



N° de dossier : 5114-21-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PARTIE PLAIGNANTE :



PROFESSION CONCERNÉE :

CONSEILLER EN RESSOURCES HUMAINES AGRÉÉ

ACTEURS VISÉS :

ORDRE DES CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES ET EN RELATIONS
INDUSTRIELLES AGRÉÉS DU QUÉBEC

Préparé par :
Ghauthy Jean-Baptiste, analyste
13 juillet 2021

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

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 1

1.1 Résumé de la situation..... 1

1.2 Profil du plaignant..... 1

1.3 Recevabilité de la plainte 1

2. Cadre d’analyse.....2

2.1 Lois et règlements 2

3. Problématique2

3.1 Processus de reconnaissance des équivalences..... 3

Étude du dossier d’admission par le comité des équivalences.....3

3.2 Révision de la décision..... 5

3.3 Vecteurs de communication..... 5

Personnel de l’Ordre6

Vérificateur de profil6

3.4 Questionnements du plaignant..... 7

3.5 Réglementation sur les équivalences 9

4. Conclusions 10

5. Recommandations 12

Annexe 1 : Cadre législatif 13

Annexe 2 : Démarche d’enquête 15

AVANT-PROPOS

Sur le commissaire

Le Commissaire à l'admission aux professions est institué par le *Code des professions* (RLRQ, chapitre C-26), la loi cadre du système professionnel québécois. Son mandat de **surveillance, de veille et d'interventions spécialisées** porte sur l'admission des candidats et candidates aux professions dont l'exercice est contrôlé par un des 46 ordres professionnels, quel que soit le parcours ou le profil des personnes.

L'admission à une profession comprend notamment la délivrance de tout type de permis ou autorisation d'exercer. Le commissaire a compétence sur l'ensemble des processus d'admission, ainsi que sur tous les acteurs ou parties prenantes : ordres professionnels, établissements d'enseignement, ministères et organismes gouvernementaux, organisations ou personnes des secteurs public et privé.

La loi accorde au commissaire des **pouvoirs d'enquête et de recommandation**. Les conclusions et les recommandations qu'il formule s'appuient non seulement sur une **analyse de conformité** mais également sur une **analyse critique**. Ainsi, le commissaire peut remettre en question les lois et règlements, ainsi que les normes ou les pratiques, particulièrement en présence d'impacts non souhaités ou déraisonnables.

Finalement, bien que rattaché administrativement à l'Office des professions du Québec, le commissaire exerce ses fonctions de manière indépendante de celui-ci.

Pour en savoir plus : <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/>

Sur l'examen des plaintes

La plainte est un **recours pour les individus en cas d'insatisfaction** sur la façon dont on traite leur demande ou leur dossier. La situation exposée par une plainte au commissaire atteste non seulement du **traitement d'un cas** ou d'une personne mais aussi du **fonctionnement d'un processus** ou d'une activité prévu pour un ensemble de personnes.

L'examen d'une plainte se déroule donc **sous forme d'enquête**, sous la responsabilité d'un ou une analyste de l'équipe du commissaire. Cette personne examine différents aspects du fonctionnement du processus ou de l'activité en cause : **juridique, normatif, procédural, méthodologique, administratif**, etc. Elle observe également les **rôles**, les **actions** et la **conduite** des organisations et des individus impliqués.

Dans son enquête, l'analyste regarde si les processus ou activités en cause respectent les **lois** et les **règlements** (analyse de conformité), ainsi que les **principes** et les **bonnes pratiques** dans le domaine (analyse critique).

Au terme de cette démarche, le commissaire expose dans un rapport ses **constats**, ses **conclusions** et, s'il y a lieu, ses **recommandations**. Les acteurs visés par une ou des recommandations doivent répondre à chacune, suivant la réception de la version définitive du rapport.

Le commissaire rend publique sur ses pages Web la [procédure d'examen des plaintes](#) ainsi que les [résumés et rapports](#) d'examen de plainte (documents dépersonnalisés).

1. Introduction

Monsieur [REDACTED] (ci-après « le plaignant ») a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions le 18 mars 2021 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission à la profession de conseiller en ressources humaines agréé.

1.1 Résumé de la situation

Le plaignant a déposé une demande d'admission à l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (ci-après « Ordre ») le 13 octobre 2020¹. À la suite de l'étude de son dossier, le comité des équivalences de l'Ordre a décidé de lui refuser l'équivalence de formation².

Le plaignant a introduit une demande de révision de la décision du comité des équivalences le 15 décembre 2020³. Le comité de révision de la décision du comité des équivalences a décidé de maintenir la décision du comité des équivalences⁴. Après ce second refus, le plaignant a communiqué à maintes reprises avec l'Ordre pour obtenir des éclaircissements et pouvoir mieux se préparer dans le cas d'une nouvelle demande d'admission. À la suite des divers échanges avec l'Ordre, le plaignant décide de porter plainte au bureau du commissaire dans le but d'obtenir des réponses à ses interrogations concernant le processus d'admission ainsi que le remboursement des frais d'admission.

1.2 Profil du plaignant

Le plaignant détient une maîtrise en administration des affaires de l'Université du Québec à Montréal (2001) et un baccalauréat en génie civil, spécialité en gestion de projets de l'école Polytechnique de Montréal (1994)⁵.

Il a œuvré pendant plus d'une vingtaine d'années dans le système bancaire au Québec et a plus de quinze ans d'expérience dans des postes de direction⁶.

1.3 Recevabilité de la plainte

La plainte concerne le fonctionnement du processus d'admission par équivalence de diplôme ou de formation. Il s'agit du parcours habituel des candidats formés à l'étranger ou qui ne détiennent pas un diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre.

La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

¹ Chronologie de la demande d'admission, document reçu de l'Ordre.

² Lettre de décision du comité des équivalences de l'Ordre datée du 10 décembre 2020, document reçu du plaignant.

³ Lettre de demande de révision du plaignant envoyé à l'Ordre le 15 décembre 2020, document reçu de l'Ordre.

⁴ Lettre de décision du comité de révision de la décision du comité des équivalences datée du 23 février 2021, document reçu du plaignant.

⁵ Dossier de demande d'admission du plaignant, document reçu de l'Ordre.

⁶ Curriculum vitae du plaignant.

2. Cadre d'analyse

2.1 Lois et règlements

L'admission à la profession de conseiller en ressources humaines agréé s'effectue selon les dispositions du *Code des professions*⁷ 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](#)⁸ (ci-après le « Règlement »).

Selon le Règlement, une personne candidate bénéficie d'une équivalence de diplômes si son diplôme a été obtenu au terme d'études de premier cycle universitaire comportant un minimum de 90 crédits dont 84 doivent porter sur des matières spécifiques en y respectant la répartition minimale prévue :

- 1) un minimum de 12 crédits en relations de travail ;
- 2) un minimum de 12 crédits en gestion des ressources humaines ;
- 3) un minimum de 9 crédits en politiques publiques et en législation québécoise du travail ;
- 4) un minimum de 12 crédits en gestion financière et de l'organisation ;
- 5) un minimum de 9 crédits en système d'information, en méthodologie scientifique et en statistiques, en santé et sécurité au travail, en psychologie industrielle, sociale et du travail, en comportement organisationnel, en sociologie politique ;
- 6) un minimum de 6 crédits en économie et marché du travail, en planification et en gestion, en marketing, en entrepreneuriat, en gestion d'entreprise, en éthique, en technologie appliquée aux relations industrielles, en relations multiethniques, en communication dans les organisations et dans les aspects internationaux des relations industrielles.

Pour bénéficier d'une équivalence de formation, le candidat doit démontrer qu'il a acquis un niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui d'un titulaire de diplôme donnant ouverture au permis. Pour ce faire, l'Ordre tient compte d'un ensemble de facteurs :

- le fait que le candidat soit titulaire d'un ou plusieurs diplômes obtenus au Québec ou ailleurs ;
- les cours suivis, leur nombre de crédits ainsi que les résultats obtenus, les stages de formation et autres activités de formation continue ou de perfectionnement ;
- le nombre total d'années de scolarité et l'expérience pertinente de travail.

La personne candidate peut être invitée à passer une entrevue ou un examen ou les deux, dans le cas où l'Ordre n'arrive pas à prendre une décision à propos de son dossier de candidature.

3. Problématique

L'examen de la plainte a soulevé des questions et des réflexions sur les sujets suivants :

1. Processus de reconnaissance des équivalences ;
2. Révision de la décision ;

⁷ [RLRQ, c. C -26.](#)

⁸ [RLRQ, c. C-26, r. 87.](#)

3. Vecteurs de communication ;
4. Questionnements du plaignant ;
5. Réglementation sur les équivalences.

3.1 Processus de reconnaissance des équivalences

Le plaignant voulant intégrer la profession de conseiller en ressources humaines agréé s'est renseigné sur les critères d'admissibilité de l'Ordre avant d'envoyer sa candidature. Il a visité le site Web de l'Ordre et a utilisé le Vérificateur de profil qui est un outil qui « permet de confirmer en ligne votre admissibilité au titre de CRHA ou CRIA que vous ayez étudié au Québec ou ailleurs dans le monde »⁹.

Le plaignant aurait également communiqué par téléphone avec deux membres du personnel d'admission de l'Ordre pour leur exposer son profil et ses expériences professionnelles aux fins d'admission à l'Ordre. Selon le plaignant, le personnel de l'Ordre lui aurait laissé croire que son profil serait du type « généraliste », car il aurait touché à plusieurs volets faisant partie de la gestion des ressources humaines¹⁰. À la suite de cet entretien, il aurait rempli le formulaire d'admission en ligne et envoyé sa candidature pour étude.

Étude du dossier d'admission par le comité des équivalences

Le plaignant ne possédant pas un diplôme qui donne ouverture au permis de conseiller en ressources humaines agréé, sa candidature a été étudiée 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*.

L'analyse des dossiers d'admission à l'Ordre se fait par le comité des équivalences. Dans un premier temps, le comité des équivalences compare la diplomation du candidat par rapport à la diplomation exigée par la profession. Si cela ne suffit pas à établir une équivalence, une analyse des compétences professionnelles est faite en ayant comme référence le Guide des compétences des CRHA et CRIA de l'Ordre¹¹.

Le Guide des compétences est constitué de trois grandes sections, fonctionnant en synergie :

- les compétences transversales ;
- les domaines professionnels de compétence (regroupés en familles) ;
- le contexte de pratique.

Afin de témoigner de l'évolution du professionnel par rapport à sa compétence, les compétences transversales et les domaines de compétence professionnels sont subdivisés en niveau.

a) Analyse de la diplomation

Le plaignant détient un baccalauréat en génie civil qui n'est pas un diplôme donnant ouverture au permis et qui n'est pas une formation appareillable à la profession, le génie étant considéré du domaine des sciences par rapport aux ressources humaines qui sont du domaine de l'administration.

⁹ [Devenir membre CRHA | CRIA - Ordre | CRHA \(ordrecrha.org\)](http://ordrecrha.org).

¹⁰ Voir la note de bas de page n° 3.

¹¹ [Guide des compétences des CRHA et CRIA](#).

Il détient également une maîtrise en administration des affaires, l'administration étant un domaine connexe à la gestion des ressources humaines. L'analyse des cours et de son relevé de notes a révélé qu'il a suivi un cours en gestion des ressources humaines, les autres cours ne relevant pas directement de la gestion des ressources humaines, mais représentant des savoirs utiles à la profession¹².

On peut retrouver quelques cours suivis par le plaignant dans le tableau d'analyse des programmes universitaires pour un accès au titre de CRHA/CRIA de l'Ordre¹³.

b) Analyse de l'expérience de travail

Le comité des équivalences a analysé l'expérience de travail du candidat, les attestations fournies et a constaté que les tâches effectuées par le plaignant ne relèvent pas de la profession de CRHA et ne rencontrent pas l'ensemble des compétences du Guide des compétences. Bien que le plaignant travaille dans le secteur des services financiers et gère des employés, l'Ordre attribue ses tâches à la gestion d'équipe de travail et non à la gestion des ressources humaines. L'équivalence de formation lui est donc refusée comme mentionné dans la lettre de décision de l'Ordre :

Suite à son analyse, le comité des équivalences estime que votre expérience professionnelle ne rencontre pas l'ensemble des compétences et les connaissances décrites dans le Guide des compétences des CRHA | CRIA.

Le comité des équivalences conclut que les fonctions que vous avez occupées à titre de directeur principal et de vice-président n'ont pas pour mandat principal le rôle-conseil en gestion des ressources humaines ou en relations industrielles, mais relèvent davantage du domaine de la direction générale et de la gestion d'équipe dans les services bancaires. Vos actes professionnels ne permettent pas de démontrer les compétences d'un professionnel en RH/RI comme mentionné dans le Guide des compétences. Par conséquent, le comité refuse l'équivalence de la formation¹⁴.

c) Prescription de l'Ordre

Après avoir analysé la demande d'admission et refusé de lui reconnaître l'équivalence de formation, l'Ordre dans sa lettre de décision invite le plaignant à¹⁵ :

1. obtenir un diplôme universitaire d'au moins 30 crédits en gestion des ressources humaines ou en relations industrielles ; ou
2. cumuler une année supplémentaire d'expérience dans un poste où il peut démontrer les connaissances et les compétences nécessaires en ressources humaines et où il pourra mettre en pratique les compétences spécialisées qui apparaissent dans le Guide des compétences.

L'accomplissement de l'une de ses options lui permettra de soumettre une nouvelle demande à l'Ordre où le comité procédera à nouveau à l'évaluation de la demande en fonction des critères en vigueur prévue au Règlement.

Étant donné que le Règlement recommande en cas de refus d'informer le candidat sur les cours, les examens ou les stages qui doivent être réussis qui lui permettraient de bénéficier d'une équivalence de la formation¹⁶, nous avons voulu savoir comment l'Ordre a procédé pour parvenir à cette recommandation surtout en ce qui concerne l'expérience dans un poste de ressources humaines.

¹² Courriel de l'Ordre au bureau du commissaire daté du 13 mai 2021.

¹³ Cadre d'analyse des programmes universitaires pour un accès au titre de CRHA/CRIA, document reçu de l'Ordre.

¹⁴ Voir la note de bas de page n° 2.

¹⁵ Voir la note de bas de page n° 2.

¹⁶ Réf. à la note de bas de page n° 8, art. 11.

L'Ordre nous a informés, que dans le cadre de diplômes connexes du domaine de l'administration, la norme est d'exiger en dehors des cours de formation au moins un an d'expérience professionnelle dans un emploi qui permet d'exercer un rôle-conseil en gestion des ressources humaines¹⁷.

3.2 Révision de la décision

À la suite du refus de sa demande d'admission, le plaignant a transmis une demande de révision de sa décision¹⁸ à l'Ordre et a été invité à présenter ses observations comme indiqué au Règlement¹⁹. Mais cela n'a rien changé à la décision initiale et le comité de révision a maintenu la décision du comité des équivalences.

Selon le plaignant durant la réunion avec le comité de révision, celui-ci lui aurait posé quelques questions auxquelles il a répondu. Mais il dit avoir posé des questions au comité de révision et n'avoir pas obtenu de réponse. Il a également dénoncé l'attitude d'un des membres du comité qu'il a qualifié d'inacceptable²⁰. Il en a informé l'Ordre qui a demandé au plaignant de l'appeler pour avoir plus d'information sur ce propos²¹. L'Ordre a également précisé vouloir faire un suivi sur le sujet²². L'Ordre déclare que le plaignant ne l'a jamais contacté sur le sujet.

Nous avons de notre côté demandé au plaignant si l'Ordre lui avait indiqué à quoi s'attendre en se présentant au comité de révision, c.-à-d. quelle attitude adopter et comment s'y préparer. Le plaignant dit n'avoir obtenu aucune information. De son côté, l'Ordre affirme n'avoir jamais pris aucune mesure en ce qui a trait à la préparation des candidats avant de passer au comité de révision. Nous avons indiqué à l'Ordre qu'il serait avantageux de signaler au candidat comment se préparer à cette rencontre et à quoi s'attendre en présentant ses arguments devant le comité de révision. L'Ordre a été très réceptif et a bien accueilli notre suggestion.

La révision étant un processus d'appel dont dispose tout candidat pour avoir une seconde opinion sur sa demande d'admission à la profession, le comité de révision est donc dans une démarche d'analyse de dossier et de recherche d'information qui peut le mener à questionner le candidat afin de prendre une décision éclairée par rapport à sa demande d'admission. C'est donc le comité de révision qui questionne et non l'inverse. Ce n'est pas que le comité de révision ne puisse pas répondre à d'éventuelles interrogations du candidat, mais ceci est laissé à leur discrétion. Les questions du candidat par rapport au processus d'admission doivent être adressées au personnel de l'Ordre.

Nous n'avons relevé aucun élément justifiant une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant.

3.3 Vecteurs de communication

À la suite de la réception de la décision de l'Ordre, le plaignant a transmis une demande de révision à l'Ordre. Dans sa lettre de révision, deux choses ont attiré notre attention que nous exposons ci-dessous.

¹⁷ Voir la note de bas de page n° 12.

¹⁸ Voir la note de bas de page n° 3.

¹⁹ Réf. à la note de bas de page n° 8, art. 12.

²⁰ Courriel du plaignant à l'Ordre daté du 16 mars 2021.

²¹ Courriel de l'Ordre au plaignant daté du 18 mars 2021.

²² Courriel de l'Ordre au plaignant daté du 12 mars 2021.

Personnel de l'Ordre

Le plaignant dit avoir consulté le personnel de l'admission de l'Ordre afin d'obtenir la bonne information sur les qualifications demandées avant d'introduire sa demande d'admission. Il mentionne avoir expliqué son profil en soulignant n'avoir jamais travaillé au département des ressources humaines de son employeur. Selon lui, on lui aurait indiqué qu'il avait un profil « généraliste avec vaste expérience terrain » et il lui semblait avoir la forte impression que sa demande serait acceptée²³.

Nous rappelons à l'Ordre qu'il est essentiel que son personnel de l'admission soit conscient des enjeux liés à la communication et de l'importance de bien informer le candidat sur la démarche d'admission. Il doit faire preuve de sensibilité et tenir compte de l'impact de l'information transmise dans la perspective du candidat afin de ne pas laisser place à la mésinterprétation.

Vérificateur de profil

Le plaignant a également cité un passage de la lettre de décision qui stipule qu'« **il est indispensable de posséder des connaissances et des habiletés dans tous les domaines professionnels de compétences des CRHA/CRIA**²⁴ ». Ce passage semble ne pas s'accorder avec le Vérificateur de profil qui demande d'avoir de l'expérience dans un ou plusieurs champs de la profession. Ci-dessous l'inscription au Vérificateur de profil.

Avez-vous un an d'expérience en ressources humaines ou en relations industrielles ? L'expérience considérée comme qualifiante doit être de niveau **professionnelle** (exigence du baccalauréat) et de **nature RH/RI**, c'est-à-dire dont les activités réfèrent a un ou plusieurs champs d'exercice de la profession.

Questionné à ce sujet l'Ordre indique avoir pris acte du commentaire du plaignant et lui avoir mentionné que le problème du Vérificateur serait clarifié²⁵. Selon l'Ordre, le Vérificateur de profil serait mis à jour en conséquence dans les prochains mois²⁶.

De notre côté, nous avons été sur le site Web de l'Ordre à l'espace consacré aux admissions et nous avons constaté que sur l'icône du Vérificateur de profil, il est indiqué ce qui suit :

Le Vérificateur de profil vous permet de confirmer en ligne votre admissibilité au titre CRHA ou CRIA que vous ayez étudié au Québec ou ailleurs dans le monde²⁷.

Nous attirons l'attention de l'Ordre sur cette affirmation, car elle peut porter à confusion et laisser croire au candidat que le Vérificateur de profil peut se prononcer sur sa candidature. De son côté, l'Ordre déclare que le Vérificateur de profil ne se prononce pas sur l'admissibilité du candidat. Lorsque ce dernier le lance, le Vérificateur de profil peut soit inviter le candidat à remplir sa demande d'admission en ligne ou lui demander de contacter l'Ordre. C'est une prédemande d'admission. L'Ordre a également indiqué que dans les prochains mois il n'y aura plus de Vérificateur de profil, mais seulement le formulaire de demande d'admission²⁸.

²³ Voir la note de bas de page n° 3.

²⁴ Voir la note de bas de page n° 2, p. 2.

²⁵ Courriel de l'Ordre au plaignant daté du 12 mars 2021.

²⁶ Courriel de l'Ordre au bureau du commissaire daté du 21 avril 2021.

²⁷ Voir la note de bas de page n° 9.

²⁸ Voir la note de bas de page n° 26.

3.4 Questionnements du plaignant

À la suite de la décision du comité de révision de ne pas lui reconnaître l'équivalence de formation, le plaignant a adressé un courriel²⁹ à l'Ordre où il lui a formulé trois questions pour lesquelles il désire obtenir des renseignements. Il dit que ces questions n'avaient pas été clarifiées par le comité de révision. Il a également demandé à l'Ordre de lui rembourser les frais d'admission, car selon lui les informations sur le site Web de l'Ordre et les imprécisions dans la communication avec son personnel l'auraient conduit sur de fausses pistes en lui laissant croire qu'il était possible d'être admis à l'Ordre. Ci-dessous les dates des différents échanges courriel entre l'Ordre et le plaignant³⁰.

- 25 février 2021, le plaignant envoie un courriel à l'Ordre dans lequel il lui demande de répondre à trois questions et de lui rembourser les frais d'admission ;
- 26 février 2021, la Secrétaire de l'Ordre précise au plaignant qu'un autre membre du personnel de l'Ordre le contactera pour faire le suivi parce qu'elle est en congé. Le plaignant a indiqué préférer attendre son retour pour obtenir ses réponses ;
- 12 mars 2021, l'Ordre répond aux questions du plaignant. Dans la communication, l'Ordre précise être disponible pour une rencontre téléphonique ;
- Le même jour le plaignant réplique à l'Ordre en disant qu'il n'a pas répondu aux questions formulées et tient à obtenir une réponse écrite ;
- 16 mars 2021, l'Ordre mentionne au plaignant qu'il a répondu aux questions et indique les réponses données à chaque question en référant le plaignant aux documents à consulter pour appuyer ses réponses. L'Ordre réitère être disponible pour un appel téléphonique pour en discuter ;
- Le même jour, le plaignant renchérit ne pas comprendre la perception de l'Ordre qui dit avoir répondu aux questions et demande une nouvelle fois des réponses aux questions qu'il inscrit de nouveau dans le courriel. Il déclare devoir adresser les questions au président de l'Ordre s'il n'obtient pas de réponses adéquates ;
- 17 mars 2021, l'Ordre lui demande de prendre rendez-vous pour une rencontre téléphonique afin de pouvoir échanger et lui propose un rendez-vous le lendemain ;
- Le même jour, le plaignant dit n'être pas disponible pour cette rencontre téléphonique et insiste encore pour avoir des réponses écrites, car il veut éliminer toute source de confusion ;
- Toujours dans la même journée, l'Ordre lui propose de prendre rendez-vous pour un appel téléphonique un autre jour à sa convenance ;
- En fin de journée, le plaignant transmet un courriel dans lequel il explique qu'il va devoir passer par la direction pour obtenir des réponses concrètes à ses questions puisqu'il juge que son interlocuteur ne semble pas porter une grande attention à sa demande ;
- Le 18 mars 2021, l'Ordre précise vouloir expliquer de vive voix les réponses écrites et réitère être disponible pour une rencontre téléphonique.

Nous avons pris connaissance des questions formulées par le plaignant et des réponses de l'Ordre. Nous avons aussi remarqué que l'Ordre a en maintes fois invité le plaignant à

²⁹ Courriel du plaignant à l'Ordre daté du 25 février 2021.

³⁰ Divers échanges courriel entre l'Ordre et le plaignant, document reçu de l'Ordre.

une rencontre téléphonique afin d'échanger et de mieux se comprendre, mais le plaignant a insisté pour obtenir des réponses écrites. Ceci a donné lieu à de nombreux échanges courriel dans lesquels le plaignant juge que l'Ordre n'a toujours pas répondu à ses questions, alors que ce dernier confirme avoir répondu et être prêt à en discuter davantage au téléphone.

Il y a diverses manières de communiquer et nous notons que le plaignant insiste pour obtenir des réponses de manière écrite. Ce que l'Ordre a fait. Le plaignant a par la suite jugé que les éléments de réponses de l'Ordre ne répondaient pas à ces questions et a réitéré vouloir obtenir de l'Ordre des « **réponses claires et précises par écrit** »³¹. L'Ordre de son côté juge avoir répondu aux questions à l'écrit comme demandé par le plaignant et lui a proposé à plusieurs reprises de communiquer verbalement afin d'arriver à mieux se comprendre, ce que le plaignant refuse en alléguant qu'il veut éliminer les sources de confusion³².

La communication est le fait de transmettre quelque chose³³ comme une information. Il existe donc plusieurs moyens pouvant faciliter cet échange, ce partage d'information entre deux ou plusieurs parties. Lorsqu'un moyen de communication ne répond pas aux questions ou aux attentes de l'un des interlocuteurs, il est tout à fait normal de recourir à un autre moyen de communication afin d'éliminer toute source d'imprécision.

Dans ces échanges, nous avons noté que l'Ordre s'est montré flexible et à la recherche de solutions en invitant le plaignant à le contacter pour dialoguer, échanger les points de vues et se comprendre. Ce que ce dernier refuse en invoquant vouloir éliminer toutes sources de confusion³⁴. Étant donné que les informations demandées par le plaignant sont pour l'aider à se conformer et à se qualifier dans l'éventualité d'une nouvelle demande d'admission³⁵, étant donné que le bureau du commissaire a constaté dans les lettres de décision du comité des équivalences et du comité de révision que l'Ordre a mentionné les faits sur lesquels il s'est appuyé pour rendre sa décision ainsi que d'informer le plaignant sur des formations ou expérience professionnelle qui pourraient lui permettre de se qualifier pour l'examen d'équivalence dont la réussite lui permettrait d'intégrer l'Ordre, nous jugeons qu'il n'y a pas matière pour le bureau du commissaire d'intervenir sur ce sujet. L'Ordre a répondu par courriel aux questions du plaignant et l'a invité à diverses reprises à le contacter par téléphone pour échanger de vive voix. Le dialogue appelle l'ouverture et à la flexibilité des deux côtés.

Concernant la demande de remboursement des frais d'admission, nous avons pris connaissance du Règlement de l'Ordre et du *Code des professions* et il est conforme d'exiger des frais pour les demandes adressées par des candidats à l'exercice de la profession. Ces frais sont exigés pour l'étude du dossier³⁶. Ce que le comité des équivalences de l'Ordre a effectué. Le plaignant déclare que le manque de cohérence dans ses échanges avec le personnel de l'Ordre et l'information figurant sur le site Web l'ont conduit sur une fausse piste en ce qui concerne l'aboutissement de son dossier d'admission³⁷. L'Ordre s'est excusé auprès du plaignant pour la question du Vérificateur de profil qui prête à confusion et s'est engagé à y remédier³⁸.

Nous comprenons que certaines imprécisions des réponses du personnel auraient pu laisser croire au plaignant que sa demande pourrait être acceptée. Mais ni le personnel de

³¹ Courriel du plaignant à l'Ordre daté du 12 mars 2021.

³² Courriel du plaignant à l'Ordre daté du 17 mars 2021.

³³ Définition tirée du Larousse.

³⁴ Voir la note de bas de page n° 32.

³⁵ Voir la note de bas de page n° 29.

³⁶ Réf. à la note de bas de page n° 8, art. 8.

³⁷ Voir la note de bas de page n° 29.

³⁸ Voir la note de bas de page n° 22.

l'Ordre ni le Vérificateur de profil n'analysent les demandes d'admission et aucun d'eux n'a confirmé au plaignant que sa demande serait acceptée. Ce travail relève du comité des équivalences conformément au Règlement. Nous ne voyons donc pas d'éléments qui nous amèneraient à formuler des commentaires sur la question du remboursement des frais d'admission.

3.5 Réglementation sur les équivalences

Le point 2.1 (Lois et règlements) de ce rapport décrit les normes d'équivalence de diplôme et de formation en vue du permis de conseiller en ressources humaines agréé. Il y est inscrit que dans le cadre de l'équivalence de formation si le comité des équivalences ne peut prendre une décision à partir des documents fournis par la personne candidate, l'Ordre peut inviter cette personne à subir une entrevue ou un examen afin de compléter l'appréciation de son dossier³⁹.

Dans le cas de notre plaignant, l'Ordre n'a pas reconnu d'équivalence de formation. Par conséquent, l'Ordre lui a demandé avant de soumettre une nouvelle demande d'équivalence⁴⁰ :

- d'obtenir un diplôme universitaire d'au moins 3 crédits en ressources humaines ou
- de faire une année dans un poste où il peut démontrer les connaissances et les compétences nécessaires à titre de professionnelle en ressources humaines et qu'il aura mis en pratique les compétences spécialisées qui apparaissent dans le Guide des compétences.

Dans nos échanges avec l'Ordre, nous lui avons demandé si l'équivalence de formation serait automatiquement attribuée au plaignant s'il se conformait à l'une des prescriptions ci-dessus. L'Ordre a répondu qu'une fois l'une de ses options respectées, le comité des équivalences étudierait à nouveau le dossier du plaignant et que cela le conduirait vers une équivalence partielle qui lui donnerait accès à l'examen d'équivalence.

Il est inscrit sur le site Web de l'Ordre que « **L'examen est un outil d'évaluation qui vise à établir que vos connaissances équivalent à celles d'un candidat qui détient un baccalauréat spécialisé en gestion des ressources humaines ou en relations industrielles**⁴¹ ». Nous avons constaté que le cas du plaignant n'est pas isolé. L'analyse de certaines plaintes antérieures⁴² à celle-ci et les échanges avec l'Ordre nous ont révélé que l'Ordre a tendance à imposer systématiquement un examen aux candidats en équivalence de formation. La lettre de décision du comité de révision stipule ce qui suit :

Cependant, contrairement aux détenteurs d'un baccalauréat en gestion des ressources humaines ou en relations industrielles, il apparaît que vous ne détenez pas tous les crédits nécessaires prévus à l'article 3 du *Règlement sur les normes d'équivalence*. Par conséquent, vous devez démontrer que vous avez cumulé une expérience professionnelle pertinente d'au moins un an pour que le comité de révision puisse reconnaître en partie l'équivalence de la formation et vous accorder un accès à l'examen d'équivalence⁴³.

Or le Règlement sur les normes d'équivalence stipule :

Lorsque le Conseil d'administration de l'Ordre refuse de reconnaître l'équivalence demandée ou décide de ne la reconnaître qu'en partie, il doit informer le candidat par écrit des cours, des examens ou des stages qui doivent être réussis dans le délai

³⁹ Réf. à la note de bas de page n° 8, art. 6.

⁴⁰ Voir la note de bas de page n° 2.

⁴¹ [Examen d'équivalence - Ordre | CRHA \(ordrecrha.org\)](http://ordrecrha.org).

⁴² Voir les dossiers n° 5114-19-001 et n° 5114-19-002

⁴³ Voir la note de bas de page n° 3, p. 1.

qu'il indique et qui lui permettraient de bénéficier d'une équivalence de la formation⁴⁴.

Il est ici question de prescription qui peut être en fonction des lacunes constatées des cours, des examens ou des stages qui permettraient au candidat d'obtenir la reconnaissance de l'équivalence totale. Il ne s'agit pas d'imposer systématiquement la réussite d'un examen aux candidats en équivalence de formation.

En imposant systématiquement un examen aux candidats en équivalence de formation, l'Ordre alourdit la procédure de reconnaissance, et élimine la possibilité pour certains candidats de se faire évaluer sur la base de la documentation de leurs formations et expériences de travail. En plus « **Systématiser une mesure d'évaluation qui devait être seulement utilisée de manière occasionnelle a pour conséquence de priver les candidats et candidates d'un processus de reconnaissance pourtant présent dans la réglementation, en plus de placer les ordres en situation de non-conformité⁴⁵** ». Un jugement de 2008 de la Cour d'appel du Québec visant un ordre professionnel rappelle qu'une condition facultative ne doit pas être transformée en une exigence impérative⁴⁶.

L'Ordre nous a informés être en plein changement quant à ses procédures d'analyse. Il travaille à introduire une nouvelle méthode d'évaluation qui permettrait de mieux comprendre l'expérience professionnelle des candidats pour mieux les canaliser et pouvoir prescrire en conséquence. Cette nouvelle méthode va consister à demander aux candidats de remplir un tableau ou une grille évaluative de type « Portfolio » de leurs expériences qui permettra à l'Ordre de prescrire par la suite. L'objectif de ce mode d'évaluation est de démontrer ce que le candidat a réalisé en ressources humaines qui permettrait à l'Ordre de mieux apprécier le profil du candidat et de prescrire par la suite. L'Ordre devrait commencer ce projet avec les candidats détenant 10 ans et plus d'expérience en ressources humaines. Selon l'Ordre, ce nouvel outil d'évaluation permettrait de diminuer les examens. L'Ordre pourra ainsi mieux évaluer les candidats en dehors des examens et prescrire par la suite, s'il le juge nécessaire⁴⁷.

Nous encourageons l'Ordre à travers cette nouvelle initiative d'amélioration de ses procédures d'évaluation tout en lui réitérant que l'examen ne devrait être exigé que lorsqu'il n'arrive pas à formuler de recommandation à la suite d'une première étude du dossier ou comme mesure dans une décision définitive pour confirmer les seuls éléments du dossier pour lesquels des doutes subsistent.

4. Conclusions

Conclusions sur le cas du plaignant

- Le comité des équivalences de l'Ordre n'a pas accordé d'équivalence de formation au plaignant jugeant que ses expériences n'ont pas pour mandat principal le rôle-conseil en gestion des ressources humaines, mais relèvent davantage de la direction générale et de la gestion d'équipe ;
- L'Ordre propose au plaignant de faire soit un diplôme universitaire de 30 crédits en ressources humaines ou de cumuler une année d'expérience dans un poste en ressources humaines avant de faire une nouvelle demande d'admission ;

⁴⁴ Réf. à la note de bas de page n° 8, art. 11.

⁴⁵ <https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/EnjeuxReconnComp2017.pdf>, p. 18.

⁴⁶ [Blondeau c. Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec 2088 QCCA 1137](#).

⁴⁷ Entretien avec l'Ordre en date du 15 avril 2021.

- Le plaignant a introduit une demande de révision de la décision à la suite du refus de la reconnaissance d'équivalence de la formation par le comité des équivalences ;
- Dans la lettre de demande de révision, le plaignant déclare :
 - avoir exposé ses expériences au personnel de l'admission de l'Ordre et que les réponses de ce dernier lui ont laissé l'impression que sa demande serait acceptée ;
 - qu'une question du Vérificateur de profil de l'Ordre où il est demandé d'avoir de l'expérience dans un ou plusieurs champs d'exercice de la profession de CRHA lui a fait comprendre que son dossier pourrait être accepté.
- Le plaignant affirme que lors de la présentation de ses observations au comité de révision, un des membres du comité a eu un comportement envers lui qu'il qualifie d'inacceptable ;
- L'Ordre a invité le plaignant à communiquer avec lui dans le but d'obtenir plus d'information à propos de l'attitude de ce membre du comité de révision, mais le plaignant n'y a pas donné suite ;
- Lors de la présentation de ses observations au comité de révision, le plaignant a posé des questions au comité de révision pour lesquels il n'a pas obtenu de réponses, alors que les questions doivent être adressées au personnel de l'admission de l'Ordre ;
- Le comité de révision de la décision du comité des équivalences a maintenu la décision du comité des équivalences de refuser l'équivalence de formation au plaignant ;
- À la suite de la décision du comité de révision de la décision du comité des équivalences, le plaignant a transmis trois questions à l'Ordre pour lesquelles il désire obtenir de l'information ;
- Le plaignant a jugé non satisfaisantes les informations données par l'Ordre en réponse à ses questions. Ceci a donné lieu à des échanges courriel entre l'Ordre et le plaignant. Ce dernier exige des clarifications écrites de la part de l'Ordre qui de son côté estime avoir répondu aux questions et désire un entretien téléphonique dans le but de pouvoir mieux s'expliquer ;
- Il n'y a pas matière pour le commissaire d'intervenir sur le sujet des communications entre l'ordre et le plaignant sur les questions posées par ce dernier. L'Ordre a répondu par courriel aux questions du plaignant et l'a invité à diverses reprises à le contacter par téléphone pour échanger de vive voix. Le dialogue appelle l'ouverture et la flexibilité des deux côtés ;
- Il n'y a pas d'élément pouvant amener le commissaire à formuler des commentaires sur la question du remboursement des frais d'étude du dossier au plaignant ;
- Nous n'avons relevé aucun élément justifiant une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- L'Ordre impose systématiquement un examen aux candidats en équivalence de formation ce qui alourdit le processus de reconnaissance et élimine la possibilité pour les candidats de se faire évaluer sur la base de la documentation de leurs connaissances et expériences de travail ;

- L'Ordre travaille sur un nouvel outil d'évaluation de type « Portfolio » qui lui permettra de mieux comprendre l'expérience professionnelle du candidat afin de pouvoir prescrire par la suite, ce qui aurait pour effet de diminuer le recours aux examens.
-

5. Recommandations

- 1) Que l'Ordre sensibilise le personnel de l'admission sur l'importance de la communication et s'assure que l'information transmise aux candidats et candidates concernant le processus d'admission soit bien comprise et interprétée par eux ;
 - 2) Que l'Ordre évite d'utiliser son examen de manière systématique pour les candidats en équivalence de formation.
-

ANNEXES

Annexe 1 : Cadre législatif

L'examen d'une plainte déposée au bureau du commissaire s'appuie sur le *Code des professions*⁴⁸, la loi qui régit le système professionnel, ses paramètres et ses composantes.

Fonction et pouvoirs du commissaire

Le commissaire est chargé par la loi « de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession⁴⁹ ». Pour ce faire, le commissaire peut effectuer une enquête et exiger tout rapport, document ou renseignement dont il a besoin. À la fin, le commissaire informe les parties de ses conclusions et de ses recommandations.

Compétence du commissaire

Le commissaire a compétence sur toutes les étapes et tous les acteurs de l'admission à une profession dont l'exercice est contrôlé par un ordre professionnel, incluant la formation d'appoint, les stages et les examens d'admission. Il n'a toutefois pas compétence sur les décisions d'un ordre ou de toute autre organisation ou personne.

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 Code⁵⁰, ou toute autre demande présentée dans le cadre d'une candidature à l'exercice d'une profession.

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 — les lettres et les rapports qui en font état —, 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 prenantes⁵¹.

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 Québec⁵².

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.

⁴⁸ [RLRQ, chapitre C-26](#). Voir section II « Commissaire à l'admission aux professions », articles 16.9 à 16.23.

⁴⁹ *Ibid.*, [art. 16.10](#), par. 1°.

⁵⁰ Disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète.

⁵¹ *Code, op. cit.*, [art. 16.16](#) et [16.17](#).

⁵² *Ibid.*, [art. 62.0.1](#), par. 7°.

Obligations des acteurs visés par une recommandation du commissaire

Un acteur visé par une ou plusieurs recommandations du commissaire doit y répondre par écrit dans les soixante (60) jours. Pour chacune des recommandations, l'acteur visé doit ainsi informer le commissaire « des suites qu'il entend y donner et, s'il n'entend pas y donner suite, des motifs justifiant sa décision⁵³ ».

⁵³ *Ibid.*, [art. 16.15](#), 3^e al.

Annexe 2 : Démarche d'enquête

Documentation consultée

- Législation et réglementation pertinentes, dont
 - *Code des professions* ([RLRQ, c. C-26](#)) ;
 - *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 ([RLRQ, c. C-26, r. 87](#)) ;
- Documentation fournie par l'Ordre ;
- Documentation fournie par la partie plaignante ;
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences ;
- Autres publications du commissaire.

Personnes consultées

- M. [REDACTED], plaignant ;
- M^e Édith Rondeau, Secrétaire, Directrice affaires juridiques et admission.

