

N° de dossier : 5113-11-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

remis à la plaignante et à l'Ordre

PLAIGNANTE :



ORDRE :

ORDRE DES CONSEILLERS ET CONSEILLÈRES D'ORIENTATION DU QUÉBEC

ACRONYMES

ACCP :	Association Canadienne de Counselling et de Psychothérapie
ACSED :	Alliance canadienne des services d'évaluation de diplômes
BCPRCP :	Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles
CCC :	Conseiller canadien certifié
CEFAHQ :	Centre d'expertise sur les formations acquises hors du Québec
CIQ :	Conseil interprofessionnel du Québec
CPRCP :	Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles
DEC :	Diplôme d'études collégiales
MICC :	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
OCCOQ :	Ordre des conseillers et conseillères en orientation du Québec
OPQ :	Office des professions du Québec
OPPQ :	Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec
QCA :	Quebec Counselling Association

1. Mise en contexte

La plaignante, a communiqué avec le Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles (BCPRCP), via l'Office des professions (OPQ), le 20 novembre 2011, pour un différend avec l'Ordre des conseillers et conseillères en orientation du Québec (OCCOQ).

La plainte concerne le refus par l'OCCOQ de lui reconnaître l'équivalence de formation qui permet la délivrance du permis régulier ou restrictif de l'Ordre. Ce dernier estime que le parcours académique et l'expérience de travail de la plaignante ne sont pas suffisants au regard des exigences du Règlement. La plaignante fait valoir son accréditation auprès de l'Association canadienne de Counselling et de psychothérapie (ACCP) et du Québec Counselling Association (QCA) afin de bénéficier de la clause «grand-père» du projet de loi 21 qui, selon elle, faciliterait aux membres du l'OCCOQ l'obtention du permis de psychothérapeute.

2. Cadre législatif

Le traitement des plaintes au BCPRCP s'appuie sur la loi instituant le poste de Commissaire et les paramètres liés à sa charge (art. 16.9 à 16.21 du *Code des professions*).

Dans l'exercice de ses fonctions, le Commissaire s'assure que la demande de reconnaissance faite auprès de l'Ordre a été traitée, notamment, de façon équitable, objective, transparente et efficace. Toutefois, le Commissaire aux plaintes n'est pas un mécanisme d'appel. Il ne peut délivrer de permis au nom d'un ordre ni en modifier la décision. Il peut cependant formuler des recommandations sur la situation.

De plus, toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre de l'examen d'une plainte ne peuvent être utilisés devant un tribunal ou une autre instance judiciaire. De même, les éléments d'un dossier de plainte, y compris les conclusions et les recommandations, ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile. Cela est valable tant pour le plaignant ou la plaignante que pour l'ordre professionnel et les autres parties prenantes. Le présent document est visé par ces règles.

3. Examen de la plainte

Nous avons ouvert une enquête sur les insatisfactions de la plaignante.

3.1. Documents consultés

- L'ensemble de la réglementation sur la reconnaissance des compétences en orientation acquises hors Québec
- La documentation accompagnant la plainte
- L'information disponible sur le site de l'Ordre des conseillers et conseillères en orientation du Québec
- La documentation du CIQ sur les principes et bonnes pratiques en matière de reconnaissance des diplômes et formation acquis hors Québec.

3.2. Personnes consultées

- La plaignante
- Francine Pouliot : adjointe à l'admission, OCCOQ
- Richard Locas, c.o. : responsable des admissions par équivalences

3.3. Profil du diplômé [ou de la diplômée]

La plaignante porte le titre de «Doctor of Philosophy in interdisciplinary studies», diplôme obtenu aux [REDACTED] en 2010, au terme d'études universitaires de 3e cycle dans le domaine de la santé, avec une spécialisation en «human lactation and reproductive counselling». Cette formation lui a permis d'être reconnue membre de l'Association canadienne de Counselling et de psychothérapie (ACCP) et du Quebec Counselling Association, (QCA) en 2011. Auparavant, elle avait fait des études de 1er cycle en biologie «bachelor of Science» et en commerce «bachelor of Commerce» à l'Université Concordia, au Québec. Sur le plan professionnel, elle indique qu'elle travaille à titre de consultante en lactation à l'hôpital juif depuis 2002.

3.4. Analyse de conformité

Au Québec, l'exercice de la profession de conseiller en orientation par le détenteur d'un diplôme autre que le diplôme désigné par le gouvernement du Québec, est régi par le *Code de professions du Québec* et le *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des conseillers et conseillères en orientation du Québec*¹.

Les bonnes pratiques en matière de reconnaissance recommandent des approches et méthodes d'analyse formalisées afin d'optimiser l'application de la réglementation en matière de reconnaissance d'équivalence.

Selon le *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des conseillers et conseillères en orientation du Québec*, une équivalence de formation pour la délivrance du permis de l'Ordre est accordée au candidat qui démontre qu'il possède une expérience et une formation pertinentes équivalent à un minimum de 135 crédits ou 6075 heures de formation, dont un minimum de 96 crédits porte sur des matières spécifiques à la profession. Ceci correspond à une formation universitaire de niveau maîtrise dans le domaine.

Dans le cas de la plaignante, l'OCCOQ aurait étudié le dossier sur la base de ce Règlement. En vertu de l'article 2 du Règlement, le comité des admissions par équivalence de l'Ordre a décidé que la formation de la plaignante ne satisfaisait pas aux exigences du Règlement, et par conséquent, elle ne pouvait bénéficier d'une admission par équivalence. À cet effet, il lui suggérerait de compléter un programme de maîtrise en orientation. La plaignante n'est pas d'accord avec la décision de l'Ordre.

Cependant, l'OCCOQ ne nous a pas fourni la démarche de l'analyse qui a mené à la déduction selon laquelle le niveau de formation de la candidate ne satisfaisait pas aux exigences du Règlement. Les principes et meilleures pratiques en évaluation des compétences recommandés par les conventions internationales, particulièrement, par l'ACSED (Alliance canadienne des services d'évaluation de diplômes) et le CIQ (Conseil interprofessionnel du Québec), encouragent l'utilisation d'une grille d'analyse basée sur des outils et méthode d'évaluation standardisés et objectifs. Soulignons qu'une telle grille est utilisée par l'OPPQ, un ordre qui partageait, jusqu'en 2010, le même Règlement avec l'OCCQ et auprès duquel la même plainte a été déposée par la plaignante. La représentante de l'Ordre nous a informé que le service des admissions, à l'instar de l'OPPQ, aurait utilisé une grille d'analyse pour évaluer le dossier de la plaignante, à la différence que leur fiche ne serait pas formelle et elle n'est pas communiquée aux candidats.

3.5. Arguments de la plaignante et éléments de réponses des parties prenantes

La plaignante argue que le programme de maîtrise que l'Ordre lui recommande porte sur des matières qu'elle aurait déjà étudiées durant les 5 années de son programme de doctorat. Ce dernier programme serait, selon elle, plus rigoureux que celui de maîtrise en orientation. De ce fait, elle qualifie la demande de l'Ordre d'excessive et punitive.

¹ Auparavant, Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation et des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec.

Toutefois, la candidate n'aurait pas demandé une révision de la décision de l'Ordre et ce dernier s'en tient au Règlement. La plaignante devrait donc compléter un programme de maîtrise en orientation.

3.6. Demande d'intervention auprès du Commissaire

Par sa lettre adressée au Président de l'Office des professions, en novembre 2011, la plaignante souhaitait se prévaloir d'une disposition du projet de loi 21 qui faciliterait l'obtention du permis de l'OCCOQ. D'après elle, cette éventualité aurait été mentionnée par le président de l'OCCOQ, alors qu'il encourageait les membres du QCA à devenir membres de l'OCCOQ, en vue d'obtenir le permis de psychothérapeute. La plaignante demande que l'on prenne en considération le dossier des personnes qui détiennent l'accréditation CCC (Conseiller canadien certifié) décernée par l'ACCP pour être éligible à la clause «grand-père» découlant du projet de loi et des règlements afférents.

4. Conclusions

Nous avons examiné l'insatisfaction de la plaignante à l'égard du processus de reconnaissance d'équivalence de ses compétences par l'OCCOQ. Notre démarche a été basée sur le Règlement sur les normes d'équivalence de formation pour la délivrance d'un permis de l'OCCOQ et sur les meilleures pratiques en la matière.

Selon l'OCCOQ, la plaignante n'a pas accumulé, par sa formation ou son expérience, suffisamment d'heures pour bénéficier de la reconnaissance d'équivalence. Cependant, l'OCCOQ n'a pas communiqué de façon détaillée les conclusions de son évaluation, particulièrement l'énumération des lacunes au regard des exigences.

À cet effet, le responsable des admissions par équivalences nous mentionne que l'Ordre utilise une grille d'évaluation objective pour analyser les candidatures à l'admission par équivalence. Les candidats qui n'ont pas le minimum requis pour une reconnaissance, même partielle, reçoivent une lettre de refus avec la recommandation de compléter le programme de maîtrise en orientation. La grille complétée, qui indique de façon détaillée le résultat de l'évaluation, n'est transmise qu'aux candidats susceptibles d'obtenir un permis restrictif temporaire ou de bénéficier d'une équivalence partielle.

Nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la candidate quant à la reconnaissance de son diplôme et de son expérience de travail. Toutefois en cas du refus global d'équivalence, le CPRCP estime que l'Ordre devrait faire état de son raisonnement dans sa lettre de décision afin de permettre au candidat de constater l'évidence des lacunes décelées dans le dossier d'admission et d'apprécier la « raisonnable » de la recommandation de suivre tout le programme de formation qui donne droit au permis.

Le type d'intervention souhaité par la plaignante, qui porte sur le projet de loi 21 et le contenu de l'éventuel règlement sur le permis de psychothérapeute, n'est pas de la compétence du Commissaire. Elle relève plutôt de l'Office des professions. La plaignante a déjà écrit au Président de l'Office à ce sujet.

5. Recommandations

- Que l'OCCOQ communique à tous les candidats, la grille complétée qui indique de façon détaillée les conclusions de l'évaluation des compétences professionnelles.
- Que l'OCCOQ, en référant à la grille utilisée, fasse état du raisonnement à la base de ses conclusions, dans le cas où il recommande de suivre le programme complet de formation donnant ouverture au permis de l'Ordre.