

Guide à l'intention des organismes de réglementation:

Liste de vérification des pratiques exemplaires liées au contenu d'un site Web destiné aux personnes formées à l'étranger

FORUM DES MINISTRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL



Introduction :

Le site Web d'un organisme de réglementation constitue généralement le premier point de contact d'une personne formée à l'étranger qui cherche à en apprendre davantage sur sa profession au Canada. Des renseignements en ligne bien organisés, complets et clairs contribueront à offrir une expérience positive aux personnes formées à l'étranger et diminueront le nombre de questions de suivi.

La présente liste de vérification constitue un outil permettant aux organismes de réglementation d'examiner objectivement leur site Web, en portant une attention particulière aux messages portant sur la reconnaissance des compétences étrangères adressés aux personnes formées à l'étranger. Une fois remplie, votre liste de vérification pourra aussi servir de guide la prochaine fois où vous voudrez modifier ou réviser votre site Web.

Un site Web efficace permet ce qui suit :

- Offrir des renseignements exacts sur la reconnaissance des compétences étrangères provenant d'une source autorisée.
- Aider les personnes formées à l'étranger à prendre des décisions éclairées quant à leurs choix de carrière au Canada.
- Aider à gérer les attentes des personnes formées à l'étranger qui choisissent d'obtenir leur permis d'exercice.
- Diminuer la frustration des personnes formées à l'étranger en offrant des renseignements clairs, complets et faciles d'accès sur la reconnaissance des compétences étrangères.
- Diminuer le fardeau des organismes de réglementation et autres entités qui doivent répondre aux questions.

Examen :

La présente liste de vérification organise les pratiques exemplaires liées au contenu et conception des sites Web sous quatre critères générales : Organisation, Exhaustivité, Clarté, et Conception visuelle, accessibilité, et fonctionnalité. Voici ce que vous permettra de faire la liste de vérification :

- Déterminer les pratiques exemplaires que vous pourriez envisager d'adopter pour votre site Web.
- Dans la section commentaires, veuillez noter les éléments qui vous permettront d'identifier les pratiques exemplaires que vous désirez adopter pour votre site Web.

¹ Les pratiques exemplaires ont été compilées par le Groupe de travail sur la mobilité et la reconnaissance des qualifications (GTMRQ) à partir du travail mené par le Fair Registration Practices Act Review Office du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, ainsi que les gouvernements de la Saskatchewan, du Manitoba et de l'Ontario. Bien que le Québec soit membre du GTMRQ, il n'a pas participé à l'élaboration de ce document et ne recommande ni son utilisation, ni sa distribution auprès de ses organismes de réglementation.

Critère 1.

Organisation



Le contenu est organisé de manière logique et intuitive et en plusieurs niveaux afin de faciliter la navigation et l'accès à l'information.

1.1 Page d'accueil du site Web	Pratique exemplaire démontrée?	Commentaires / remarques / justification
<p>Le site Web contient un lien ou un onglet intitulé « Personnes formées à l'étranger » ou portant un autre titre semblable qui dirige les utilisateurs vers une page de renvoi consacrée à ce sujet.</p>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
<p>S'il n'y a pas de page de renvoi, la barre de navigation sur la page d'accueil du site Web comprend un élément de menu de premier niveau pour les personnes formées à l'étranger sous lequel tous les renseignements pertinents sont organisés.</p>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
<p>Le site Web contient un outil de recherche qui permet aux utilisateurs de trouver les renseignements destinés aux personnes formées à l'étranger.</p>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

1.2 Éléments de menu	Pratique exemplaire démontrée?	Commentaires / remarques / justification
<p>Sur la page de renvoi (ou le menu de premier niveau) destinée aux personnes formées à l'étranger, il y a des éléments de menu de niveau élevé qui organisent l'information par sous-sujet.</p>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
<p>Des mots clés sont utilisés dans les éléments de menu (p. ex. « Professions au Canada », « Processus en vue d'obtenir un permis d'exercice », « Formulaires et documents », « Outils et ressources », « Examens », « Frais », etc.).</p>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
<p>Les menus principaux contiennent moins de cinq éléments.</p>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	

Critère 2.

Exhaustivité



Les renseignements destinés aux personnes formées à l'étranger sont détaillés et complets, de façon à diminuer la nécessité de demander d'autres renseignements.

2.1 Processus en vue d'obtenir un permis d'exercice

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Une section est consacrée au processus en vue d'obtenir un permis d'exercice à l'intention des personnes formées à l'étranger.

Oui Non

Les renseignements sur le processus en vue d'obtenir un permis d'exercice sont présentés en une série d'étapes clairement définies.

Oui Non

Le site Web contient une illustration des étapes ou du parcours en vue d'obtenir un permis d'exercice.

Oui Non

Le site Web indique aux personnes formées à l'étranger si elles peuvent commencer le processus en vue d'obtenir un permis d'exercice avant leur arrivée au Canada.

Oui Non

Le site Web explique de manière précise et concrète comment commencer le processus en vue d'obtenir un permis d'exercice, avant (le cas échéant) et après l'arrivée de la personne au Canada.

Oui Non

Le site Web fournit des renseignements sur les exigences d'obtention d'un permis d'exercice, y compris une description des critères utilisés pour l'évaluation des qualifications (p. ex. nombre d'années d'études, nombre d'années d'expérience de travail, niveau obtenu au test linguistique, etc.).

Oui Non

Si un organisme (centralisé ou national) autre que l'organisme de réglementation participe à une étape du processus d'évaluation ou d'obtention d'un permis d'exercice, le site Web décrit clairement le rôle de cet organisme.

Oui Non

Critère 2. suite

Exhaustivité



2.1 Processus en vue d'obtenir un permis d'exercice

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web informe les candidats du moment où ils doivent communiquer avec l'autre organisme et de la marche à suivre.

Oui Non

Le site Web indique le moment où les résultats de l'organisme seront utilisés dans le processus en vue d'obtenir un permis d'exercice et la façon dont ils seront utilisés.

Oui Non

Il est clair que la décision définitive quant à la délivrance du permis d'exercice revient à l'organisme de réglementation de la province ou du territoire.

Oui Non

Le site Web indique clairement que l'immigration et l'obtention d'un permis d'exercice sont deux processus distincts et que l'approbation pour l'immigration ne garantit pas le succès du processus en vue d'obtenir un permis d'exercice.

Oui Non

Le site Web précise comment l'évaluation du diplôme d'études (EDE) utilisée aux fins d'immigration pourrait être utilisée dans le cadre du processus en vue d'obtenir un permis d'exercice, le cas échéant.

Oui Non

2.2 Documents

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web indique clairement tous les documents requis, y compris les solutions de rechange acceptables et les exigences applicables en matière de traduction.

Oui Non

Le site Web indique aux candidats à quelles étapes du processus de demande ils doivent présenter les documents requis.

Oui Non

Critère 2. suite

Exhaustivité



2.2 Documents

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Les candidats sont informés de la façon de présenter les documents (p. ex. envoyés directement par l'établissement, l'employeur ou le centre responsable du test linguistique qui les ont délivrés, copies originales ou certifiées).

Oui Non

Le site Web décrit la procédure que doivent suivre les candidats qui ne sont pas en mesure d'obtenir les documents originaux pour un motif valable.

Oui Non

2.3 Examens

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web contient une liste de tous les examens requis, y compris les examens des connaissances, les examens pratiques, les examens d'éthique et les examens portant sur la jurisprudence.

Oui Non

Le site Web indique le coût des examens, ou contient des liens vers les coûts.

Oui Non

Le site Web contient des renseignements indiquant aux candidats le moment où ils doivent effectuer chaque examen requis.

Oui Non

Le site Web contient des renseignements sur le nombre de fois qu'il est permis de passer chaque examen.

Oui Non

Le site Web contient des liens vers les fournisseurs de services d'examen (le cas échéant).

Oui Non

Critère 2. suite

Exhaustivité



2.4 Frais

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web contient une section qui explique tous les frais applicables ou alors un estimateur de coûts.

Oui Non

Les frais sont indiqués en dollars canadiens.

Oui Non

Les frais exigés qui ne sont pas en dollars canadiens sont clairement indiqués.

Oui Non

Le site Web indique le moment où les frais doivent être payés et la façon de les payer.

Oui Non

2.5 Délais

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web indique combien il faut de temps pour recevoir une première décision d'évaluation.

Oui Non

Le site Web contient un échéancier complet couvrant toute la durée du processus en vue d'obtenir un permis d'exercice.

Oui Non

Critère 2. suite

Exhaustivité



2.6 Soutiens

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web indique les renseignements, les outils et les ressources qui sont accessibles pour aider les personnes formées à l'étranger pendant le processus en vue d'obtenir un permis d'exercice, ou fournit des liens permettant d'y accéder, par exemple :

- Orientation vers la profession Oui Non
- Outils de préparation à l'auto-évaluation Oui Non
- Programmes de formation relais Oui Non
- Préparation à l'examen Oui Non
- Mesures de soutien en matière de langues et programmes linguistiques Oui Non
- Mentorat Oui Non

Le site Web comporte des liens vers des mesures de soutien externes destinées aux personnes formées à l'étranger (p. ex. organismes d'aide aux immigrants ou programmes d'aide financière). Oui Non

Critère 2. suite

Exhaustivité



2.6 Soutiens

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web fournit des liens vers des renseignements, des outils et des ressources externes qui peuvent aider les personnes formées à l'étranger pendant leur transition vers l'emploi, par exemple :

- Renseignements sur le marché du travail Oui Non
- Profils de carrière Oui Non
- Offres d'emploi Oui Non
- Autres carrières Oui Non
- Services d'emploi Oui Non
- Soutien sous forme de mentorat Oui Non

Le site Web indique les coordonnées qui permettront aux personnes formées à l'étranger de communiquer directement avec l'organisme de réglementation. Oui Non

2.7 Appels

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site Web informe les personnes formées à l'étranger de leur droit d'interjeter appel des décisions. Oui Non

Le site Web comporte de l'information sur le processus, les frais et l'échéancier de l'appel. Oui Non

Critère 3.

Clarté



L'information est présentée de manière claire et concise. Dans la mesure du possible, les principes du langage clair sont appliqués.

3.1 Style de rédaction

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le style de rédaction suit les principes du langage clair, par exemple :

Oui Non

- Mentionner le point le plus important au début.
- Rédiger des phrases et des paragraphes courts.
- Utiliser des termes techniques seulement lorsque c'est nécessaire et veiller à en expliquer la signification.
- Utiliser les acronymes et les abréviations de façon modérée.

Remarque : Consultez la liste des documents de référence à la fin du présent document pour en apprendre davantage sur les principes du langage clair.

Le site Web présente des explications claires, des définitions ou un glossaire pour expliquer la terminologie (p. ex. « demande », « permis d'exercice », « certification », « autorisation d'exercer », etc.).

Oui Non

La terminologie est uniforme (p. ex. : on trouve sur le site Web un seul terme parmi les suivants : évaluation des titres de compétences, évaluation des diplômes, examen des documents).

Oui Non

3.1 Style de rédaction

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

L'information fournie est succincte.

Oui Non

Le contenu est d'abord présenté sous la forme d'un résumé, avec des liens vers des renseignements plus détaillés.

Oui Non

Les utilisateurs savent clairement ce qu'ils vont trouver avant de cliquer sur un lien.

Oui Non

Les instructions et les processus sont présentés à l'aide de verbes d'action (p. ex. examiner, remplir, joindre, présenter, rédiger).

Oui Non

Le site Web utilise des éléments visuels tels que des icônes, des organigrammes, etc., pour compléter le contenu.

Oui Non

Critère 4.

Conception visuelle, accessibilité et fonctionnalité



La conception visuelle fait ressortir le but et le contenu du site Web. Le site Web fonctionne sur diverses plateformes et est entièrement fonctionnel.

4.1 Conception visuelle et accessibilité

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Le site est accessible sur diverses plateformes (p. ex. ordinateur de bureau, tablette, téléphone intelligent).

Oui Non

S'il n'est pas accessible sur toutes les plateformes, un énoncé indique avec quel type d'appareil il fonctionne le mieux.

Oui Non

Le contenu s'affiche de manière adéquate dans plusieurs navigateurs couramment utilisés (p. ex. Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari).

Oui Non

S'il ne fonctionne pas avec tous les navigateurs, il y a un énoncé indiquant avec lesquels il fonctionne le mieux.

Oui Non

Des images permettent de clarifier le contenu (p. ex. des icônes favorisant la clarté et la simplicité d'utilisation, des modèles visuels statiques pour éviter les distractions et la confusion visuelle).

Oui Non

Les titres font l'objet d'une mise en forme appropriée pour indiquer visuellement leur importance :

Oui Non

- Titre T1 = la plus grande
- Titre T2 = plus petite
- Titre T3 = encore plus petite

Peu de couleurs sont utilisées et elles sont complémentaires.

Oui Non

Critère 4. suite

Conception visuelle, accessibilité et fonctionnalité



4.1 Conception visuelle et accessibilité

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

La couleur du texte présente un contraste suffisant avec la couleur de l'arrière-plan.

Oui Non

Les polices, les tailles de police et les couleurs de police sont utilisées de manière uniforme.

Oui Non

Le contenu des fichiers audio ou vidéo est indiqué.

Oui Non

4.2 Fonctionnalité

Pratique exemplaire démontrée?

Commentaires / remarques / justification

Tous les hyperliens internes fonctionnent.

Oui Non

Tous les hyperliens externes fonctionnent.

Oui Non

Aucune erreur n'est générée.

Oui Non

Les formulaires de demande et autres sont accessibles en ligne et sont automatisés (p. ex. : peuvent être remplis, enregistrés et imprimés en ligne).

Oui Non

Tous les formulaires en ligne fonctionnent bien.

Oui Non

Les personnes formées à l'étranger peuvent suivre le statut de leur demande en ligne.

Oui Non

Autres commentaires :

Ressources sur le langage clair

To the Point: A Plain Language Guide for Regulators (en anglais)

Publié (2010) par l'Office of the Manitoba Fairness Commissioner du gouvernement du Manitoba

Perfectly Plain: A quick-reference handbook for people who create websites, write emails, and design forms (en anglais)

Publié (2013) par le Fair Registration Practices Act Review Office du gouvernement de la Nouvelle-Écosse

What is Plain Language (en anglais)

Source: [Plain Language Association International](#)

Autres ressources sur la reconnaissance des compétences étrangères

Site Web du Forum des ministres du marché du travail

Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger

Un plan d'action pour une meilleure reconnaissance des qualifications acquises à l'étranger

Centre d'information canadien sur les diplômes internationaux

Information du gouvernement du Canada sur l'évaluation des diplômes d'études

Améliorer l'utilisation de l'information disponible avant l'arrivée par les professionnels formés à l'étranger