

N° de dossier : 5114-17-002

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et au Plaignant

PLAIGNANT :

[REDACTED]

PROFESSION :

CONSEILLER EN RESSOURCES HUMAINES AGRÉÉ

Préparé par :
M'Banze Évelyne Isamene, Analyste
16 janvier 2019

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

TABLE DES MATIÈRES

1. Mise en contexte 1

1.1 Résumé du différend..... 1

1.2 Attentes du plaignant envers le commissaire..... 1

2. Cadre législatif 1

2.1 Fonction et pouvoirs du commissaire..... 1

2.2 Compétence du commissaire..... 1

2.3 Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile..... 2

2.4 Obligations générales des ordres et d’autres acteurs dans l’admission..... 2

3. Examen de la plainte 2

3.1 Recevabilité de la plainte 2

3.2 Profil du plaignant..... 3

3.3 Analyse de la problématique..... 3

4. Conclusions 6

5. Recommandation et intervention 6

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées..... 7

ABRÉVIATIONS

CRHA : Conseiller en ressources humaines agréé
CRIA : Conseiller en relations industrielles agréé

1. Mise en contexte

Monsieur [REDACTED] a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions le 14 décembre 2017, au sujet d'une difficulté rencontrée dans sa démarche d'admission à la profession de conseiller en ressources humaines agréé (CRHA) ou en relations industrielles agréé (CRIA).

1.1 Résumé du différend

Le plaignant ne possède pas un diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre de CRHA et CRIA. Il a fait valoir des diplômes de 1^{er} et 2^e cycles universitaires dans le domaine de droit obtenus hors du Québec, une attestation d'études collégiales en ressources humaines du Québec et quelques années d'expérience professionnelle, en vue d'obtenir une reconnaissance de l'équivalence de formation pour la délivrance du permis de CRHA. L'Ordre a décidé que sa formation n'était pas équivalente à celle du détenteur d'un diplôme donnant ouverture au permis.

Le plaignant est en désaccord avec la décision de l'Ordre. Il a la perception que l'Ordre n'a pas pris en compte tous les éléments du dossier, qui lui auraient permis de bénéficier d'une reconnaissance de l'équivalence. Il aurait souhaité que l'Ordre lui permette de subir l'examen de l'équivalence afin de compléter l'appréciation de son dossier¹.

1.2 Attentes du plaignant envers le commissaire

Le plaignant sollicite l'intervention du commissaire auprès de l'Ordre pour que ce dernier prenne en considération toute sa formation et expérience dans l'appréciation du dossier en vue de l'équivalence.

2. Cadre législatif

2.1 Fonction et pouvoirs du commissaire

L'examen des plaintes déposées au bureau du commissaire s'appuie, entre autres, sur le *Code des professions* (articles 16.9 à 16.23²), la loi qui régit le système professionnel, ses paramètres et ses composantes. Il s'agit de la première fonction du commissaire :

[...] de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession³.

Dans l'exercice de cette fonction, le commissaire peut effectuer une enquête. Toutefois, ce recours n'est pas une contre-évaluation des compétences ni un mécanisme d'appel ou de révision d'une décision. En d'autres termes, le commissaire ne peut se prononcer sur les compétences, ni délivrer de permis ou de certificat de spécialiste au nom d'un ordre, ni modifier une décision, ni ordonner la modification d'une décision.

Au terme de l'examen d'une plainte, le commissaire émet des conclusions et peut faire des recommandations à l'ordre professionnel ou autre acteur visé, ou à toute autre partie prenante à l'admission.

2.2 Compétence du commissaire

Le commissaire a compétence sur toutes les étapes et tous les acteurs d'une démarche d'admission à une profession régie par un ordre professionnel, incluant la formation d'appoint, les stages et les examens d'admission.

¹ Lettre du plaignant à l'Ordre, 8 janvier 2018, demande de révision, document fourni par le plaignant.

² [RLRQ, chapitre C-26](#).

³ [Ibid.](#), art. 16.10, par. 1^o.

Une plainte peut être formulée contre l'ordre professionnel, un ministère, un organisme, un établissement d'enseignement ou une personne impliquée. Elle peut concerner l'obtention d'un permis (régulier, restrictif, temporaire ou spécial), d'un certificat de spécialiste ou d'une autorisation spéciale d'exercer, ou la première inscription au tableau de l'ordre, ou une décision de l'ordre prise en vertu de l'article 45.3 du Code⁴, ou toute autre demande présentée dans le cadre d'une candidature à l'exercice d'une profession.

2.3 Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile

Toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre de l'examen d'une plainte ne peuvent être utilisés devant une instance judiciaire (c.-à-d. un tribunal). 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 les plaignants et plaignantes que pour les ordres professionnels et les autres parties prenantes. Le présent document est visé par ces règles⁵.

2.4 Obligations générales des ordres et d'autres acteurs dans l'admission

Les ordres professionnels doivent s'assurer de l'équité, de l'objectivité, de l'impartialité, de la transparence, de l'efficacité et de la célérité des processus relatifs à l'admission qu'ils adoptent. Ils doivent s'assurer que ces processus facilitent l'admission à une profession, notamment pour les personnes formées hors du Québec⁶.

Les ordres exercent des fonctions déléguées par l'État, impliquant des pouvoirs décisionnels qui ont des impacts importants sur des individus et sur la société. Dans l'admission aux professions qu'ils régissent, les ordres sont responsables du respect des normes de compétences et du fonctionnement des processus, et ce, même lorsqu'ils confient certaines de leurs activités à de tierces parties.

3. Examen de la plainte

La plainte est un recours pour les individus qui rencontrent des difficultés ou des problèmes dans leurs démarches. Dans l'examen d'une plainte relative à l'admission à une profession, le commissaire regarde si les processus ou activités en cause respectent les lois et les règlements, ainsi que les principes et les bonnes pratiques dans le domaine.

Pour ce faire, le commissaire enquête sur le fonctionnement de ces processus ou activités. Il peut alors porter son regard sur divers aspects : juridique, normatif, procédural, méthodologique, administratif, etc. Il examine également les rôles, les actions et la conduite des organisations et des individus impliqués.

Si la plainte est fondée, le commissaire propose des actions qui pourraient corriger ou améliorer la situation ou des mesures pour éviter que semblable situation se reproduise.

3.1 Recevabilité de la plainte

La plainte concerne le fonctionnement du processus d'admission par équivalence de diplôme ou de formation. Le motif de la plainte réside essentiellement dans la décision de l'Ordre de ne pas reconnaître l'expérience du plaignant comme comparable à celle d'un professionnel en

⁴ Il s'agit d'une disposition donnant la possibilité aux ordres d'évaluer la compétence d'une personne qui satisfait aux conditions de délivrance d'un permis ou est titulaire d'un permis sans être inscrite au tableau depuis un nombre d'années supérieur à celui prévu à un règlement de l'art. 94(j), Code (deux à cinq ans, selon la profession). Autrement dit, elle concerne les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète.

⁵ [RLRQ, chapitre C-26](#), art. 16.16 et 16.17.

⁶ [Ibid.](#), art. 62.0.1, par. 7°.

ressources humaines ou en relations industrielles. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.2 Profil du plaignant

Pour appuyer sa demande de l'équivalence de formation, le plaignant a présenté les titres de formation⁷ suivants :

- Une attestation d'études collégiales (AEC) délivrée en 2014, par un établissement d'enseignement du Québec, dans le domaine des ressources humaines ;
- Des diplômes de 1^{er} et 2^e cycles en droit, délivrés en 2001 et 2002, par des établissements d'enseignement situés hors du Québec. Selon le MIDI, ces diplômes sont comparables aux diplômes de baccalauréat et de maîtrise obtenus respectivement au terme de trois années d'études universitaires de 1^{er} cycle et d'une année d'études universitaires de 2^e cycle, dans le domaine de droit.

Le curriculum vitae du plaignant fait état de diverses expériences de travail, notamment dans le domaine des ressources humaines, de 2004 à 2017.

3.3 Analyse de la problématique

L'accès à l'exercice de la profession de Conseiller en ressources humaines agréé se fait selon les dispositions du *Code des professions* et des règlements afférents.

Compte tenu du profil du plaignant, sa candidature a été traitée en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de la formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec* (ci-après le *Règlement*)⁸. Il s'agit du parcours d'admission suivant : un candidat ou une candidate qui ne détient pas un diplôme donnant ouverture au permis doit faire reconnaître l'équivalence de son diplôme ou de sa formation par l'Ordre, afin d'obtenir le permis de conseillers en ressources humaines agréé.

Le diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre est un diplôme de 1^{er} cycle universitaire comportant un minimum de 90 crédits, décerné par un établissement d'enseignement désigné, en vertu de l'art.184, 1^{er} al. du *Code des professions*.

L'examen de la situation du plaignant a soulevé des questions sur les sujets suivants :

1. Évaluation du dossier par l'Ordre ;
2. Communication.

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons les positions et arguments de chacun, ainsi que les faits allégués ou constatés durant l'enquête. Les différents aspects de la problématique (listés ci-haut) font l'objet d'une analyse de conformité et d'une analyse critique.

3.3.1 Évaluation du dossier par l'Ordre

Pour étudier les demandes d'équivalence, l'Ordre s'appuie sur un comité dûment formé à ces fins et sur une démarche d'analyse basée sur les dispositions des articles 3 à 7 du *Règlement*.

Comme outil d'analyse, l'Ordre a développé un guide des compétences⁹ auquel les membres du comité se réfèrent pour évaluer les compétences des candidats et qui permet à ces derniers de situer leurs connaissances par rapport aux exigences de l'Ordre.

⁷ Documents de la plainte fournis par le plaignant.

⁸ [RLRQ, chapitre C-26, r. 87.](#)

⁹ [Guide et Schéma des compétences des CRHA et CRIA](#)

À partir des éléments de formation (titre de formation, nature et contenu du programme d'études, stage, etc.) et l'expérience fournis par le candidat, le comité compare les acquis et compétences de celui-ci avec les connaissances à acquérir dans le programme de formation reconnu.

Les instances de l'Ordre se sont réunies à deux reprises pour statuer sur la demande du plaignant :

1) Décision de l'équivalence

La demande du plaignant a été étudiée par le comité des équivalences. Après analyse, le comité a conclu que le candidat (plaignant) ne répondait pas aux exigences de la reconnaissance de l'équivalence en vue de la délivrance du permis. Dans la lettre de la décision émise le 11 décembre¹⁰, l'Ordre explique brièvement la démarche d'analyse du comité :

- En premier lieu, le comité a examiné, les diplômes obtenus au Québec et à l'extérieur du Québec. Le comité a établi que le candidat possédait minimalement un diplôme équivalent d'un diplôme universitaire de baccalauréat québécois.

Puisqu'il a été établi que le plaignant ne possède pas un diplôme donnant ouverture au permis (voir profil du plaignant, section 3.2.), l'Ordre est tenu par règlement d'évaluer les autres facteurs d'appréciation de la formation, notamment l'expérience professionnelle, pour déterminer le niveau des compétences acquis par le candidat.

- En deuxième lieu, le comité a examiné la qualité de l'expérience professionnelle au regard des critères établis dans le guide des compétences élaboré par l'Ordre¹¹. Après analyse, il a conclu que les diverses expériences du plaignant ne reflètent pas les compétences professionnelles requises chez un CRHA ou un CRIA, telles que définies dans le Guide. En conséquence, il a refusé de lui reconnaître l'équivalence de la formation :

À la lecture des informations que vous nous avez transmises, vous ne répondez pas à ces exigences. En effet, votre expérience de travail n'a pas été évaluée comme une expérience de conseiller ou professionnel en ressources humaines reflétant les compétences professionnelles requises chez un CRHA ou CRIA – telles que présentées dans le Guide des compétences de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés¹².

Cette formulation de la décision de l'Ordre a généré, chez le plaignant, un doute sur la fiabilité de l'évaluation effectuée par l'Ordre¹³, notamment parce que ce dernier ne justifie pas pourquoi l'expérience n'a pas été évaluée comme une expérience de conseiller en ressources humaines. Aussi, il a demandé à l'Ordre une révision de la décision.

En effet, dans sa communication du 11 décembre 2017, l'Ordre ne fait pas état du raisonnement qui l'a emmené à la conclusion selon laquelle le plaignant ne répond pas aux exigences de la profession. Nous traitons de la communication de l'Ordre plus loin.

2) Révision de la décision

Selon l'Ordre, la demande de révision du plaignant a été étudiée par le comité de révision. Ce comité serait composé des personnes autres que des membres du comité des équivalences. Après analyse, ce comité est arrivé à la même conclusion que le comité des équivalences.

Dans la lettre de la décision émise le 6 mars 2018, le comité apporte des précisions sur sa conclusion, en décrivant de façon détaillée la démarche d'analyse qui a mené à la non-reconnaissance de l'équivalence de la formation :

¹⁰ Lettre de l'Ordre au plaignant, 11 décembre 2017, document fourni par le plaignant

¹¹ *Op.cit.*, p.7.

¹² Lettre de l'Ordre au plaignant, *op.cit.*

¹³ Lettre du plaignant à l'Ordre, 8 janvier 2018, Demande de révision, document fourni par le plaignant.

- Le comité a d'abord comparé les études du candidat avec les études menant au diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre afin de déterminer si les connaissances et les habiletés qu'il a acquises peuvent être reconnues équivalentes à celles acquises par le détenteur du diplôme reconnu¹⁴, la référence étant l'article 3 du Règlement. Étant donné l'évaluation des études effectuées par le MIDI, le comité a établi que la formation universitaire du plaignant était comparable aux études de baccalauréat et maîtrise en droit au Québec.

Notons que l'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec est un avis d'expert émis à titre indicatif et qui vise la comparaison avec les repères scolaires québécois. Cet avis ne concerne pas la pertinence du contenu du diplôme étranger, qui elle, est évaluée uniquement par l'ordre professionnel.

- Comme la formation du candidat n'est pas reconnue comme donnant ouverture au permis, l'article 6 du Règlement prévoit que l'Ordre considère entre autres l'expérience, en vue de déterminer si le candidat a acquis un niveau des connaissances et habileté équivalent à celui du détenteur d'un diplôme reconnu par le gouvernement.

L'Ordre a évalué la qualité de l'expérience déclarée par le plaignant en comparant les tâches et fonctions exercées par ce dernier avec les compétences décrites dans le Guide des compétences de CRHA. Après analyse, il a conclu que cette expérience n'était pas suffisante au regard des exigences du Guide des compétences, particulièrement dans les fonctions-conseils et gestion de cette profession.

La démarche du comité s'inscrit dans la logique du Règlement. Le plaignant a présenté un cumul de formations dans le domaine de droit et des ressources humaines dont le contenu ne satisfait pas à l'ensemble des critères prévus dans la réglementation. Aussi, il a évalué l'expérience afin de déterminer si elle conférerait au candidat les compétences décrites au Guide des compétences des CRHA et CRIA.

Suivant cette logique, une expérience qualifiante ajoutée à la formation pourrait procurer au candidat un niveau des connaissances et habiletés équivalent au niveau requis pour la délivrance du permis de CRHA. Or, selon l'Ordre, la qualité de l'expérience du plaignant ne lui a pas permis d'atteindre le niveau de compétence requis par le Règlement.

Après analyse de la situation, étant donné le parcours scolaire et professionnel du plaignant au regard des exigences du Règlement, nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier.

3.3.2 Communication

Bien que dans la lettre du 6 mars 2018 le comité de révision justifie de façon plus détaillée la démarche d'analyse qui a mené à la décision de ne pas reconnaître une équivalence de formation, la communication du 11 décembre 2017 a généré aux yeux du plaignant une perception de manque de transparence dans l'évaluation effectuée par le comité d'admission.

La décision de lui refuser l'équivalence lui paraissait arbitraire. Selon lui, l'Ordre aurait dissocié ses études de ses expériences dans son analyse et ne lui aurait pas fourni d'explications sur le refus de son expérience acquise hors du Canada. Il aurait souhaité que l'Ordre lui permette de subir l'examen de l'équivalence afin de compléter l'appréciation de son dossier.

En somme, la formulation de la décision sur l'équivalence émise le 11 décembre 2017 n'a pas permis au plaignant de situer ses connaissances et habiletés par rapport aux exigences de l'Ordre. La justification du refus n'est donc pas claire et précise. L'imprécision dans la communication pourrait se révéler une source de confusion chez un plaignant en quête de la valeur de ses compétences. L'Ordre devrait en tout temps, communiquer de façon claire et précise les conclusions de l'évaluation des compétences professionnelles, en faisant état du raisonnement

¹⁴ Démarche décrite dans la lettre de l'Ordre au plaignant, 6 mars 2018, révision de la décision du comité des équivalences, document fourni par le plaignant.

les appuyant. Ceci donnerait une certaine assurance en matière de transparence en plus de se prémunir contre le risque d'arbitraire.

En cours d'enquête, l'Ordre nous a informés qu'il a déjà apporté des modifications à son approche de communication des décisions afin d'éviter toute forme de confusion dans l'information transmise aux candidats.

4. Conclusions

En réponse aux attentes et au questionnement du plaignant, et en examinant le fonctionnement des processus ou activités d'admission en cause dans la situation vécue par cette personne, notre analyse nous amène à formuler les conclusions suivantes :

- L'Ordre a évalué la candidature du plaignant sur la base des exigences du *Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de la formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec* ;
- Le plaignant a présenté un cumul de formation et expérience dont le contenu ne satisfait pas à l'ensemble des critères prévus dans la réglementation, pour obtenir une reconnaissance de l'équivalence de formation en vue de la délivrance du permis de CRHA ;
- L'Ordre a développé un guide des compétences auquel les membres du comité se réfèrent pour évaluer les compétences des candidats et qui permet à ces derniers de situer leurs connaissances par rapport aux exigences de l'Ordre ;
- Les instances de l'Ordre se sont réunies à deux reprises pour statuer sur la demande du plaignant. Dans les deux cas, elles ont conclu que la formation ainsi que l'expérience du candidat ne lui ont pas permis d'atteindre le niveau des compétences requis pour la délivrance du permis de CRHA ;
- Lors de la communication de la première décision sur l'équivalence, l'Ordre n'a pas fait état du raisonnement de son analyse ni expliqué de façon détaillée les conclusions de son évaluation. Cela a généré aux yeux du plaignant une perception de manque de transparence dans l'évaluation effectuée par le comité des équivalences ;
- L'Ordre devrait en tout temps, communiquer de façon claire et précise les conclusions de l'évaluation des compétences professionnelles, en faisant état du raisonnement les appuyant. Ceci donnerait une certaine assurance en matière de transparence en plus de se prémunir contre le risque d'arbitraire ;
- En cours d'enquête, l'Ordre a modifié son approche de communication des décisions afin d'éviter toute forme de confusion dans l'information transmise aux candidats.

5. Recommandation et intervention

Nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier.

ANNEXES

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

Documentation consultée

- Législation et réglementation qui s'appliquent ;
- Documentation fournie par la partie plaignante ;
- Information fournie par l'Ordre ;
- Information disponible sur le site de l'Ordre ;
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences.

Personnes rencontrées ou consultées

- M. [REDACTED], plaignant ;
- Mme, Mylène Montpetit, Coordinatrice, affaires professionnelles à l'Ordre ;
- Mme Édith Rondeau, Secrétaire de l'Ordre.

