

VERSION DÉPERSONNALISÉE

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PROFESSION : ÉVALUATEUR AGRÉÉ
DOSSIER N^o 5119-24-001

COMMISSAIRE À L'ADMISSION AUX PROFESSIONS

Juin 2024

Partie plaignante

Mme [REDACTED]

Acteur(s) visé(s)

Ordre des évaluateurs agréés du Québec

Document approuvé le 13 juin 2024

André Gariépy, avocat, F.Adm.A., ASC
Commissaire

Examen de la plainte et rédaction

Diana Carvajal, avocate, LL.M. J.D. LL.B
Analyste

Le présent document est publié sur les pages Web du commissaire du site de l'Office des professions du Québec à l'adresse suivante :

<https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/publications>.

Pour tout renseignement, s'adresser au bureau du commissaire :

500, boulevard René-Lévesque Ouest
6e étage, bureau 6.500, C.P. 40
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 864-9744
Sans frais : 1 800 643-6912
Télécopieur : 514 864-9758
Courriel : commissaire@opq.gouv.qc.ca

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec, 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	1
1.1 Résumé de la situation.....	1
1.2 Profil de la plaignante	1
1.3 Recevabilité de la plainte.....	1
2. CADRE D'ANALYSE	2
2.1 Lois et règlements	2
2.2 Principes et obligations légales en matière d'admission.....	2
3. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE L'EXAMEN D'ADMISSION	2
4. PROBLÉMATIQUE.....	3
4.1 La communication de la note de l'examen	4
4.2 La révision de l'examen	5
4.3 Les frais de la révision	6
4.4 La consultation de la copie de l'examen.....	7
4.5 Le lieu de consultation de l'examen	9
4.6 La reprise de l'examen	10
5. CONCLUSIONS	11
Conclusions sur le cas de la plaignante.....	11
Conclusions sur le fonctionnement général du processus de l'examen d'admission	11
6. RECOMMANDATIONS.....	12
Recommandations sur le fonctionnement général du processus.....	12
7. DÉVELOPPEMENT EN COURS D'ENQUÊTE	13
ANNEXES	15
Annexe 1 : Cadre législatif.....	15
Annexe 2 : Démarche d'enquête et références	17
Annexe 3 : Extrait du Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec	19

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

1. INTRODUCTION

Madame [REDACTED] (ci-après « la plaignante ») a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions le 15 janvier 2024 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission à la profession d'évaluatrice agréée.

1.1 Résumé de la situation

La plaignante n'a pas réussi l'examen d'admission à l'Ordre des évaluateurs agréés (ci-après « l'Ordre ») et estime que le fait de ne pas avoir accès à la note obtenue en pourcentage ne lui permet pas de déterminer s'il y a un avantage à présenter une demande de révision. De plus, elle n'est pas d'accord avec le fait de devoir payer pour de frais de révision avant de pouvoir consulter sa copie d'examen. Enfin, elle indique qu'elle devra se déplacer à Montréal alors qu'elle habite à Québec pour consulter son examen.

1.2 Profil de la plaignante

La plaignante est titulaire d'un diplôme de Baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval, obtenu en mai 2022. Elle a complété le stage exigé par le [Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec](#), en mars 2023.

1.3 Recevabilité de la plainte

La plainte concerne le fonctionnement du processus d'admission à l'Ordre à l'étape des autres conditions et modalités de délivrance du permis (appelées communément « conditions supplémentaires »)¹. Ces étapes font partie du processus d'admission typique (réf. aux diplômes québécois reconnus) et du processus d'admission par équivalence de diplôme ou de formation (p. ex. pour les personnes formées hors du Québec, principalement les personnes immigrantes).

Le motif de la plainte réside essentiellement dans l'insatisfaction de la plaignante à l'égard de la communication de sa note à l'examen de l'Ordre ainsi que sur le fait qu'il ne lui est pas possible de consulter l'examen avant de faire sa demande de révision.

La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête. Le cadre législatif applicable à l'examen d'une plainte est présenté en [annexe](#), en page 15.

¹ Conditions qui s'ajoutent à celle d'être titulaire d'un diplôme donnant ouverture au permis (ou au certificat de spécialiste) ou, à défaut, de se faire reconnaître par l'Ordre une équivalence de diplôme ou de formation. Par exemple : stages, programme de formation professionnelle ou examens d'admission.

2. CADRE D'ANALYSE

2.1 Lois et règlements

L'accès à l'exercice de la profession d'évaluateur agréé s'effectue selon les dispositions du [Code des professions](#), et des règlements afférents.

Compte tenu du profil de la plaignante, sa candidature a été traitée en vertu du [Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec](#) (ci-après « le Règlement »), et plus particulièrement, la section V qui concerne l'examen.

2.2 Principes et obligations légales en matière d'admission

Rappelons que la loi commande l'équité, l'objectivité, l'impartialité, la transparence, l'efficacité et la célérité des processus d'admission aux professions, avec une attention particulière aux candidates et candidats formés hors du Québec (Code, [art. 62.0.1](#), par. 7).

3. DESCRIPTION DU PROCESSUS DE L'EXAMEN D'ADMISSION

En vertu du paragraphe 7 de l'article 1 du Règlement, un examen est imposé en condition supplémentaire de la délivrance du permis d'exercice de la profession d'évaluateur agréé.

1. Le comité exécutif de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec délivre un permis à toute personne qui satisfait aux conditions et modalités suivantes :

[...]

7° elle a réussi l'examen prévu à la section V ou a bénéficié d'une équivalence conformément à la section VI ;

[...].

Selon ce qui est prévu à l'article 27 du Règlement, l'examen d'admission à l'Ordre porte sur :

- La connaissance du *Code des professions* (chapitre C-26) et des règlements de l'Ordre ;
- Les normes de pratique professionnelle ;
- L'application des méthodes et des techniques d'évaluation.

Pour l'année 2023, l'examen a été réalisé en ligne et le calendrier a été le suivant :

- Partie 1 – Examen écrit sur les méthodes d'évaluation (cas pratiques) :
 - Jour 1 : 15 septembre 2023 ;
 - Jour 2 : 22 septembre 2023 ;
- Partie 2 – Examen écrit sur les obligations professionnelles : 6 octobre 2023 ;
- Partie 3 – Examen oral : 20 octobre 2023. L'évaluation porte sur la communication orale (usage de la terminologie appropriée) et consiste en une mise en situation où les candidats doivent rendre une évaluation d'une propriété.

Conformément aux informations fournies par l'Ordre, avant 2021, la partie sur les méthodes d'évaluation et celle sur la déontologie/normes de pratique professionnelle se tenaient en une seule journée de 6 heures. Les compétences liées à la compréhension et l'application des méthodes et techniques d'évaluation, ainsi que la connaissance du *Code des professions* et des règlements de l'Ordre (incluant le Code de déontologie) y étaient intégrées. Depuis les dernières années, l'Ordre recevait des demandes d'accommodement liées au temps dévolu à compléter la partie écrite de l'examen. Certains candidats ont des billets médicaux octroyant jusqu'à 50 % plus de temps, ce qui résultait dans une journée d'examen de 9 heures. Considérant que le facteur « temps » était un enjeu considérable, le Comité de l'admission a jugé qu'il était souhaitable de séparer la partie sur les méthodes d'évaluation en deux jours distincts. Au moins une semaine a été prévue entre chaque partie de l'examen. Les candidats ont eu droit à toutes leurs notes papier, mais pas à des applications Web (ex. : fichiers Excel).

4. PROBLÉMATIQUE

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

1. La communication de la note de l'examen ;
2. La révision de l'examen ;
3. Les frais de la révision ;
4. La consultation de la copie de l'examen ;
5. Le lieu de consultation de l'examen ;
6. La reprise de l'examen.

4.1 La communication de la note de l'examen

La plaignante a reçu une lettre datée du 15 novembre 2023, où l'Ordre lui a communiqué sa note de l'examen, dans le délai de 60 jours prévu par l'article 31 du Règlement. Seule la lettre correspondant à l'échelle de sa note pour chacun des aspects évalués, et non le pourcentage obtenu, y était indiquée.

En vertu de l'article 28 du Règlement, les notes sont représentées au moyen d'une lettre selon le barème suivante :

Évaluation qualitative du résultat	Note en lettres	Pourcentage obtenu à l'examen
Excellent	A	85 % à 100 %
Très bien	B	75 % à 84 %
Bien	C	65 % à 74 %
Faible	D	55 % à 64 %
Insuffisant	E	54 % et moins

Conformément à l'article 29 du Règlement, il faut une note de C pour réussir. Les candidats doivent obtenir une note minimale de 65 % à chacune des parties de l'examen. Ayant obtenu une note de D, la plaignante n'a pas réussi la partie sur les méthodes d'évaluation qui, en plus, est la seule qui n'a pas de possibilité de reprise.

Le 15 novembre 2023 et le 14 janvier 2024, la plaignante a contacté l'Ordre afin de tenter de connaître sa note en pourcentage pour les différentes parties de l'examen, mais l'Ordre l'a informée que la chose était impossible. En cours d'enquête, l'Ordre a expliqué au bureau du commissaire que cette décision a été prise en application du Règlement. Le Règlement affiche des fourchettes de notes en pourcentage associées au système de notation par lettres, il n'y a donc pas d'empêchement juridique à divulguer la note précise d'une personne candidate en pourcentage en plus de celle sous forme de lettre.

Selon les informations fournies par l'Ordre, lors de la correction de l'examen, un processus de normalisation peut avoir lieu. Les correcteurs procèdent à donner des points à tous les candidats pour des questions qui ont été trouvées problématiques, par exemple, qui ont été mal posées, qui couvrent de la matière non enseignée dans le programme de formation ou qui ont un niveau de difficulté plus élevé par rapport à celui des années précédentes. Cela pourrait parfois mener à une révision complète de l'examen. Par ailleurs, lorsque des candidats ont une note proche de la note de passage, par exemple à 62 % ou plus, une révision plus exhaustive est faite afin de s'assurer de la justesse de la note et d'accorder des points supplémentaires si cela est pertinent. Pour les représentants de l'Ordre, cela explique pourquoi ils évitent de donner les notes en pourcentage.

Pour ne pas divulguer des notes également en pourcentage, l'Ordre ajoute ainsi des motifs de non-divulgaration relatifs à la correction, à la performance statistique de certaines questions, à la normalisation des résultats et à la possible révision plus fine en cas de résultat proche de la note de passage. Ces types d'opération et le moment auquel elles surviennent n'empêchent en rien de divulguer la note précise en pourcentage et au final, la lettre correspondante prévue au Règlement.

En outre, l'Ordre a mentionné qu'à la suite de la réforme des grilles de correction faite en 2022, l'évaluation est passée de quantitative – axée sur les calculs et les résultats – à qualitative, dans le but d'évaluer les compétences des candidats pour faire des évaluations foncières. Ainsi, les correcteurs analysent plutôt l'impact des erreurs des candidats sur le résultat final dans l'évaluation d'une propriété et non seulement les chiffres. De l'avis de l'Ordre, ces changements font en sorte que la note en lettres ait plus de sens qu'une note en pourcentage et estiment même que la communication de l'évaluation pourrait bien seulement faire mention de l'échec ou de la réussite du candidat. Nous prenons note de la nouvelle approche, mais s'il faut toujours atteindre un seuil en pourcentage pour se voir attribuer, selon la grille du Règlement, une lettre plutôt qu'une autre, il n'y a pas d'empêchement méthodologique à divulguer la note précise en pourcentage.

Afin de se conformer au principe de transparence, il serait important que les candidats soient informés, autant des démarches de normalisation et de révision plus exhaustive des copies d'examen avec des notes s'approchant de la note de passage que des changements quant aux méthodes de correction de l'examen. Cela pourrait se faire dans la section dédiée à l'examen sur le site Web de l'Ordre.

De plus, quoique le Règlement établisse des barèmes conformément auxquels les notes sont communiquées aux candidats, la communication des notes en temps utile (on reviendra à ce sujet plus loin) devrait s'accompagner d'un mécanisme permettant, par exemple, à ceux qui demandent la consultation de leur copie de connaître non seulement les points accordés pour chaque question, mais aussi de comprendre les connaissances et compétences qui devront être améliorées.

4.2 La révision de l'examen

La plaignante a écrit à l'Ordre le 20 novembre 2023, afin de mieux s'informer sur la procédure de révision. L'Ordre lui a répondu qu'à la suite d'une demande de révision, un correcteur (autre que celui initial) révisé l'ensemble de l'examen et que la note pourrait être modifiée (à la hausse ou la baisse). Au cours de l'enquête, l'Ordre a précisé que les correcteurs sont des personnes ciblées du Comité d'admission qui n'ont pas accès à la correction initiale. Ces correcteurs doivent réviser le résultat dans les 90 jours à compter de la date de la mise à la poste de ce résultat².

² Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, C-26, r. 126, art. 32, al. 2.

L'article 32 du Règlement prévoit la procédure à suivre pour demander la révision de l'examen, ainsi : « Le stagiaire qui échoue à l'examen pour un autre motif que ceux énumérés aux paragraphes 1 à 3 de l'article 30 peut demander par écrit au Comité d'admission la révision de son résultat. Cette demande accompagnée des frais prescrits doit être transmise au comité dans les 30 jours de la date de la mise à la poste du résultat de l'examen ».

Dans sa communication à la plaignante, l'Ordre a ajouté que la révision de la note est finale et qu'il n'est pas possible de refaire une demande de révision, comme prévu par le Règlement³.

À la suite de la révision, la note de la plaignante a changé, mais cela n'a pas entraîné la modification de la conclusion globale de l'échec à l'examen. Toutefois, à ce stade, elle n'avait pas eu l'occasion de consulter la copie et par conséquent, elle n'a pas pu remarquer s'il y avait des éléments qui auraient dû être pris en compte et éventuellement permettre de changer sa note. Le moment de la consultation devient ainsi un élément très important du processus de révision qui sera examiné plus loin afin de conclure de manière globale sur le processus de révision.

4.3 Les frais de la révision

Pour la plaignante, les recours en cas d'échec à l'examen sont limités et peu abordables. De plus, le calendrier l'oblige à payer 150 \$ pour la demande de révision et, seulement par la suite, à payer 50 \$ pour la consultation. Une consultation des examens avant de demander la révision permettrait aux candidats de décider de manière plus éclairée de demander une révision, en termes de frais et d'expectative de changement de la note.

Selon les représentantes de l'Ordre, les frais de 150 \$ pour la demande de révision, ce sont des frais raisonnables si l'on tient compte du fait que cette procédure donne aux personnes candidates une occasion d'obtenir une augmentation de note, ce qui permettrait de réussir l'examen et par le fait même d'éviter d'attendre l'année prochaine pour avoir leur permis. En effet, la grille de correction actuelle prévoit des situations qui sont considérées comme étant raisonnables. Toutefois, l'évaluation reste subjective et un raisonnement différent, qui n'a pas été accepté par un premier correcteur, pourrait être jugé adéquat par celui qui fait la révision. Nous n'avons pas de commentaire à formuler sur le montant des frais de la révision de la correction d'examen de l'Ordre.

Par ailleurs, l'Ordre souligne que le nombre des demandes de révision à l'Ordre en 2022 a été de 6 pour la partie sur les méthodes d'évaluation et de 3 pour celle sur les normes professionnelles. En 2023, il y en eu 9 pour la partie sur les méthodes d'évaluation.

Les représentantes de l'Ordre ont précisé que les résultats proches de la note de passage (autour de 63 %) sont par défaut révisés par les premiers correcteurs et cela fait en sorte qu'il y a, en général peu de gens, qui réussissent à la demande de révision formelle et

³ Ibid., art. 32, al. 3.

indépendante. D'ailleurs, selon les informations fournies par l'Ordre, depuis 2018, seule 1 personne a réussi l'examen à la suite d'une demande de révision.

4.4 La consultation de la copie de l'examen

Le 16 novembre 2023, la plaignante a demandé à l'Ordre si c'était possible de consulter son examen en ligne. Dans les informations fournies par la plaignante, on ne retrouve pas de réponse à ce sujet. Le 21 novembre 2023, la plaignante a réitéré, par courriel, sa demande de pouvoir consulter son examen, à Québec ou en ligne, avant le 16 décembre 2023, date d'échéance pour demander la révision de l'examen. Le même jour, l'Ordre lui a répondu que les consultations auraient lieu en février/mars 2024 à Montréal.

En vertu de l'alinéa 2 de l'article 33 du Règlement, « Un stagiaire peut, dans les 6 mois à compter de la date de l'examen, consulter son examen après en avoir fait la demande par écrit au secrétaire du Comité d'admission accompagnée des frais prescrits ». Par ailleurs, conformément à la lettre de l'Ordre du 15 novembre 2023, la date d'échéance pour demander la consultation est le 16 mars 2024.

Dans ces circonstances, la plaignante a fait la demande de révision de son examen le 16 décembre 2023, alors qu'elle devait attendre au mois de mars 2024 afin de pouvoir consulter sa copie d'examen. Selon la plaignante, si elle avait pu connaître sa note en pourcentage, elle aurait pu faire une évaluation plus certaine de ses chances de réussir l'examen par le recours à la révision de sa note. L'Ordre a confirmé en cours d'enquête qu'il n'est pas possible pour les candidats de consulter la copie de l'examen avant de demander la révision.

À ce sujet, conformément aux informations fournies par l'Ordre, la période des examens est extrêmement active par rapport à la période des cotisations. Dans un souci de rendre les résultats disponibles avec des ressources humaines limitées, les notes sont approuvées en début novembre, pour les envoyer rapidement aux candidats, afin de pouvoir assermenter les nouveaux membres. Le calendrier est donc établi en fonction des dates de délivrance des permis. Pour l'année 2023, les permis ont été délivrés le 7 novembre 2023. Les remises de permis et signatures du serment d'allégeance pour l'examen de 2023 ont eu lieu à Montréal, le 7 décembre 2023, et à Québec, le 14 décembre 2023.

De plus, les représentants de l'Ordre ajoutent qu'ils fournissent des efforts afin de respecter le délai réglementaire pour la révision des résultats, ce qui peut être ardu lorsqu'il y a beaucoup des révisions et que des séances de reprise s'ensuivent.

Dans ces circonstances, pour les représentantes de l'Ordre, le fait de permettre aux candidats de consulter les examens en décembre serait donc trop contraignant logistiquement du fait de la cadence imposée par les exigences du Règlement, ainsi que par le besoin de permettre aux candidats qui réussissent de recevoir promptement leur permis.

Or, étant donné que la révision des examens est antérieure à la consultation des copies, cette dernière n'est pas en mesure d'aider les candidats à prendre une décision quant à la pertinence de demander la révision. De plus, la tenue des examens de reprise de manière contemporaine aux consultations ne permet pas de rendre ces dernières, utiles pour la préparation à la reprise de la partie de l'examen sur la déontologie. Rappelons-nous que la partie sur les méthodes d'évaluation ne peut pas être reprise. Dans ces circonstances, la consultation devient utile seulement pour permettre aux candidats de connaître les sujets sur lesquels une attention supplémentaire doit être portée pour satisfaire le niveau de compétence attendu, afin de se présenter à nouveau en automne prochain, le cas échéant, mais n'apporte rien au processus en cours.

Le tableau suivant nous permet d'avoir une vue du calendrier de l'Ordre, en lien avec les examens de 2023 et la délivrance des permis qui s'ensuit :

Activité	Date
Partie 1 – Examen écrit sur les méthodes d'évaluation, jour 1	15 septembre 2023
Partie 1 – Examen écrit sur les méthodes d'évaluation, jour 2	22 septembre 2023
Partie 2 – Examen écrit sur les obligations professionnelles	6 octobre 2023
Partie 3 – Examen oral	20 octobre 2023
Délivrance des permis	7 novembre 2023
Assermentation à Montréal	7 décembre 2023
Assermentation à Québec	14 décembre 2023
Échéance demande de révision	16 décembre 2023
Reprise examen oral	22 février 2024
1 ^{re} consultation des examens à Montréal	4 mars 2024
Consultation des examens à Québec	11 mars 2024
Échéance inscription aux consultations	16 mars 2024
Reprise examen déontologie	24 mars 2024
2 ^e consultation des examens à Montréal	25 mars 2024

Ce calendrier nous révèle une mauvaise articulation des moments de révision et de consultation des examens qui n'a pas permis à la candidate d'évaluer ses possibilités d'obtenir une augmentation de sa note, avant de devoir payer les frais de la demande de révision.

Qui plus est, la consultation de la copie d'examen, ayant eu lieu après la révision, la plaignante n'a pas pu mettre en lumière certains éléments qui auraient pu avoir une incidence sur la décision du Comité d'admission.

Lorsque finalement la plaignante a eu accès à sa copie, le 11 mars 2024, elle a eu des questionnements concernant la correction de l'examen et en a fait part à l'Ordre le 21 mars 2024. La situation a été présentée lors de la rencontre du Comité de l'admission qui a eu lieu le 27 mars 2024 et les membres du comité ont décidé de convoquer la plaignante en entrevue afin de l'entendre sur la situation. La rencontre a eu lieu le 10 mai 2024 et selon les informations fournies par l'Ordre, une réponse sur ses questionnements sera transmise à la plaignante à la suite de la prochaine rencontre du Comité d'admission.

La consultation des examens devrait permettre aux candidats de faire un choix éclairé en lien avec leurs demandes de révision. De plus, l'Ordre devrait s'assurer que le processus de consultation des examens se coordonne avec la possibilité d'accorder un temps raisonnable de préparation aux séances de reprise, et non seulement pour celles de l'année suivante.

Bien que la question des ressources limitées de l'Ordre soit à prendre en compte, les candidats ne devraient pas porter un fardeau plus lourd que nécessaire dans le cadre des processus. L'Ordre devrait réfléchir à la logique de ses processus. Par exemple, il pourrait considérer d'ajuster les périodes d'inscription afin de pouvoir établir un calendrier plus cohérent avec les droits de révision et les besoins de préparation des candidats, ou bien déplacer le moment de l'examen.

4.5 Le lieu de consultation de l'examen

Dans un courriel de l'Ordre, du 15 janvier 2024, la plaignante avait été informée que la consultation des copies d'examen aurait lieu aux bureaux de l'Ordre à Montréal.

L'Ordre a soulevé qu'autant la formation que les examens sont disponibles en ligne pour favoriser les candidats en région. Toutefois, faute de ressources humaines, il n'est pas toujours possible de faire des déplacements pour des séances de consultation d'examens dans d'autres régions et pour cela, le lieu de consultation est choisi, en général, en fonction de la localisation de la majorité des candidats. Cependant, l'Ordre a ajouté qu'il est déjà arrivé qu'une séance de consultation d'examens se tienne à Québec, en fonction du nombre des demandes de consultation. En 2023, les demandes de consultation étaient au nombre de 11, dont 9 à Montréal et 2 à Québec pour les parties écrites et de 5 pour la partie orale.

En cours, d'enquête, l'Ordre nous a informés que la consultation de la partie orale a été faite sur demande des candidats au téléphone dans le mois de février 2024. Quant à la consultation des parties écrites, l'Ordre nous a confirmé, par courriel du 11 mars 2024, qu'une séance a eu lieu à Québec en cette même date avec les deux candidats ayant présenté une demande de consultation, dont la plaignante. Deux séances de consultations ont été tenues à Montréal, le 4 et le 25 mars 2024.

Nous comprenons les contraintes que le déplacement à d'autres régions peut entraîner pour un ordre avec des ressources limitées. Cependant, le principe d'équité demande que l'Ordre réussisse à mettre en place des mécanismes visant à faciliter la consultation des examens et éviter que des candidats ne pouvant pas se déplacer à Montréal pour consulter leurs copies ne soient pas lésés. À cet effet, l'Ordre pourrait envisager de mobiliser des membres fiables (ex. des membres du conseil d'administration ou des enquêteurs de l'inspection professionnelle en région) pour accommoder les candidats en situation d'éloignement.

Pour ce qui est du cas de la plaignante, l'Ordre a offert une occasion de consulter sa copie à Québec.

4.6 La reprise de l'examen

Le 20 novembre 2023, la plaignante a demandé la justification de l'absence d'une possibilité de reprise pour la partie sur les méthodes d'évaluation. Dans un courriel du 21 novembre 2023, l'Ordre a expliqué à la plaignante qu'il n'y a pas de reprise pour cette partie, en raison d'une décision de l'administration.

En cours d'enquête, l'Ordre a expliqué qu'un projet pilote avait été mis en place en 2023, pour la reprise de la partie de l'examen de 2022 sur les méthodes d'évaluation, mais que celui-ci ne s'est pas avéré un succès. Les deux séances de reprise, qui ont eu lieu le 28 avril et le 5 mai 2023, ont représenté une charge supplémentaire difficile à maintenir pour les personnes responsables de l'examen, pour le comité d'admission et pour les correcteurs. De plus, les examens de reprise demandent pratiquement de refaire le processus au complet, et compte tenu du nombre de candidats par année –un peu moins d'une centaine de personnes– le volume de travail requis ne serait pas justifié. La reprise de l'examen sur la connaissance du *Code des professions* et des règlements de l'Ordre (incluant le Code de déontologie) a toutefois été maintenue, car celle-ci ne présentait pas autant des défis.

À noter qu'en vertu de l'article 23 du Règlement, l'examen (parties écrites et partie orale) se tient annuellement avant le premier dimanche de novembre et ne prévoit aucune période de reprise.

La réponse de l'Ordre à la plaignante mentionnait également qu'elle pourrait s'inscrire de nouveau aux deux séances de la partie de l'examen sur les méthodes d'évaluation à l'automne 2024. En effet, les deux séances de la partie sur les méthodes d'évaluation ont pour objectif de valider la capacité du candidat à appliquer ses connaissances et ses compétences dans la résolution de problèmes d'évaluation. Ainsi, la compréhension et l'application des méthodes et techniques d'évaluation, conformément aux normes de pratique professionnelle, sont évaluées. La tenue en deux séances, comme expliqué dans la section 3 du présent rapport, a pour objectif de donner plus de temps aux candidats pour passer l'examen.

L'Ordre ajoute qu'à l'intérieur d'un délai de 5 ans à partir de l'inscription au registre des stagiaires, les candidats peuvent toujours se présenter à nouveau à l'examen qui se tient à

l'automne. Même au-delà de ce délai, il y a parfois des possibilités de faire une demande particulière au comité d'admission.

La reprise de la partie orale a eu lieu le 22 février 2024 au moyen d'un entretien individuel d'environ 30 minutes. Quant à la reprise de la partie sur la déontologie, elle s'est tenue le 24 mars 2024, en une séance de 4 heures. Cette année, il y a eu 7 inscriptions pour la reprise de la partie orale et 6 candidats pour celle sur la déontologie.

Le fardeau sur l'Ordre est compréhensible. Toutefois, le délai entre les séances annuelles s'avère trop long pour les candidats qui en plus n'ont pas une possibilité de reprise. Ainsi, dans un souci de célérité et d'équité pour les candidats, l'Ordre devrait, en plus de revoir ses processus, envisager la possibilité de faire deux périodes d'examens par année ou d'organiser des reprises pour toutes les parties de l'examen, voire les deux.

5. CONCLUSIONS

Conclusions sur le cas de la plaignante

- À la suite de la décision de l'Ordre de faire une séance de consultation de l'examen à Québec, la plaignante a réussi à connaître les points qui lui ont été accordés, et ce, sans avoir à se déplacer à Montréal.
- Le manque de cohérence du calendrier du processus a obligé la plaignante à demander une révision qu'elle n'aurait pas probablement demandée si elle avait été en mesure de consulter sa copie en temps utile.
- La révision de la copie d'examen de la plaignante n'a pas entraîné la modification de la conclusion globale de l'échec.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus de l'examen d'admission

- Le Règlement affiche des fourchettes de notes en pourcentage associées au système de notation par lettres. Il n'y a pas d'empêchement juridique à divulguer la note précise d'une personne candidate en pourcentage en plus de celle sous forme de lettre. Si la nouvelle approche de correction prévoit toujours d'atteindre un seuil en pourcentage pour se voir attribuer, selon la grille du Règlement, une lettre plutôt qu'une autre, il n'y a pas d'empêchement méthodologique à divulguer la note précise en pourcentage.
- L'Ordre devrait enrichir l'information sur son processus d'examen, notamment sur son site Web. Il faudrait notamment traiter suffisamment des sujets suivants :

- démarches de normalisation des notes ;
 - révision plus exhaustive des copies d'examen, lorsque les notes s'approchent de la note de passage ;
 - changements aux méthodes de correction de l'examen.
- Nous n'avons pas de commentaire à formuler sur le montant des frais de la révision de la correction d'examen de l'Ordre.
 - Le processus d'examen de l'Ordre a une articulation d'éléments qui génère des contraintes et des délais affectant l'équité et la transparence.
 - L'Ordre devrait envisager plusieurs mesures favorisant la tenue des séances de consultation de manière à :
 - accommoder les personnes des régions, notamment par la mobilisation de membres fiables de ces régions ;
 - les articuler avec et en vue de la préparation à une reprise et de l'exercice potentiel du droit à la révision de la note.
 - L'Ordre devrait envisager la possibilité d'organiser deux périodes d'examens par année ou d'organiser des reprises pour toutes les parties de l'examen, voire les deux.
-

6. RECOMMANDATIONS

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

1. QUE l'Ordre enrichisse l'information sur son processus d'examen, notamment sur son site Web. Pour ce faire, il lui faudra notamment traiter suffisamment des sujets suivants :
 - démarches de normalisation des notes ;
 - révision plus exhaustive des copies d'examen, lorsque les notes s'approchent de la note de passage ;
 - changements aux méthodes de correction de l'examen ;
2. QUE l'Ordre envisage plusieurs mesures favorisant la tenue des séances de consultation de manière à :
 - accommoder les personnes des régions, notamment par la mobilisation de membres fiables de ces régions ;
 - les articuler avec et en vue de la préparation à une reprise et de l'exercice potentiel du droit à la révision de la note ;

3. QUE l'Ordre envisage la possibilité d'organiser deux périodes d'examens par année ou d'organiser des reprises pour toutes les parties de l'examen, voire les deux. Selon le cas, des modifications afférentes à la réglementation doivent être apportées.
-

7. DÉVELOPPEMENT EN COURS D'ENQUÊTE

En cours d'enquête, les responsables de l'Ordre ont pris acte des enjeux soulevés et ont pris des mesures pour assurer la consultation de la copie de son examen par la plaignante, à Québec, afin de lui éviter de se déplacer à Montréal.

ANNEXES

Annexe 1 : Cadre législatif

L'examen d'une plainte déposée au bureau du commissaire s'appuie sur le *Code des professions* ([RLRQ, chapitre C-26](#)), 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 profession » (Code, [art. 16.10](#), par. 1°). 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 Code⁴, 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 prenantes (Code, [art. 16.16](#) et [16.17](#)).

⁴ Disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation pourrait être jugée désuète.

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 Québec (Code, [art. 62.0.1](#), par. 7°).

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.

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 décision » (Code, [art. 16.15](#), 3^e al.).

Annexe 2 : Démarche d'enquête et références

Documentation consultée

- Législation et réglementation pertinentes, dont
 - *Code des professions* ([RLRQ, c. C-26](#)) ;
 - *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec* ([RLRQ, c. C-26, r. 126](#)) ;
- Information disponible sur le site Web 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 consultées

- Mme [REDACTED], plaignante ;
- Mme Geneviève Caron-Martin, Directrice générale et secrétaire de l'Ordre ;
- Mme Myriam Leblanc-Paré, chargée de l'examen d'admission l'Ordre ;
- Mme Claudia Boucher, Coordinatrice aux affaires professionnelles à l'Ordre.

Activités d'enquête réalisées

- Recherche et analyse documentaires (voir plus haut) ;
- Entretiens avec les personnes susmentionnées.

Annexe 3 : Extrait du Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le comité exécutif de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec délivre un permis à toute personne qui satisfait aux conditions et modalités suivantes :

1° elle transmet par écrit au comité exécutif une demande de permis ;

2° elle fournit une copie authentique de son certificat de naissance ou une preuve qu'elle a été légalement admise au Canada pour y demeurer en permanence ;

3° elle fournit une attestation qu'elle est titulaire d'un diplôme reconnu par le gouvernement en vertu du premier alinéa de l'article 184 du Code des professions (chapitre C-26) comme donnant ouverture au permis délivré par l'Ordre ou une attestation que le Conseil d'administration lui a reconnu une équivalence de diplôme ou de la formation ;

4° s'il y a lieu, elle fournit l'attestation prévue par l'article 35 de la Charte de la langue française (chapitre C-11) ;

5° elle a obtenu un certificat de stagiaire et a accompli avec succès un stage conformément à la section II ou a bénéficié d'une équivalence conformément à la section VI ;

6° elle a suivi, pendant la durée de son stage, le cours de formation de l'Ordre sur les normes de pratique professionnelle et l'éthique ou a bénéficié d'une équivalence conformément à la section VI ;

7° elle a réussi l'examen prévu à la section V ou a bénéficié d'une équivalence conformément à la section VI ;

8° elle a payé les frais de délivrance du permis.

[...]

3. Les frais requis en vertu du présent règlement sont fixés par le Conseil d'administration en application du paragraphe 8 de l'article 86.0.1 du Code des professions (chapitre C-26).

[...]

SECTION V

L'EXAMEN

23. L'Ordre tient annuellement, avant le premier dimanche de novembre, un examen d'admission constitué d'une partie orale et d'une partie écrite.

24. Le Comité d'admission est responsable de la conception, de l'administration, de la correction des examens. Il s'adjoint à cet effet des experts avec l'approbation du comité exécutif. Il prend les mesures propres à préserver l'anonymat des stagiaires lors de la correction de l'examen.

25. Est inscrit à l'examen, le stagiaire qui :

1° en fait la demande conformément à l'article 26 ;

2° a satisfait aux conditions prévues aux paragraphes 3, 5 et 6 de l'article 1 au moins 30 jours avant la date de l'examen.

26. Le stagiaire transmet au Comité d'admission une demande écrite d'inscription accompagnée des attestations requises et des frais d'examen.

27. L'examen évalue la capacité du candidat à appliquer ses connaissances et ses compétences dans la résolution de problèmes d'évaluation en conformité avec les lois, règlements et normes régissant la pratique de la profession. L'examen porte sur les matières suivantes : la connaissance du Code des professions (chapitre C-26) et des règlements de l'Ordre, les normes de pratique professionnelle et l'application des méthodes et des techniques d'évaluation.

28. Le stagiaire est noté selon l'échelle suivante :

excellent : A (85 % à 100 %) ;

très bien : B (75 % à 84 %) ;

bien : C (65 % à 74 %) ;

faible : D (55 % à 64 %) ;

insuffisant : E (54 % et moins).

29. Un stagiaire réussit l'examen lorsqu'il obtient au moins la note « C ».

[...]

31. Dans les 60 jours suivant la date de l'examen, le Comité d'admission transmet par écrit à chaque stagiaire le résultat de son examen.

32. Le stagiaire qui échoue l'examen pour un autre motif que ceux énumérés aux paragraphes 1 à 3 de l'article 30 peut demander par écrit au Comité d'admission la révision de son résultat. Cette demande accompagnée des frais prescrits doit être transmise au comité dans les 30 jours de la date de la mise à la poste du résultat de l'examen.

Le Comité d'admission doit réviser le résultat dans les 90 jours à compter de la date de la mise à la poste de ce résultat.

Le résultat obtenu après révision est final.

33. Un stagiaire peut, dans les 6 mois à compter de la date de l'examen, consulter son examen après en avoir fait la demande par écrit au secrétaire du Comité d'admission accompagnée des frais prescrits.

Le Comité d'admission détruit les examens à l'expiration d'un délai de 6 mois à compter de la date de l'examen.

34. Sous réserve de l'article 2, le stagiaire qui échoue l'examen peut se présenter à l'examen suivant.

[...]

