DE L'ÉTAT. SOUS-COMITÉ SUR LA QUALITÉ DU FRANÇAIS DANS L'ADMINISTRATION PUBLIQUE (2006). *Rédiger... simplement : Principes et recommandations pour une langue administrative de qualité*, Québec, Gouvernement du Québec, 32 p. [\[Disponible en ligne sur le site du Secrétariat à la politique linguistique\]](#).
- OFFICE OF THE MANITOBA FAIRNESS COMMISSIONER (2010). *To the point: A Plain Language Guide for Regulators*, Winnipeg, Office of the Manitoba Fairness Commissioner, 38 p. [\[Disponible en ligne sur le site du Office of the Manitoba Fairness Commissioner\]](#).

### Stratégie et design Web

- GROUPE FRANCO-QUÉBÉCOIS SUR LA MODERNISATION DE L'ÉTAT. SOUS-COMITÉ SERVICES AUX USAGERS, VOLET QUALITÉ DU FRANÇAIS DANS L'ADMINISTRATION (2011). *Bonnes pratiques de la communication écrite dans les démarches en ligne*, Québec, Secrétariat à la politique linguistique, 39 p. [\[Disponible en ligne sur le site du Secrétariat à la politique linguistique\]](#).
- GROUPE RÉDIGER (sous la dir. d'Isabelle CLERC et d'Éric KAVANAGH) (2006). *De la lettre à la page Web : pour communiquer avec le grand public*, Québec, Les Publications du Québec, 368 p.
- NOUVELLE-ÉCOSSE. FAIR REGISTRATION PRACTICES ACT REVIEW OFFICE (2013). *Perfectly Plain: A quick-reference handbook for people who create websites, write emails, and design forms*, Nouvelle-Écosse, 36 p. [\[Disponible en ligne sur le site du gouvernement de la Nouvelle-Écosse\]](#).
- OFFICE OF THE MANITOBA FAIRNESS COMMISSIONER (2011). *Regulator Website: Internationally Educated Professional Site Map*, Winnipeg, Office of the Manitoba Fairness Commissioner, 1 p. [Document à diffusion limitée].
- QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES (2012). *Principes et bonnes pratiques en matière d'information de la clientèle immigrante*, Montréal, le Ministère, 3 p. [Document à diffusion limitée].

THE PLAIN LANGUAGE ACTION AND INFORMATION NETWORK (PLAIN). *Document Checklist for Plain Language on the Web*, [En ligne].  
[<http://www.plainlanguage.gov/howto/quickreference/webliblist.cfm>] (Dernière consultation le 29 mars 2016).

### Exemples de grilles d'analyse de sites Web

Nous avons consulté divers exemples de grilles utilisées ailleurs dans le monde pour évaluer ou analyser des sites Web, afin d'en dégager les critères les plus communs en matière de visuel et de contenu Web. En voici quelques exemples :

ÉQUIPE RÉGIONALE EN DOCUMENTATION (1997). *Grille d'analyse de sites Web*, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, 7 p. [[Disponible en ligne sur le site de Portail Santé Montréal](#)].

LAGADIC, Allain (2013). *Grille d'analyse préliminaire d'un site Internet*, [En ligne].  
[<http://interactif.com/wp-content/uploads/2013/08/analyse-preliminaire-site-internet.xlsx>]  
(Dernier téléchargement le 29 mars 2016).

MARCHANT, Auguste (1999). *Grille d'évaluation d'un site*, Belgique, Centre pour la Formation à l'Informatique dans le Secondaire, 10 p. [[Disponible en ligne sur le site de l'Université de Namur](#)].

MIRAMON, Elodie, et Marine MARSOT (2012). *Grille d'évaluation d'un site web*, France, 4 p.  
[[Disponible en ligne sur le blogue de Marine Marsot](#)].



**Annexe 3 : Grille d’analyse des sites Web<sup>17</sup>**

Premier niveau : critères essentiels	Observation			
<b>Forme</b>				
<b>Aspect visuel (au premier coup d’œil)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Interface simple et aérée				
Texte lisible sans effort de lecture (choix de police, couleur, contraste)				
<b>Navigation (déplacement entre les pages)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Navigation simple et facile à comprendre				
Menu simple et non surchargé				
Hyperliens visibles à l’aide d’un surlignement ou d’une couleur				
<b>Contenu</b>				
<b>Ergonomie (facilité d’utilisation, utilisateur au centre du processus)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Contenu divisé en différentes sections (exemple : public, futur membre, membre)				
Le site propose au moins deux moyens de rejoindre l’Ordre				
Formulaires de demande de permis disponibles en ligne				
La page d’accueil expose la nature des contenus				
<b>Information (texte)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Le site fournit une information utile et qui répond à un besoin				
Information rédigée ou résumée clairement				
Information complète sur tous les types de permis de l’ordre et les démarches				
Nom des organismes qui font la reconnaissance des compétences et des hyperliens (s’il y a lieu)				
<b>Démarches pour devenir membre</b>				
• Séparation des différents types de candidats (formé au Québec, au Canada, en France ou à l’étranger)				
• Étapes du processus pour obtenir chacun des permis ou pour chaque catégorie de candidats				
• Liste des documents à fournir				
• Examens pour la reconnaissance des compétences ou formation d’appoint mentionnés (s’il y a lieu)				
• Délais de réponse et de traitement				
• Durée pour chaque étape du processus et pour chaque permis (s’il y a lieu)				
• Frais exigibles pour l’ensemble du processus				

<sup>17</sup> Nous reproduisons ici le contenu de la grille communiquée aux ordres professionnels en janvier 2015 et utilisée dans le cadre de la vérification.

· Information sur les demandes de révision des décisions et le recours en plainte auprès du Commissaire (avec hyperlien vers son site Web)				
· Lois et règlements applicables (avec liens vers les textes)				
<b>Deuxième niveau : optimisation</b>	<b>Observation</b>			
<b>Forme</b>				
<b>Aspect visuel (au premier coup d'œil)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Site visuellement cohérent				
Choix des couleurs harmonieux (généralement pas plus de 4 couleurs)				
Nom de l'ordre en évidence				
Dimensions des pages adaptées à la lecture à l'écran				
Éléments importants mis en valeur				
<b>Navigation (déplacement entre les pages)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Aide à la navigation à l'aide de moteur de recherche, d'un index et d'un plan de site				
Les options d'un menu déroulant restent visibles une fois une page sélectionnée (s'il y a lieu)				
Foire aux questions présentes dans le site				
Questions et réponses précises				
Lien vers le haut de la page (ou autre facilité de déplacement à l'intérieur de chaque page)				
Les éléments du site ne nuisent pas à la rapidité de chargement				
Les liens vers des pages d'autres sites ouvrent dans une nouvelle fenêtre				
Mention de la taille des documents qui sont accessibles via un hyperlien				
Bouton d'accueil toujours présent (sans l'utilisation de la fonction « Page précédente » du navigateur)				
Les publicités ( <i>popup</i> ) ne perturbent pas la navigation				
<b>Contenu</b>				
<b>Ergonomie (facilité d'utilisation, utilisateur au centre du processus)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Adresses URL simples et pertinentes				
Identité visuelle homogène entre les pages				
Peu ou pas de pages trop longues				
Soulignement réservé aux hyperliens				
Utilisation restreinte de l'animation Flash				
Le titre de chaque page permet d'identifier son contenu (en français)				
Chaque page affiche une information permettant de connaître son emplacement dans l'arborescence du site				

Survol ou activation des hyperliens ne modifie pas la mise en page				
Hyperliens consécutifs séparés visuellement				
Tous les hyperliens internes du site sont fonctionnels (sections sur les demandes de permis et sur l'admission)				
Styles graphiques différents pour les liens visités et ceux non visités				
Site est complet sans mention de page en travaux				
Information sur l'ordre (structure, équipe, etc.) clairement visible et à jour				
Sources externes crédibles et liens mis à jour				
Organisation du contenu de chaque page selon une structure de titres et sous-titres hiérarchisée				
Contenu de chaque page disponible à l'impression				
<b>Information (texte)</b>	<b>Oui</b>	<b>À améliorer</b>	<b>Non</b>	<b>Commentaires</b>
Information non contradictoire				
Information pertinente et claire				
Explication de la profession				
Explication du rôle de l'ordre				

**Office  
des professions**

**Québec**

