



# Stratégie d'amélioration continue

**Février 2015**

Bureau du commissaire à l'équité  
595, rue Bay, bureau 1201  
Toronto (Ontario) M7A 2B4  
Canada  
416 325-9380 ou 1 877 727-5365

ofc@ontario.ca  
www.fairnesscommissioner.ca

ISBN 978-1-4606-5752-2 (HTML)  
ISBN 978-1-4606-5751-5 (PDF)

*This document is also available in English.*

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009. Révisé en 2015.

*Le Bureau du commissaire à l'équité est un organisme autonome du gouvernement de l'Ontario, créé aux termes de la Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire. Son mandat est de garantir l'adoption de pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables par certaines professions réglementées et certains métiers à accréditation obligatoire.*



# STRATÉGIE D'AMÉLIORATION CONTINUE

## Table des matières

1. Introduction
2. Mandat
3. Rapports sur les pratiques d'inscription équitables
4. Évaluations
5. Examens du processus d'accès à la profession ou au métier
6. Vérifications
7. Un travail d'équipe
8. Responsabilisation des organismes de réglementation
9. Organigramme de la stratégie

## 1. Introduction

La commissaire à l'équité encourage les organismes de réglementation à améliorer leur procédure d'inscription des personnes qui cherchent à obtenir un permis pour exercer une profession ou un métier en Ontario.

La présente section décrit la stratégie du BCE relative à l'amélioration continue des pratiques d'inscription. Elle présente comment le BCE :

- facilite l'amélioration des pratiques d'inscription;
- favorise une culture d'amélioration continue;
- surveille la mise en œuvre des dispositions législatives relatives à l'accès équitable.

La commissaire estime que cette approche permettra au BCE de réaliser sa vision d'un Ontario connu comme une instance où toute personne compétente dans une profession réglementée ou un métier à accréditation obligatoire peut exercer en toute légalité.

## 2. Mandat

Le **mandat** de la commissaire à l'équité est de veiller à ce que les pratiques d'inscription des **organismes de réglementation visés** par la législation de l'Ontario sur l'accès équitable soient transparentes, objectives, impartiales et équitables.

Les ordres de réglementation des professions de la santé sont visés par l'annexe 2 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* (ci-après la « Loi de 1991 »). Les autres organismes de réglementation sont visés par la *Loi de 2006 sur l'accès équitable aux professions réglementées et aux métiers à accréditation obligatoire* (ci-après la « Loi de 2006 »). Ces organismes doivent faire ce qui suit :

- respecter des **obligations spécifiques** pour fournir :
  - des renseignements aux auteurs d'une demande;
  - des processus d'examen ou des procédures d'appel internes;
  - des renseignements sur les droits d'appel;
  - des mécanismes d'évaluation des titres de compétences transparents, objectifs, impartiaux et équitables;
  - une formation destinée aux membres de leur personnel;
  - un accès à leur propre dossier pour les auteurs d'une demande;
  - des décisions, des réponses et des motifs aux auteurs d'une demande dans un délai raisonnable (uniquement pour les organismes de réglementation assujettis à la Loi de 2006);
- respecter une **obligation générale** pour adopter des pratiques d'inscription transparentes, objectives, impartiales et équitables;

- produire des rapports, tels que des rapports sur les pratiques d'inscription équitables, des rapports sur l'examen du processus d'accès à la profession ou au métier et des rapports de vérification.

### 3. Rapports sur les pratiques d'inscription équitables

Tous les ans, avant le 1er mars, chaque organisme de réglementation soumet au BCE son rapport sur les pratiques d'inscription équitables relativement à l'année civile précédente. Ce rapport est le principal vecteur permettant à un organisme de réglementation d'informer le BCE et le grand public de toute modification ou amélioration de ses pratiques d'inscription au cours de l'année écoulée.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la rubrique consacrée aux [rapports sur les pratiques d'inscription équitables](#).

### 4. Évaluations

Le BCE évalue les pratiques d'inscription des organismes de réglementation tous les trois ans pour :

- déterminer si l'organisme de réglementation remplit ses obligations sous la législation sur l'accès équitable;
- présenter les lacunes et formuler des recommandations;
- inciter l'organisme de réglementation à l'action, si nécessaire.

Les organismes de réglementation qui reçoivent jusqu'à dix recommandations ne sont pas tenus de présenter un plan d'action, mais peuvent, au lieu, organiser des réunions semestrielles avec le BCE pour discuter des progrès accomplis.

Les organismes de réglementation qui reçoivent plus de dix recommandations doivent présenter un plan d'action dans le format défini par le BCE.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page [évaluations des pratiques d'inscription](#).

### 5. Examens du processus d'accès à la profession ou au métier

Si le BCE estime avoir besoin de plus amples renseignements pour déterminer si un organisme de réglementation s'acquitte de ses obligations juridiques, il peut exiger la réalisation d'un examen.

**Remarque :** Le terme « examens du processus d'accès à la profession ou au métier » employé par le BCE correspond à ce qui est désigné dans la loi comme « examen des pratiques d'inscription ». Ce terme a été retenu pour distinguer clairement ce processus des rapports sur les pratiques d'inscription équitables (et éviter les confusions).

Les examens du processus d'accès à la profession ou au métier permettent à un organisme de réglementation d'examiner ses propres pratiques de délivrance de permis et de déterminer si l'ensemble de ses exigences est toujours nécessaire et pertinent pour exercer la profession ou le métier en Ontario.

Les examens peuvent être volontaires ou obligatoires.

Le BCE encourage les examens **volontaires** parce qu'ils contribuent à une culture d'analyse réfléchie et d'amélioration pertinente et continue.

Le BCE impose des examens **obligatoires** au cas par cas lorsque certaines conditions particulières sont réunies.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les examens volontaires et obligatoires, consultez la rubrique consacrée aux [examens du processus d'accès à la profession ou au métier](#).

## 6. Vérifications

Si le BCE estime avoir besoin de plus amples renseignements pour déterminer si un organisme de réglementation s'acquitte de ses obligations juridiques, il peut exiger la réalisation d'un examen.

Alors qu'un examen du processus d'accès à la profession ou au métier désigne l'état des lieux que réalise un organisme de réglementation sur ses propres pratiques, une vérification est une enquête indépendante portant sur les pratiques d'inscription d'un organisme de réglementation.

Une enquête indépendante permet de recourir à une gamme de techniques plus vaste que celle dont dispose le BCE, afin d'aider ce dernier à déterminer si l'organisme de réglementation respecte ses obligations juridiques.

Les vérifications sont nécessaires lorsqu'un ou plusieurs problèmes persistants suscitent un degré de préoccupation plus élevé et que le BCE estime qu'une enquête indépendante est nécessaire.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la rubrique consacrée aux [vérifications](#).

## 7. Un travail d'équipe

Le BCE mène des activités d'éducation et de sensibilisation auprès des organismes de réglementation sur leurs obligations en matière d'accès équitable. En outre, il leur fournit des conseils et les incite à améliorer leurs pratiques continuellement.

Le BCE travaille en permanence avec les organismes de réglementation pour :

- surveiller les nouveaux problèmes;
- cerner les améliorations qui sont pertinentes et réalisables;
- définir des [pratiques qui peuvent être partagées](#) avec d'autres organismes de réglementation en vue de fournir des exemples constructifs de stratégies d'amélioration.

Tous les ans, chaque organisme de réglementation rencontre des membres du BCE. Tous les trois ans, cette réunion permet de discuter de l'évaluation des pratiques d'inscription. (Le BCE a élaboré le document « [Se préparer pour la réunion d'évaluation : Liste de contrôle pour les organismes de réglementation](#) » pour aider les organismes de réglementation à se préparer à cette réunion.) Entre deux évaluations, le BCE et l'organisme de réglementation mettent à profit leur réunion annuelle pour discuter des conclusions du dernier rapport sur les pratiques d'inscription équitable, des défis, des réalisations et des pratiques efficaces.

La date de la réunion est choisie de sorte à éviter la période d'activité maximale de l'organisme de réglementation.

La réunion permet au BCE et à l'organisme de réglementation d'évoquer les questions liées aux obligations qui incombent à ce dernier en vertu des mesures législatives relatives à l'accès équitable, et notamment les questions suivantes :

- les résultats d'une évaluation;
- les engagements;
- l'état d'avancement relatif aux obligations énoncées dans les dispositions législatives relatives à l'accès équitable;
- les modifications en ce qui concerne :
  - les principes d'inscription;
  - les tendances des données;
  - les projets provinciaux, nationaux et internationaux qui ont une influence sur l'inscription;
  - les règlements, les règlements intérieurs et les politiques;
  - les tendances liées aux demandes de renseignements ou aux plaintes en matière d'inscription.

Le BCE examine de manière continue les preuves dont il dispose. Si les preuves recueillies indiquent que l'organisme de réglementation n'a pas fourni les renseignements nécessaires, le BCE exigera de l'organisme qu'il rende des comptes.

## 8. Responsabilisation des organismes de réglementation

Les évaluations et les plans d'action permettent aux organismes de réglementation de s'engager à améliorer leurs pratiques et au BCE de responsabiliser les organismes de réglementation quant à ces améliorations.

Pour responsabiliser les organismes de réglementation, le BCE prend des mesures supplémentaires s'ils ne mettent pas en œuvre les mesures convenues, s'ils ne fournissent pas les renseignements nécessaires ou si les auteurs d'une demande sont confrontés à des questions non résolues et persistantes. Le BCE fera part de cette question à l'organisme de réglementation et à la ministre compétente ou au ministre compétent.

Dans le cas des organismes de réglementation régis par la [Loi de 2006](#), le BCE peut prendre une ordonnance de se conformer s'il estime qu'un organisme de réglementation n'a pas respecté les obligations spécifiques énumérées à la partie III de la Loi ou qu'il n'a pas fourni les rapports prévus à la partie IV.

Dans le cas des ordres de réglementation régis par la [Loi de 1991](#), la commissaire fait des recommandations au ministre de la Santé et des Soins de longue durée à propos des mesures que l'ordre de réglementation doit prendre. Le ministre exerce un rôle de surveillance des ordres de réglementation des professions de la santé.

## 9. Organigramme de la stratégie

L'organigramme suivant présente les activités réalisées dans le cadre de la stratégie d'amélioration continue du BCE.

