



N° de dossier : 5122-22-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PARTIE PLAIGNANTE :



PROFESSION CONCERNÉE :

HYGIÉNISTE DENTAIRE

ACTEUR VISÉ :

ORDRE DES HYGIÉNISTES DENTAIRES DU QUÉBEC

Préparé par :
Ghauthy Jean-Baptiste, analyste
23 septembre 2022

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 de la plaignante 1

1.3 Recevabilité de la plainte 1

2. Cadre d’analyse2

2.1 Lois et règlements 2

2.2 Principes et obligations légales en matière d’admission..... 2

3. Description de la situation2

4. Problématique3

4.1 Évaluation de la demande d’admission et prescription 3

 Lettre de décision du Comité d’admission.....4

 Grille d’analyse de la demande d’admission6

4.2 Demande de révision..... 6

5. Conclusions7

 Conclusions sur le cas de la plaignante..... 7

 Conclusion sur le fonctionnement général du processus 7

6. Recommandations8

 Recommandation concernant le dossier de la plaignante..... 8

 Recommandation sur le fonctionnement général du processus..... 8

Annexes.....9

 Annexe 1 : Cadre législatif..... 9

 Annexe 2 : Démarche d’enquête et références 11

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 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 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 7 juin 2022¹ au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission à la profession d'hygiéniste dentaire.

1.1 Résumé de la situation

La plaignante a introduit une demande d'admission à l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec (ci-après l'« Ordre »). En entamant cette démarche, la plaignante voulait obtenir de l'Ordre une prescription qui lui permettrait d'intégrer le programme d'attestation d'études collégiales (AEC) en Techniques d'hygiène dentaire pour les dentistes formés à l'étranger offert par le Cégep de Saint-Hyacinthe (ci-après le « Cégep »).

Après avoir analysé sa demande, l'Ordre n'a pas été en mesure de lui accorder une équivalence de la formation et lui a prescrit une liste de formations complémentaires à suivre afin de maîtriser certaines compétences dans le but d'obtenir le permis de l'Ordre².

Avec la prescription de l'Ordre, la plaignante a fait une demande d'admission au Cégep afin de compléter les compétences manquantes. Le Cégep après avoir étudié son dossier l'informe qu'elle ne pourra intégrer le programme d'AEC pour les dentistes formés à l'étranger, car elle doit suivre des cours traitant de la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* », qui ne sont pas offerts dans le cadre de l'AEC.³

La plaignante a présenté une demande de révision à l'Ordre qui a été refusée par lettre datée du 6 juin 2022 parce que la demande de révision a été envoyée à l'Ordre après le délai réglementaire de 30 jours accordé pour exercer ce recours.

La plaignante est insatisfaite de la décision de l'Ordre et s'est tournée vers le bureau du commissaire dans le but de pouvoir intégrer la formation d'AEC du Cégep.

1.2 Profil de la plaignante

La plaignante est diplômée en médecine dentaire de [REDACTED] en Colombie (1999). Elle y a exercé la profession de dentiste pendant plusieurs années jusqu'en 2005.

Au Québec, elle a travaillé de 2008 à ce jour dans des cabinets dentaires parfois à titre d'assistante dentaire, de technicienne-assistante dentaire en orthodontie ou d'assistante dentaire et adjointe administrative.

Elle a également suivi un microprogramme en gestion d'une clinique dentaire de l'Université Laval (2019-2020) et a suivi plusieurs cours de français⁴.

1.3 Recevabilité de la plainte

Le motif de la plainte réside essentiellement dans le fait que la plaignante ne peut intégrer le programme d'AEC en hygiène dentaire du Cégep à cause de la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* » qui n'a pas été reconnue par l'Ordre et qui figure dans la liste de compétences à acquérir.

¹ Courriel de plainte.

² Lettre de décision de l'Ordre datée du 1^{er} avril 2022.

³ Courriel du Cégep daté du 25 mai 2022.

⁴ CV de la plaignante.

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

2. Cadre d'analyse

2.1 Lois et règlements

L'accès à l'exercice de la profession d'hygiéniste dentaire 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 normes d'équivalence de diplôme et de la formation pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec](#) (ci-après le « Règlement »).

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 de la situation

Depuis quelques années il y a un manque d'hygiénistes dentaires au Québec, ce qui ne permet pas à la population d'accéder aux soins buccodentaires préventifs. Pour contrer ce déficit, le 27 mai 2021, le gouvernement du Québec a octroyé une aide financière au Cégep de Saint-Hyacinthe pour le déploiement d'une formation d'appoint en hygiène dentaire. Cette formation d'une durée approximative d'un an a été conçue pour les dentistes formés à l'étranger et leur permet d'intégrer la profession d'hygiéniste dentaire rapidement et d'avoir accès au marché du travail. Ce programme offert par le Cégep est précédé d'une étape réalisée par l'Ordre qui consiste à étudier le dossier de tout candidat dans le cadre du processus de reconnaissance d'équivalence. Cette étude est sanctionnée par une prescription de l'Ordre relative aux compétences à acquérir par la personne candidate afin d'obtenir le permis.

Auparavant, toutes les demandes d'équivalence pour les dentistes formés à l'étranger examinées par l'Ordre concluaient à la nécessité d'obtenir un diplôme d'études collégiales (DEC) étalées sur 3 ans. Maintenant, avec cette formation accélérée, les candidats peuvent, en fonction des compétences à acquérir identifiées par l'Ordre, intégrer cette formation accélérée et contribuer à combler le manque d'hygiénistes dentaires sur le marché⁵.

C'est dans cette optique que la plaignante a introduit sa demande d'admission à l'Ordre, par la voie de l'équivalence, afin d'obtenir la prescription dont les compétences lui permettraient d'intégrer le programme d'attestation d'études collégiales (AEC) en Techniques d'hygiène dentaire pour les dentistes formés à l'étranger.

Quelques dates importantes de son parcours :

- 14 octobre 2021⁶, accusé de réception de l'Ordre concernant la demande de reconnaissance d'équivalence de la plaignante et l'ouverture de son dossier;

⁵ [L'OHDQ et l'ACDQ saluent l'annonce d'une formation d'appoint créée pour les dentistes formés à l'étranger \(newswire.ca\)](#), le 27 mai 2021.

⁶ Lettre de l'Ordre daté du 14 octobre 2021.

- 1^{er} avril 2022⁷, lettre de décision du comité d’admission de l’Ordre de ne pas reconnaître l’équivalence de formation de la plaignante ;
- 4 avril 2022⁸, courriel de l’Ordre annonçant l’ouverture de la période d’inscription à la formation d’attestation d’études collégiales (AEC) en hygiène dentaire pour les dentistes formés à l’étranger ainsi que la date de début des cours ;
- 8 avril 2022, la plaignante s’est inscrite sur la liste d’attente pour l’AEC du Cégep⁹ ;
- 25 mai 2022, réponse du Cégep de ne pas accepter la demande d’admission de la plaignante, car la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* » n’a pas été reconnue par l’Ordre et n’est pas donnée par le Cégep dans le cadre du programme d’AEC¹⁰.
- 1^{er} juin 2022, réception à l’Ordre de la demande de révision de la décision du comité d’admission de la part de la plaignante¹¹ ;
- 6 juin 2022, lettre de l’Ordre disant que la révision de la décision du comité d’admission ne peut se faire, parce que le délai de 30 jours accordé pour intenter une telle demande est échu¹².

4. Problématique

L’examen de la plainte a soulevé des enjeux sur les sujets suivants :

1. Évaluation de la demande d’admission et prescription ;
2. Demande de révision.

4.1 Évaluation de la demande d’admission et prescription

Comme mentionné à la section 3 (Description de la situation), la plaignante en tant que dentiste formée à l’étranger, a fait une demande d’admission à l’Ordre dans le but d’obtenir la prescription dont les compétences à acquérir lui permettraient d’intégrer le programme d’AEC en Techniques d’hygiène dentaire du Cégep.

Lorsque la plaignante a reçu la décision de l’Ordre, elle a été surprise, car selon elle, cette décision ne la rendait pas éligible au programme de l’AEC en Techniques d’hygiène dentaire pour les dentistes formés à l’étranger puisque rien n’y faisait référence.

La correspondance disait plutôt que l’Ordre ne pouvait lui reconnaître toutes les compétences requises pour une équivalence de formation en vue de la délivrance du permis d’exercer et que cependant l’Ordre exige qu’elle suive des formations qui lui permettraient d’acquérir les compétences manquantes. Ci-dessous la liste des compétences à acquérir.

THÉORIE ET LABORATOIRE		Minimum requis
☒	Analyse des structures et des fonctions normales de la tête et du cou	90 heures
☒	Dépistage des maladies buccodentaires/anamnèse/pharmacologie	60 heures
☒	Orthodontie	60 heures

⁷ Voir la note de bas de page n° 2.

⁸ Courriel de l’Ordre annonçant le début de la formation d’AEC en Techniques d’hygiène dentaire pour les dentistes formés à l’étranger.

⁹ Voir la note de bas de page n° 1.

¹⁰ Voir la note de bas de page n° 3.

¹¹ Lettre de décision de la demande de révision de l’Ordre adressée à la plaignante datée du 6 juin 2022.

¹² Voir la note de bas de page précédente.

THÉORIE ET LABORATOIRE		Minimum requis
☒	Détartrage (débridement parodontal)	60 heures
☒	Dentisterie opératoire	45 heures
☒	Prosthodontie	45 heures
☒	Santé et sécurité/protection universelle	80 heures
☒	Radiologie buccodentaire	60 heures
☒	Nutrition et santé buccodentaire	45 heures
☒	Enseignement et intervention en matière de santé dentaire préventive	195 heures
STAGE CLINIQUE		Minimum requis
☒	Hygiène dentaire — nombre d'heures reconnues : 0	375 heures
☒	Dentisterie opératoire	30 heures

Source : Lettre de décision de l'Ordre

La lettre de décision mentionne également que la plaignante devra se tourner vers l'un des cégeps offrant le programme de Techniques d'hygiène dentaire qui déterminera les cours nécessaires à l'atteinte des compétences à maîtriser.

La plaignante a été étonnée de recevoir trois jours plus tard, soit le 4 avril 2022 un courriel de l'Ordre l'informant que le programme d'AEC en Techniques d'hygiène dentaire allait commencer au mois de mai 2022 et que la période d'inscription au Cégep allait prendre fin au 11 avril 2022. Le courriel ne garantissait pas l'admissibilité de la candidate au programme, mais indiquait que celle-ci relève du Cégep. À la réception de ce courriel, la plaignante a compris que tout n'était pas perdu et qu'elle avait toujours la possibilité de s'inscrire au programme d'AEC du Cégep. Elle s'est inscrite sur la liste d'attente du Cégep¹³ et par la suite au Service régional d'admission du Montréal métropolitain (SRAM)¹⁴ qui est une plateforme d'admission regroupant une trentaine de cégeps par lequel les candidats doivent passer pour accéder à certaines formations de niveau collégial¹⁵. Mais la plaignante ne comprenait pas pourquoi, en dépit de la lettre de décision de l'Ordre, ce dernier lui envoyait un courriel l'invitant à s'inscrire au Cégep dans le cadre de l'AEC en Techniques d'hygiène dentaire.

Lorsque quelques semaines plus tard, elle reçoit du Cégep un courriel l'informant que sa candidature n'avait pas été retenue parce que l'Ordre ne lui avait pas reconnu la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* » qui n'est pas une compétence donnée dans le cadre de l'AEC, elle ne savait plus quoi penser du processus d'admission au programme d'AEC pour les dentistes formées à l'étranger. Elle ne comprenait pas pourquoi l'Ordre avait dans un premier temps semblé refuser son admissibilité au programme pour ensuite lui envoyer une invitation à s'inscrire au Cégep si d'avance le Cégep ne pouvait l'intégrer dans le programme. Elle était confuse.

Lettre de décision du Comité d'admission

Nous avons contacté l'Ordre pour comprendre pourquoi le comité d'admission n'a pas recommandé à la plaignante de suivre le programme d'AEC du Cégep et lui a de préférence prescrit une liste de compétences à maîtriser pour lui faire parvenir ensuite un courriel l'invitant à s'inscrire au programme d'AEC du Cégep.

L'Ordre nous a informés que le comité d'admission ne prescrit pas le programme d'AEC en Techniques d'hygiène dentaire aux dentistes formés à l'étranger, comme tel. Dans la lettre de décision, le comité ne mentionne que la liste des compétences manquantes aux candidats et les invite à se tourner vers un cégep de leur choix afin de les acquérir. Les raisons qui justifient une telle pratique découlent du fait que :

¹³ Voir la note de bas de page n° 1 (Inscription sur la liste d'attente du Cégep le 8 avril 2022).

¹⁴ Voir la note de bas de page n° 1 (Confirmation inscription au SRAM daté du 10 mai 2022).

¹⁵ [Qu'est-ce que le SRAM? \(cegeptr.qc.ca\).](https://cegeptr.qc.ca/)

- Quoique l'Ordre évalue le dossier du candidat et prescrit des compétences à acquérir, c'est le Cégep qui détermine qui peut intégrer la formation d'appoint. À la réception de la lettre de décision de l'Ordre, le Cégep prend en considération d'autres critères comme la maîtrise de la langue française et autres afin de déterminer l'admissibilité du candidat au programme.
- L'Ordre, lorsqu'il rend sa décision sur un dossier d'admission, ne sait pas quand va débuter une nouvelle cohorte pour la formation d'appoint pour les dentistes formés à l'étranger et quels sont les cégeps qui vont offrir ce programme. Il ne peut donc prescrire le programme d'AEC, car il ne s'agit pas d'une formation donnée en continu comme d'autres formations de niveau collégial.

Nous nous sommes également entretenus avec le Cégep qui nous a confirmé que la compétence manquante à la plaignante « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* » est un préalable à la formation d'appoint et doit être acquise avant d'intégrer le programme. C'est la raison pour laquelle la demande d'admission a été refusée. Questionné sur la probabilité que les cours de cette formation soient suivis par la plaignante dans le cadre du DEC en Techniques d'hygiène dentaire du Cégep en même temps qu'elle suivrait le programme d'AEC, le Cégep précise que cela ne sera pas possible puisqu'il y a conflit d'horaire entre ces deux formations. D'où la nécessité que cette formation soit réussie avant de commencer le programme d'AEC.

Le Cégep nous a aussi confirmé que le programme d'AEC qui devait débuter en mai 2022 a été renvoyé au mois d'août afin de pouvoir atteindre un plus grand nombre d'étudiants. Il faut au Cégep un minimum d'effectifs pour lancer une cohorte viable sur les plans organisationnels et financiers. Le Cégep déclare ne pas savoir d'avance s'il y aura une nouvelle cohorte pour 2023. Pour lancer une nouvelle session, le coup d'envoi doit être donné par le ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI) qui doit octroyer une aide financière au Cégep pour le déploiement d'une formation d'appoint en Techniques d'hygiène dentaire¹⁶. Une fois l'aide financière reçue, le Cégep peut faire la promotion du programme en contactant l'Ordre et d'autres cégeps qui peuvent à leur tour envoyer un courriel d'information aux dentistes formés à l'étranger qui figurent dans leur registre pour les informer du lancement d'une nouvelle cohorte. C'est donc dans cette perspective que l'Ordre a fait parvenir à la plaignante le courriel d'information. Ce courriel n'était pas uniquement destiné à la plaignante¹⁷, mais à tous les dentistes formés à l'étranger qui se trouvent sur la liste de l'Ordre afin que tous aient la même information et les chances égales de pouvoir s'inscrire et ainsi assurer un nombre de candidats suffisant pour le lancement de la cohorte.

Nous comprenons la situation due au fait que le programme d'AEC n'est pas donné de façon régulière et que l'Ordre ne peut le prescrire systématiquement comme s'il s'agissait d'une formation régulière. Toutefois, ce programme existe formellement, puisque listé sur la page Web de la formation continue du Cégep. On peut y lire le contenu du programme, les conditions d'admission, la liste des cours, etc.¹⁸ Étant donné que l'Ordre évalue les dossiers d'admission et valide les compétences et non le Cégep, l'Ordre doit inclure dans la lettre de décision des dentistes formés à l'étranger une formulation leur indiquant qu'il pourrait être éligible à une formation d'appoint pour les dentistes formés à l'étranger au cas où cette formation serait disponible dans un cégep de la place. Il peut aussi mentionner la possibilité que la formation requise d'une personne candidate dans une prescription soit organisée et offerte dans le cadre d'une AEC, programme dont l'Ordre connaît le contenu et si celui-ci correspond en tout ou en partie à ce qu'il a prescrit à la personne candidate. Il faut que l'Ordre enrichisse sa communication aux candidats, car si la

¹⁶ Entrevue du bureau du Commissaire avec le Cégep datée du 20 juillet 2022.

¹⁷ Entrevue du bureau du Commissaire avec l'Ordre datée du 27 juin 2022.

¹⁸ [Hygiène dentaire pour les dentistes formés à l'étranger – Formation continue – Cégep de Saint-Hyacinthe \(formationcontinuecegepsth.ca\).](https://www.formationcontinuecegepsth.ca/)

plaignante n'avait pas reçu le courriel de l'Ordre l'invitant à s'inscrire à l'AEC¹⁹, bien qu'elle fût au courant que le Cégep allait offrir cette formation, elle n'aurait pas soumis sa candidature, puisqu'elle s'attendait que la lettre de décision de l'Ordre le mentionne.

Cette problématique rencontrée par la plaignante qui en plus de ne pas pouvoir intégrer le programme d'AEC cette année n'a aucune certitude de pouvoir l'intégrer l'année prochaine si le financement n'est pas disponible soulève le problème d'accessibilité aux formations d'appoint dont l'existence relève du financement gouvernemental. Ce financement peut changer d'une année à l'autre en fonction des priorités gouvernementales. De plus, les établissements d'enseignement peuvent ne pas pouvoir lancer une cohorte si le nombre moyen d'étudiants n'est pas atteint. Ceci peut entraîner le report de la session comme cela a été le cas pour l'AEC en Techniques d'hygiène dentaire qui devait débiter au mois de mai 2022 et qui a été reportée au mois d'août. Dans certains cas cela peut même entraîner la fermeture du programme. Ceci rend les programmes d'AEC vulnérables en fonction des cohortes plus petites que les cohortes régulières du DEC. Cette situation entraîne aussi une difficulté pour mobiliser les ressources pour dispenser la formation. Ces enjeux ont été exposés par le bureau du Commissaire dans le cadre de ses travaux sur l'organisation et le financement de la formation d'appoint aux niveaux collégial et universitaire²⁰.

Grille d'analyse de la demande d'admission

Nous avons parlé avec l'Ordre pour comprendre pourquoi la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* » n'avait pas été reconnue à la plaignante et l'empêchait ainsi d'intégrer la formation d'appoint du mois d'août 2022. L'Ordre nous a expliqué que la plaignante n'a pas travaillé dans la bouche des patients depuis plus de 15 ans et qu'elle ne met pas en application les compétences cliniques. L'Ordre précise que les hygiénistes dentaires qui se sont éloignés de la profession plus de 5 ans²¹ doivent parfois dans le but de faire un retour vers la profession refaire les cours de cette compétence à moins qu'ils l'aient suivi en cours de formation continue²².

Nous avons analysé les grilles d'évaluation utilisées par le comité d'admission²³ qui lui ont permis d'aboutir à cette décision et nous n'avons pas de commentaires à formuler sur l'utilisation de celles-ci lors de l'évaluation des compétences de la plaignante.

4.2 Demande de révision

Dans un premier temps, la plaignante a écrit au Cégep pour qu'il revoie leur décision²⁴. Le Cégep lui a fait comprendre que la demande de révision doit être adressée à l'Ordre qui évalue le dossier et reconnaît les compétences et que le Cégep ne peut passer outre cette décision. Toutefois, le Cégep mentionne que si l'Ordre révisé la prescription, il est prêt à revoir également sa décision²⁵.

La plaignante a donc par la suite déposé une demande de révision à l'Ordre qui n'a pas pu réviser la décision du comité d'admission en raison du fait que le délai réglementaire de 30 jours prévu pour intenter cette demande a été écoulé.

Cette décision de l'Ordre est conforme au Règlement, qui précise que le candidat a un délai de 30 jours de la réception de la lettre de décision pour demander la révision de cette

¹⁹ Voir la note de bas de page n° 8.

²⁰ [Modalités d'organisation et de financement de la formation d'appoint - Office des professions du Québec \(gouv.qc.ca\)](https://www.gouv.qc.ca/).

²¹ [RLRQ, c. C-26, r. 146.1.](#)

²² Voir la note de bas de page n° 17.

²³ Documents reçus de l'Ordre en date du 1^{er} août 2022.

²⁴ Lettre de demande de révision de la décision du Cégep datée du 26 mai 2022.

²⁵ Courriel du Cégep à la plaignante datée du 27 mai 2022.

décision²⁶. Or la lettre de décision de l'Ordre est datée du 1er avril 2022 et la demande de révision a été reçue le 1^{er} juin 2022 soit 2 mois après réception de la décision du Comité d'admission. De plus, le délai réglementaire pour soumettre une demande de révision est clairement indiqué dans la lettre de décision de la plaignante.

5. Conclusions

Conclusions sur le cas de la plaignante

- L'Ordre n'a pas reconnu l'équivalence de formation de la plaignante et lui a prescrit une liste de compétences à acquérir ;
- L'Ordre n'a pas reconnu la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* » parce que la plaignante n'a pas exercé la profession de dentiste depuis plus de 15 ans ;
- La plaignante n'a pas pu intégrer le programme d'AEC en Techniques d'hygiène dentaire en raison de la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* » qui n'a pas été reconnue par l'Ordre ;
- La compétence manquante à la plaignante est un préalable à la formation d'appoint du Cégep et doit être reconnue avant d'intégrer le programme et ne peut être suivie parallèlement à la formation d'appoint ;
- La plaignante a introduit une demande de révision au Cégep concernant son admission, mais ce dernier a précisé qu'il ne peut outrepasser la décision de l'Ordre qui valide les dossiers en termes de compétences et a recommandé à la plaignante d'adresser sa demande de révision à l'Ordre ;
- La plaignante a introduit une demande de révision de la décision du comité d'admission à l'Ordre qui a été rejeté en raison du non-respect du délai réglementaire pour introduire une demande de révision ;
- Nous avons analysé les grilles d'évaluation utilisées par le comité d'admission qui lui ont permis d'aboutir à cette décision et nous n'avons pas de commentaires à formuler sur l'utilisation de celles-ci lors de l'évaluation des compétences de la plaignante.

Conclusion sur le fonctionnement général du processus

- La communication des décisions d'équivalence de l'Ordre devrait faire état de la possibilité que la formation requise d'une personne candidate dans une prescription soit organisée et offerte dans le cadre d'une AEC, programme dont l'Ordre connaît le contenu et si celui-ci correspond en tout ou en partie à ce qu'il a prescrit à la personne candidate.
-

²⁶ [RLRQ, c. C -26, r. 144](#), art.9.

6. Recommandations

Recommandation concernant le dossier de la plaignante

Nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante quant à l'imposition de suivre les cours de la compétence « *Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou* ».

Recommandation sur le fonctionnement général du processus

Que l'Ordre, dans la communication de ses décisions d'équivalence, fasse état de la possibilité que la formation requise d'une personne candidate dans une prescription soit organisée et offerte dans le cadre d'une AEC, programme dont l'Ordre connaît le contenu et si celui-ci correspond en tout ou en partie à ce qu'il a prescrit à la personne candidate.

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 Code²⁷, 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](#)).

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 des tierces parties.

²⁷ Disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation pourrait être jugée désuète.

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 normes d'équivalence de diplôme et de la formation pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des hygiénistes dentaires du Québec* ([RLRQ, c. C-26, r. 144](#)) ;
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences ;
- Documentation reçue de l'Ordre ;
- Documentation reçue de la plaignante.

Personnes consultées

- Mme [REDACTED], plaignante ;
- M. Jacques Gauthier, Directeur général et secrétaire de l'Ordre ;
- Mme Anna-Maria Cuzzolini, Coordinatrice de l'admission à l'Ordre ;
- M^e Laurence Rey El Fatih, Directrice des affaires juridiques et secrétaire adjointe de l'Ordre ;
- Mme Fanie-Claude Brien, Directrice Service de la formation continue du Cégep de Saint-Hyacinthe.

