



N° de dossier : 5131-20-002

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PARTIE PLAIGNANTE :



PROFESSION CONCERNÉE :

OPTICIEN D'ORDONNANCES DU QUÉBEC

Préparé par :
Ghauthy Jean-Baptiste, analyste
23 décembre 2020

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

2.2 Principes et obligations légales en matière d’admission..... 3

3. Problématique3

3.1 Processus de reconnaissance d’une équivalence de diplôme et de formation..... 3

3.2 Révision de la décision..... 5

3.3 Évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes 6

3.4 Communication des résultats de l’évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lentilles cornéennes..... 9

3.5 Enjeux liés au processus de reconnaissance d’équivalence de formation 10

3.6 Référentiel de compétences 11

4. Conclusions11

5. Recommandations 13

Annexe 1 : Cadre législatif 15

Annexe 2 : Démarche d’enquête 17

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 19 février 2020 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission à la profession d'opticien de l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec (ci-après « Ordre »).

1.1 Résumé de la situation

Le plaignant détient un diplôme d'opticien-optométriste et a pratiqué la profession d'opticien à l'étranger de 2002 à 2018. Il a déposé une demande d'admission à l'Ordre pour obtenir le permis d'opticien d'ordonnances du Québec en mai 2019. Le Conseil d'administration de l'Ordre en date du 16 octobre 2019¹ ne lui a pas reconnu l'équivalence de formation et lui a demandé de s'inscrire à un programme de technique d'orthèses visuelles menant à l'obtention du diplôme donnant accès à la profession.

Par la suite, il a déposé une demande de révision à l'Ordre où le comité d'appel² a décidé de l'inviter à subir 4 examens dont la réussite lui permettra d'obtenir l'équivalence de formation. Malheureusement, il n'a pas réussi les examens et, s'il veut devenir membre de l'Ordre, devra s'inscrire à un programme de technique d'orthèses visuelles donné par un établissement d'enseignement.

Le 19 février 2020, il contacte le bureau du commissaire, car il craint que son dossier n'ait pas été étudié en toute objectivité, car il ne comprend pas qu'avec sa formation et son expérience professionnelle qu'il doit suivre des cours au cégep.

1.2 Profil du plaignant

Le plaignant a effectué ses études à l'Institut provincial d'enseignement de promotion sociale Herstal en Belgique où il est détenteur d'un diplôme d'opticien-optométriste. Il aurait exercé la profession en Tunisie depuis l'obtention de son diplôme en 2002 jusqu'en 2018³. Il travaille au Québec depuis novembre 2018 dans un magasin de lunetterie comme étudiant opticien⁴.

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 hors du Québec ou qui ne détiennent pas un diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre.

Le motif de la plainte réside essentiellement dans le fait qu'une équivalence de diplôme ou de formation n'a pu être reconnue au plaignant et que par contre il a été invité à s'inscrire à un programme de techniques d'orthèses visuelles donnant accès au permis d'opticien.

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 Procès-verbal du Conseil d'administration de l'Ordre du 16 octobre 2019, document reçu du plaignant.

² Procès-verbal du comité d'appel du 16 décembre 2019, document reçu du plaignant.

³ Renvoi aux notes n° 1 et 2.

⁴ Attestation d'emploi, document reçu du plaignant.

2. Cadre d'analyse

2.1 Lois et règlements

L'accès à l'exercice de la profession d'opticien d'ordonnances se fait selon les dispositions du *Code des professions*⁵, de la *Loi sur les opticiens d'ordonnances*⁶ et des règlements afférents.

Compte tenu du profil du plaignant, sa candidature a été traitée en vertu du [Règlement sur les normes d'équivalence aux fins de la délivrance d'un permis par l'Ordre des opticiens d'ordonnances](#) (ci-après le « Règlement »).

Le *Règlement* stipule qu'une personne bénéficie d'une équivalence de diplôme si son diplôme a été obtenu aux termes d'études équivalents au niveau collégial comportant un minimum de 2 670 heures dont 2 010 sont réparties dans des disciplines bien spécifiques :

- 1) Un minimum de 192 heures portant sur les principes d'optique et les phénomènes chimiques dans le domaine ophtalmique ;
- 2) Un minimum de 216 heures portant sur l'anatomie, la physiologie et la pathologie oculaires, incluant la prévention et le contrôle anti-microbien ;
- 3) Un minimum de 412 heures portant sur les caractéristiques des lentilles de lunetterie, la sélection des lentilles de lunetterie et des montures, la fabrication et la réparation de lunettes et la livraison et l'ajustement des lunettes ;
- 4) Un minimum de 225 heures portant sur les caractéristiques, la pose, l'ajustement et le suivi après-vente de lentilles cornéennes ;
- 5) Un minimum de 84 heures portant sur la psychologie de la communication et de la vente et la communication avec la clientèle et les ressources professionnelles du domaine oculo-visuel ;
- 6) Un minimum de 48 heures portant sur l'utilisation et l'application des techniques de vente et de gestion d'entreprise ;
- 7) Un minimum de 72 heures portant sur les principales techniques d'évaluation et de contrôle de la vision ;
- 8) Un minimum de 24 heures portant sur l'application des lois et règlements liés à la pratique professionnelle ;
- 9) Un minimum de 280 heures de stages cliniques dans le domaine oculo-visuel.

Une personne bénéficie d'une équivalence de la formation si elle démontre qu'elle possède un niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui acquis par le titulaire d'un diplôme reconnu par le gouvernement comme donnant ouverture au permis. Pour ce faire, on tient compte de plusieurs facteurs :

- la nature et la durée de l'expérience de travail ;
- les diplômes obtenus ;
- la nature, le contenu et la durée des cours ;
- les stages effectués ;
- les activités de formations, etc.

Pour compléter l'appréciation du niveau de connaissances et d'habiletés, l'Ordre peut demander à la personne concernée de passer une entrevue, des examens ou compléter un stage ou être assujettie à un ensemble de ces conditions⁷.

⁵ [RLRO, c. C-26.](#)

⁶ [RLRO, c. O-6.](#)

⁷ [RLRO, c. O-6, r. 10,](#) articles 3, 5 et 6.

2.2 Principes et obligations légales en matière d'admission

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 Québec⁸.

3. Problématique

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

1. Processus de reconnaissance d'une équivalence de diplôme et de formation ;
2. Révision de la décision ;
3. Évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes ;
4. Communication des résultats de l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lentilles cornéennes ;
5. Enjeux liés au processus de reconnaissance d'équivalence de formation ;
6. Référentiel de compétences.

3.1 Processus de reconnaissance d'une équivalence de diplôme et de formation

Le diplôme du plaignant ne donnant pas accès au permis d'opticien de l'Ordre, sa demande a donc été évaluée en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence aux fins de la délivrance d'un permis par l'Ordre des opticiens d'ordonnances*.

L'analyse des dossiers d'admission de l'Ordre se fait par le comité d'admission par équivalences. Ce comité évalue dans un premier temps la comparabilité entre les diplômes des candidats et le diplôme québécois. Si cela ne suffit pas à octroyer l'équivalence, une analyse des compétences professionnelles est réalisée, en vertu du dispositif d'équivalence de la formation⁹. À la suite de l'analyse, le comité recommande au Conseil d'administration de l'Ordre de reconnaître, de reconnaître partiellement ou de ne pas reconnaître l'équivalence de formation du candidat¹⁰.

Ci-dessous le processus d'analyse du dossier d'admission du plaignant :

Première étape

Elle consiste à analyser la formation académique du plaignant et à extraire de sa formation les heures de cours se rapportant à 9 matières spécifiques de la profession. Ces matières sont décrites à l'article 3 du Règlement¹¹. Pour ce faire, l'Ordre dispose d'un outil qui est le Tableau d'évaluation des équivalences de formation¹² qui contient le nombre d'heures minimum requis par matière. À ce nombre d'heures requis, on fait correspondre le nombre d'heures effectué par le candidat lors de sa formation.

⁸ Code, *op. cit.*, [art. 62.0.1](#), par. 7.

⁹ Référentiel de compétences, p. 6, document reçu de l'Ordre.

¹⁰ Rôle du Comité d'admission procédures d'analyse des dossiers, p. 1 – document reçu de l'Ordre.

¹¹ Renvoi à la note de bas de page n° 7, art. 3.

¹² Malgré la désignation, on comprend qu'il s'agit ici de l'« équivalence de diplôme » prévue au Règlement. À ne pas confondre avec l'« équivalence de formation » prévue à ce même règlement, qui prend en compte toutes les formations de même que les stages et l'expérience de travail d'une personne candidate.

Ainsi sur un total de 2 010 heures de formation spécifique couvrant les 9 matières requises, le plaignant a effectué 1 124,5 heures, soit environ 56 %.

Deuxième étape

L’Ordre s’est doté d’un Référentiel de compétences afin de pouvoir mieux procéder à la reconnaissance des compétences¹³ des personnes qui n’ont pas obtenu l’équivalence de diplôme. Ce référentiel n’est pas finalisé et est en cours d’élaboration, mais est néanmoins utile¹⁴. Il permet de mettre l’accent sur les compétences au lieu de faire une simple comparaison de diplômes¹⁵. À la suite de l’étude du dossier du candidat, l’analyse des compétences permet de déterminer les compétences qui sont reconnues de celles non reconnues.

Cette analyse se fait en utilisant la grille de compétences professionnelles. Celle-ci évalue 13 compétences de la profession. Chacune de ces compétences se décompose en éléments de compétence, et à chaque élément de compétence sont associés un ou des critères de performance qui vont permettre d’évaluer la compétence en question. À noter qu’une note préétablie est attribuée à chaque élément de compétence et que le total des éléments d’une même compétence totalise 100 points. Pour réussir une compétence, il faut que le candidat ait une note supérieure ou égale à 60 %. Une équivalence de formation est accordée lorsque toutes les compétences sont réussies.

Pour compléter cette grille, l’Ordre utilise les plans de cours, les relevés de notes, l’expérience professionnelle, le curriculum vitae du candidat. Il peut poser des questions à ce dernier au besoin. Pour chaque élément de compétence, l’Ordre va vérifier si le dossier du candidat contient la formation ou l’expérience nécessaire pour corroborer les critères de performance associés à l’élément de compétence.

Sur les 13 compétences de la grille, l’Ordre affirme que le candidat détient 4 compétences. Les 9 autres compétences ont été évaluées à une note inférieure à 60 % comme le montre le tableau ci-dessous.

Compétences	Notes
4 compétences reconnues	Note supérieure à 60 % (70 % ; 85 % ; 100 % ; 100 %)
9 compétences non reconnues	4 compétences ont une note inférieure à 60 %, mais supérieure à zéro. (50 % ; 35 % ; 40 % ; 15 %)
	5 compétences ont une note égale à zéro.

Le niveau de connaissances et d’habiletés du plaignant n’a donc pas été jugé équivalent à celui d’un titulaire de diplôme donnant ouverture au permis. Le Conseil d’administration a décidé de ne pas lui reconnaître l’équivalence de formation et lui a demandé de suivre une formation en techniques d’orthèses visuelles dans un établissement, en laissant à ce dernier le choix de lui reconnaître des acquis¹⁶.

Dans le procès-verbal du Conseil d’administration, il est précisé que le plaignant n’a pas démontré avoir travaillé dans le domaine de l’oculo-visuel depuis l’obtention de son diplôme¹⁷. Considérant que ces informations sont incorrectes et qu’il détient de l’expérience dans ce domaine pour avoir travaillé depuis 2002 comme opticien en Tunisie, le plaignant a déposé une demande de révision de la décision.

¹³ On comprend qu’il s’agit ici de l’« équivalence de formation » prévue au Règlement.

¹⁴ Courriel de l’Ordre en date du 12 juin 2020.

¹⁵ Renvoi à la note de bas de page n° 9.

¹⁶ Extrait du procès-verbal de l’Ordre en date du 16 octobre 2019.

¹⁷ *Ibid.*

3.2 Révision de la décision

Le comité d’appel (nom donné au comité de révision de l’Ordre) s’est réuni le 16 décembre 2019 pour réviser le dossier du plaignant. Ce dernier était présent et a été interrogé par le comité. Il a pu ainsi présenter ses observations¹⁸ et apporter des compléments d’information sur son expérience de travail comme opticien.

Sur la base de son expérience de travail et des explications fournies, le comité d’appel a consenti que 8 compétences pourraient être reconnues au plaignant, et pour ce faire a décidé de le convoquer à une séance d’évaluation de ses connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes à ses propres frais. En effet, le comité d’appel avait des doutes sur la formation du plaignant et n’était pas en mesure d’établir avec certitude qu’il possédait le niveau de connaissance et d’habiletés équivalent à celui d’un détenteur de diplôme reconnu¹⁹. L’évaluation est un moyen pour l’Ordre de confirmer ou d’infirmar ses doutes.

À la suite de la réunion du comité d’appel, les résultats de l’application de la grille d’analyse des compétences professionnelles ont été modifiés avec 8 compétences (certaines différentes de la première décision) qui pourraient être accordées si le plaignant réussit l’évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes. Voir le tableau réajusté ci-dessous :

Compétences	Notes
8 compétences reconnues	Note supérieure à 60 % (70 %; 70 %; 70 %; 100 %; 70 %; 65 %; 100 %; 65 %)
5 compétences non reconnues	3 compétences ont une note inférieure à 60 %, mais supérieure à zéro. (50 %; 40 %; 30 %)
	2 compétences ont une note égale à zéro.

Dans une démarche de reconnaissance d’équivalence de formation au sein du système professionnel, un ordre étudie la documentation et les informations fournies puis conclut si une personne satisfait ou non les exigences (compétences). La révision peut se faire de la même façon et c’est ce que le comité d’appel a fait. C’est pourquoi nous ne comprenons pas pourquoi des compétences qui ont été évaluées et pour lesquelles une note supérieure à 60 % a été inscrite sur la grille par le comité d’appel avant que le plaignant ne passe l’évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes lui seraient accordées à condition que celui-ci réussisse l’évaluation.

Le but de l’évaluation des compétences est de porter un jugement, une appréciation sur les compétences particulières à l’exercice de la profession. Si l’on peut, sans avoir recours à un examen, évaluer certaines compétences et leur attribuer une note supérieure à la note de passage, l’évaluation ne devrait plus servir à apprécier ces mêmes compétences, mais à évaluer les autres compétences qui sont en deçà de la note de passage ou les compétences qu’on n’arrive pas à évaluer à cause d’une certaine ambiguïté.

Le bureau du commissaire a questionné l’Ordre pour comprendre pourquoi les 8 compétences devraient être reconnues au plaignant après l’évaluation alors que le comité d’appel leur a déjà attribué une cote supérieure à 60 % sans passer par l’évaluation. L’Ordre nous a informés que le comité d’appel, après avoir revu le dossier du plaignant et entendu ses explications sur la nature de son expérience de travail, n’était pas confortable avec le résultat de la grille d’analyse des compétences et éprouvait de l’inconfort à se prononcer sur les compétences inscrites et le niveau de connaissance du plaignant. Le

¹⁸ Extrait du procès-verbal du comité d’appel de l’Ordre en date du 16 décembre 2019.

¹⁹ Ibid.

comité a alors convenu de demander au plaignant de passer l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes qui leur permettrait d'atteindre un certain niveau d'assurance et de conclure sur les compétences du plaignant.

Nous comprenons la démarche du comité d'appel qui n'aurait pas été en mesure de formuler une recommandation et qui recoure alors à un examen afin d'approfondir sa connaissance des compétences du candidat. Par contre, la rédaction du procès-verbal prête à confusion parce qu'on y indique la possibilité de reconnaître au plaignant 8 compétences. Cela paraît positif, alors qu'en réalité le but de l'examen n'est pas de lui reconnaître 8 compétences, mais d'évaluer et, en cas de réussite, de reconnaître l'ensemble des 13 compétences exigées. Il eut été préférable d'exprimer le doute ressenti par le comité d'appel quant aux compétences, seul motif pour exiger un examen, qui plus est sur l'ensemble des compétences.

3.3 Évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes

Le guide d'utilisation de la grille d'analyse des compétences stipule qu'un candidat qui n'atteint pas le seuil de réussite pour une ou plusieurs compétences devrait être convoqué à une évaluation de ces compétences²⁰.

Selon l'Ordre, le plaignant a été convoqué à cette évaluation parce que le comité d'appel n'arrivait pas à se prononcer sur sa demande d'admission à partir de son dossier académique et des informations sur son expérience de travail.

Le 10 janvier 2020, le plaignant a été informé par l'Ordre qu'il devait subir l'évaluation le 18 janvier, soit un délai d'une semaine.

L'évaluation comprend 4 composantes :

- a) Évaluation en lunetterie – durée 1 h 30
- b) Évaluation en lentilles cornéennes – durée 1 h 30
- c) Entrevue en lunetterie et en lentilles cornéennes – durée 30 minutes
- d) Contrôle de la pratique en lentilles cornéennes – durée 30 minutes

Pour réussir l'évaluation, le plaignant devra obtenir une note égale ou supérieure à 60 % des points pour chacun des examens.

En cas d'échec à un ou des examens, il devra s'inscrire à un programme de technique d'orthèses visuelles étant donné qu'il ne pourra reprendre le ou les examens échoués²¹²².

a) Évaluation en lunetterie²³

L'évaluation en lunetterie est écrite, comprend 19 questions et se divise en 2 parties :

- Une partie théorique qui comprend 17 questions ;
- Une partie pratique composée de 2 questions.

²⁰ Guide d'utilisation de la grille d'analyse des compétences, document reçu de l'Ordre.

²¹ Renvoi à la note de bas de page n° 18.

²² Le bureau du commissaire tient à préciser qu'il s'agit d'examens à passer dans le cadre d'une demande d'admission par équivalence qui mènent à des prescriptions pour combler les lacunes révélées par ces examens. Une reprise n'est pas prévue pour ce type et cette finalité d'examen. Il convient de les distinguer des examens d'admission en condition supplémentaire donnant accès à la profession ou les reprises sont habituellement permises.

²³ Cahier d'examen en lunetterie du plaignant et corrigé de l'Ordre, document reçu de l'Ordre.

Ces questions nécessitent des calculs, d'autres ont parfois l'allure de courtes mises en situation qui nécessitent des réponses ou recommandations. Le nombre de points attribués à chaque question est inscrit sur le cahier d'examen du plaignant.

Le plaignant a obtenu pour cette évaluation la note de 33,5 %.

b) Évaluation en lentilles cornéennes²⁴

L'évaluation en lentilles cornéennes comprend 22 questions. Tout comme pour l'évaluation en lunetterie, les questions impliquent parfois des calculs ou des recommandations. Le score de chaque question est noté au cahier. Le plaignant a obtenu 36 % des points.

Nous précisons que tous les examens écrits sont dotés d'un corrigé comprenant la note attribuée par question. Pour les questions comprenant plusieurs éléments de réponses, il existe une répartition des points par éléments de bonne réponse ce qui facilite la correction.

Une évaluatrice désignée par l'Ordre procède à la correction des examens qui sont ensuite révisés par un membre du personnel d'admission de l'Ordre²⁵. L'Ordre dispose de plusieurs évaluateurs qui sont tous des opticiens d'ordonnances approuvés par le Conseil d'administration de l'Ordre. Actuellement, l'Ordre fait appel à une évaluatrice qui est l'unique personne responsable de faire passer les examens aux candidats. Durant une journée, elle fait passer les évaluations qu'à un candidat. Elle répond aux besoins présents de l'Ordre, mais les autres évaluateurs pourraient être appelés si nécessaire.

c) Entrevue en lunetterie et en lentilles cornéennes²⁶

Il s'agit d'une évaluation orale de 30 minutes, composée de 7 questions. L'évaluatrice désignée par l'Ordre est présente pour poser les questions et procéder à l'évaluation du candidat. Pour ce faire, elle dispose d'un document qui est le corrigé de l'entrevue.

Dans la grille de correction de l'examen utilisée par l'évaluatrice se trouve pour chaque question la liste des éléments de réponse. L'évaluatrice doit cocher chaque élément de bonne réponse donné par le candidat au fur et à mesure que se déroule l'entrevue. Pour certaines questions, le corrigé attribue une note par élément de bonne réponse citée. Tandis que pour d'autres la note est attribuée en fonction du nombre d'éléments de bonne réponse mentionnés. Le plaignant a obtenu la note de 28 %.

Nous avons quelques réserves sur la façon dont l'entrevue est menée dû au fait qu'elle n'est pas enregistrée et en plus n'est conduite que par une seule évaluatrice. Bien que l'entrevue ne dure que 30 minutes et que le corrigé énumère tous les éléments de bonne réponse par question, il peut exister des filtres qui font que seulement une partie de ce qu'un candidat dit peut être retenue par l'évaluatrice. Il est donc possible pour l'évaluatrice d'omettre de cocher un élément de réponse ou d'en cocher un de trop. C'est pourquoi il serait préférable soit d'avoir au moins un autre évaluateur ou d'enregistrer l'entrevue. L'option de l'enregistrement permettrait à l'évaluatrice d'écouter une seconde fois les réponses du candidat en cas de doute. Cela servirait également de preuve aux candidats désireux de consulter les réponses de leurs examens. De plus, puisque l'Ordre fait revoir les cahiers d'examen par un membre du personnel d'admission, l'enregistrement faciliterait la révision de l'entrevue puisque sans celle-ci l'unique révision possible est celle de l'addition des points pour vérifier le résultat final.

²⁴ Cahier d'examen en lentilles cornéennes du plaignant et corrigé de l'Ordre, document reçu de l'Ordre.

²⁵ Réponses de l'Ordre aux questions du bureau du commissaire daté du 7 août 2020.

²⁶ Grille de correction de l'évaluatrice contenant les réponses du plaignant, document reçu de l'Ordre.

d) Contrôle de la pratique en lentilles cornéennes²⁷

Cet examen pratique est une simulation qui est faite sous la supervision de l'évaluatrice. Pour cette simulation, le candidat doit être accompagné d'un client fictif. Elle ne dure qu'une trentaine de minutes et se fait à l'aide d'un biomicroscope. Cette simulation consiste à faire l'ajustement de lentilles cornéennes au client fictif. L'évaluatrice dispose d'un oculaire supplémentaire pour voir en même temps que le candidat ce qu'il observe au biomicroscope.

Durant l'examen, l'évaluatrice dispose d'une grille contenant les 15 comportements observables sur lesquels sera évalué le candidat.

- Chaque comportement observable comporte 5 échelons. La grille utilise une échelle descriptive qui consiste en une série de portraits décrivant les différents niveaux de comportements attendus²⁸ du candidat suivant un continuum à 5 échelons ;
- Chaque échelon fournit à l'évaluatrice une description détaillée du comportement attendu²⁹ ;
- Une note est assignée à chaque échelon en fonction du comportement observable ;
- Les 15 comportements observables n'ont pas la même pondération maximale. En d'autres mots, un comportement observable peut avoir comme niveau d'appréciation optimale 4 points alors qu'un autre à 8 points et un autre 10 points ;
- L'évaluatrice doit encercler la note correspondant à l'échelon du comportement observable chez le candidat.

-Correction et révision

Comme on est en simulation, on ne peut reconstituer l'examen, car il n'est pas filmé. Dans la grille de correction de l'examen utilisée par l'évaluatrice, cette dernière a noté certaines observations concernant le plaignant comme (pourrait aviser le client avant de lui toucher les paupières, il sait que la lentille doit avoir un certain mouvement, mais il n'observe pas tous les critères, ses connaissances ou explications étaient incomplètes, etc.)³⁰. Le plaignant a été évalué sur 10 comportements au lieu de 15 et la note de 44,6 % lui a été accordée.

Pour des raisons de bonne pratique, il serait préférable que la simulation soit jugée par plus d'un évaluateur afin de favoriser le partage d'opinions et de s'assurer que la décision qui en résulte ne s'appuie pas sur l'opinion d'une personne. C'est pourquoi il est avantageux de constituer un comité d'évaluation afin que les décisions soient prises en collégialité. D'autres ordres professionnels qui administrent des examens sous forme de simulation ont recourt à un comité d'évaluation pour apprécier la performance du candidat³¹. Toutefois, nous comprenons que dans le cadre de cet examen, il existe des limitations créées par l'utilisation du biomicroscope³² qui ne permettent que l'ajout d'un seul oculaire supplémentaire. Ainsi, l'observation en temps réel de ce que visualise le candidat ne permet qu'à un seul évaluateur d'agir à ce titre.

²⁷ Grille de correction de l'évaluatrice pour le contrôle de la pratique en lentilles cornéennes du plaignant, document reçu de l'Ordre.

²⁸ [Élaboration d'une grille d'évaluation](#) p. 25.

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Renvoi à la note de bas de page n° 27.

³¹ [Rapport d'examen de plainte du 26 août 2020](#) (5135-19-001), p. 4.

³² Le biomicroscope est un microscope binoculaire à source lumineuse mobile permettant l'examen anatomique de l'œil. (Extrait de l'ouvrage « Larousse Médical »).

L'Ordre a tenu à souligner que la grille de correction utilisée par l'évaluatrice était également révisée par un membre de l'Ordre. Soit, mais nous comprenons également que le fait que la personne qui révise la grille n'était pas présente au moment de la simulation, la limite dans son champ d'intervention critique.

Nous avons analysé les cahiers d'examen du plaignant, les corrigés des examens et les grilles de correction de l'évaluatrice et rien ne nous porte à croire que le plaignant aurait subi un quelconque préjudice quant à la correction.

-Le délai pour passer l'examen

Comme mentionné au début de cette section, le plaignant a été informé le 10 janvier qu'il devait passer des examens le 18 janvier. On ne lui a donc laissé qu'une semaine pour préparer l'évaluation. Nous nous sommes renseignés auprès de l'Ordre pour connaître les raisons d'un si court délai. Pour l'Ordre, le délai n'était pas insuffisant, car n'importe quel opticien en exercice qui a laissé l'établissement d'enseignement depuis plusieurs années aurait réussi l'évaluation sans besoin de préparation, car on évalue les compétences. Ce raisonnement apparaît un peu court, appelle à des nuances et peut manquer de considération pour la situation de plusieurs personnes candidates. D'abord, un tel délai place une personne candidate dans une logistique serrée et plutôt inusitée dans le système professionnel pour un examen qui porte à conséquence. De plus, nous avons réalisé que certains examens qui composent l'évaluation font parfois appel à des calculs, des mises en situation qui réfèrent à des notions, sans oublier le stress que cela engendre par le simple fait de subir une évaluation. En somme, à sa face même, il apparaît nettement insuffisant pour plusieurs personnes candidates de ne disposer que d'une semaine de préparation. Par précaution, il serait indiqué de leur accorder un peu plus de temps pour organiser leur vie, se préparer et se rassurer de certaines notions, au besoin. Toutefois, si une personne candidate souhaite passer plus rapidement des examens et que l'Ordre est prêt à l'accommoder, ce sera aux risques de la personne candidate.

3.4 Communication des résultats de l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lentilles cornéennes

Les résultats de l'évaluation ont été transmis rapidement au candidat soit le 21 janvier 2020³³. Dans le courriel, on lui annonce qu'il n'a pas réussi et que, pour être admis à la profession, il devra s'inscrire dans un établissement d'enseignement pour obtenir le diplôme. En comparant les résultats du cahier d'examen du plaignant aux notes transmises par courriel nous avons remarqué qu'il y a eu des erreurs de transcription pour 3 examens.

Évaluations	Résultats obtenus	Résultats transmis
Évaluation en lunetterie	33,5 %	33,5 %
Évaluation en lentilles cornéennes	36 %	31 %
Entrevue en lunetterie et lentilles cornéennes	28 %	21 %
Contrôle de la pratique en lentilles cornéennes	44,6 %	33 %

Les erreurs commises n'ont pas eu de répercussion sur la décision de l'Ordre puisque dans les 2 cas de figure le plaignant n'a pas réussi les 4 examens. Mais dans d'autres circonstances, cela aurait pu être autrement. Nous demandons donc à l'Ordre d'être vigilant quant à la transcription des résultats aux candidats afin de s'assurer de l'exactitude de ceux-ci.

³³ Courriel de l'Ordre au plaignant daté du 21 janvier 2020, document reçu du plaignant.

Après analyse de la situation et de la documentation fournie pour les différents sujets des sections précédentes, nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier quant à l'équivalence de diplôme et de formation.

3.5 Enjeux liés au processus de reconnaissance d'équivalence de formation

L'analyse du dossier a révélé des enjeux dans le processus de reconnaissance d'équivalence de formation qui soulève des interrogations :

Enjeux #1 – Évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes

Le comité d'appel a invité le plaignant à passer l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes, car il affirmait ne pouvoir se baser sur sa formation et son expérience de travail pour statuer sur son niveau de connaissances et d'habiletés et déterminer s'il est équivalent à celui acquis par un titulaire d'un diplôme reconnu au Québec³⁴. Or l'Ordre ne dispose actuellement que d'une seule évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes composées de 4 examens et qui comprend certaines limites dues au fait que l'évaluation :

- Porte sur l'ensemble des 13 compétences intégrées et a été conçue avant l'élaboration du référentiel de compétence ;
- Ne peut être segmentée c.-à-d. qu'un candidat ne peut être convoqué à passer 2 ou 3 examens, mais doit toujours subir les 4 examens à cause des compétences transversales qui s'y retrouvent.

Il en résulte que l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes :

- pourrait entraîner une duplication d'évaluation, car, puisque l'examen porte sur l'ensemble des 13 compétences à cause des compétences transversales, un candidat risque d'être évalué sur des compétences qui lui étaient déjà attribuées avant l'évaluation ;
- ne permet pas de départager les compétences et de se prononcer sur chacune d'elle, puisque l'évaluation ne peut être segmentée et ne peut démontrer la maîtrise de certaines compétences au détriment d'autres à cause des 13 compétences qui sont imbriquées dans la méthodologie.

Enjeux #2 – Équivalence partielle de formation

L'article 9 du Règlement stipule ce qui suit au niveau de la procédure de reconnaissance d'équivalence de diplôme et de la formation :

À la première réunion qui suit la date de la réception de la recommandation du comité, le Conseil d'administration décide :

- 1) soit de reconnaître l'équivalence de diplôme ou de la formation de la personne ;
- 2) soit de reconnaître en partie l'équivalence de la formation de cette personne ;
- 3) soit de refuser de reconnaître l'équivalence de diplôme ou de la formation de cette personne.

³⁴ Renvoi à la note de bas de page n° 18.

Le Conseil d'administration informe la personne de sa décision en la lui transmettant, par écrit, dans les 30 jours qui suivent la date de celle-ci.

L'Ordre nous a révélé avoir de la difficulté à prescrire des cours en cas d'équivalence partielle. Il indique que les cégeps sont autonomes et il n'est pas possible d'y suivre des cours à la carte sans être inscrit dans un programme. De plus les cégeps ont la liberté de répartir les compétences à atteindre sous plusieurs et/ou différents cours. L'Ordre se contenterait d'indiquer le nombre de compétences réussies et laisserait le soin à l'établissement d'enseignement de revoir l'ensemble du dossier et de déterminer le parcours à suivre par le candidat. L'Ordre n'émet aucune prescription de cours. Cela n'est pas conforme au Règlement qui exige de l'Ordre qu'il informe, « *par écrit, la personne concernée, selon le cas, du programme d'études ou du complément de formation, des stages ou des examens dont la réussite, dans le délai fixé, lui permettrait de bénéficier d'une équivalence de la formation*³⁵. »

L'Ordre doit entreprendre des pourparlers avec les cégeps qui offrent le programme de formation initiale menant à la profession afin de convenir d'une approche qui ferait que la prescription soit précise et parlante pour la personne candidate de même qu'elle lui assure un parcours de formation fluide et sans surprise. Rappelons que le commissaire a précédemment recommandé que de tels échanges aient également une portée nationale entre les institutions du système professionnel et celles du réseau collégial³⁶.

3.6 Référentiel de compétences

Présentement, l'Ordre est à développer un référentiel de compétences qui sous-tend les exigences particulières à l'exercice de la profession d'opticien d'ordonnances et propose une version des compétences liées à l'exercice de celle-ci³⁷.

Le but du référentiel est de faciliter l'analyse des dossiers des personnes qui ont un parcours atypique afin de permettre leur intégration dans cette profession. Il serait pertinent que les différents enjeux soulevés dans le cadre de ce rapport soient pris en considération et que les méthodes et outils d'évaluation soient ajustés en fonction du référentiel pour simplifier l'analyse des dossiers en équivalence en sorte qu'il y ait, en cohérence :

- Des examens élaborés par compétences à évaluer qui permettent de se prononcer sur chacune des compétences ;
- Une identification des lacunes réelles du candidat et l'élaboration de prescription d'activités de formation directement reliées aux lacunes.

4. Conclusions

Conclusions sur le cas du plaignant

- Le plaignant n'a pas obtenu d'équivalence de diplôme ou de formation de l'Ordre devant lui permettre d'accéder au permis d'exercice d'opticien d'ordonnances du Québec ;
- L'Ordre dans son analyse du dossier du plaignant est passé par plusieurs étapes et moyens :

³⁵ Renvoi à la note de bas de page n° 7, art. 9.

³⁶ Voir le document intitulé [*Mission d'information : l'organisation et le financement de la formation d'appoint à l'enseignement collégial en réponse à la prescription d'un ordre professionnel*](#), novembre 2015 (mis à jour mai 2016), particulièrement la discussion à compter de la page 4 et la recommandation n° 2.

³⁷ Référentiel des compétences, document obtenu de l'Ordre.

- Le tableau d'évaluation des équivalences de formation qui analyse la formation académique du plaignant (équivalence de diplôme);
 - La grille d'analyse des compétences professionnelles (équivalence de formation);
 - L'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes;
- Le plaignant a introduit une demande de révision auprès du comité d'appel de l'Ordre parce que son expérience professionnelle n'aurait pas été prise en compte lors de l'étude de sa demande d'admission;
 - Le plaignant a participé à la réunion du comité d'appel de l'Ordre et a pu apporter des explications complémentaires et observations, notamment sur son expérience professionnelle;
 - Le comité d'appel a révisé le dossier d'admission du plaignant avec les renseignements additionnels qui n'avaient pas été fournis lors du dépôt de sa candidature;
 - À la suite de la réunion du comité d'appel de l'Ordre, une évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes a été demandée au plaignant parce que l'Ordre n'arrivait pas à se prononcer sur son niveau de connaissance et d'habiletés, notamment son expérience professionnelle;
 - La rédaction du procès-verbal de la réunion du comité d'appel prête à confusion. Il eût été préférable d'exprimer le doute ressenti par le comité d'appel quant aux compétences, seul motif pour exiger un examen, qui plus est sur l'ensemble des compétences;
 - Le plaignant n'a disposé que d'une semaine pour préparer l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes qui comprend 4 examens;
 - Le plaignant n'a pas réussi l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes et a été dirigé vers un établissement d'enseignement qui pourra à sa discrétion déterminer s'il lui reconnaît des acquis en vue de l'obtention du diplôme de technique d'orthèses visuelles;
 - Il y a eu une erreur de la part de l'Ordre dans la communication des résultats de l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes au plaignant. Trois examens ont été consignés à la baisse, mais cette erreur n'a pas eu de répercussion sur la décision de l'Ordre étant donné que le plaignant était en échec pour tous les examens;
 - Rien ne porte à croire que le plaignant aurait subi un quelconque préjudice quant à la correction de ses cahiers d'examen.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- L'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes, qui comprend 4 examens, est globale :
 - Les 13 compétences exigées y sont intégrées et ne peuvent être départagées selon le profil d'une personne candidate (compétences reconnues ou non reconnues);

- Elle peut entraîner une duplication de l'évaluation puisqu'on peut être amené à évaluer des compétences pour lesquelles une reconnaissance a déjà eu lieu ;
- Le délai accordé par l'ordre pour la préparation aux examens pourrait être insuffisant pour plusieurs personnes candidates ;
- L'entrevue orale en lunetterie et lentilles cornéennes n'est donnée que par une évaluatrice et n'est pas enregistrée, ce qui peut affecter la mémoire qu'il faut conserver de l'entrevue, particulièrement dans la perspective d'une révision de la correction ;
- Le contrôle de la pratique en lentilles cornéennes qui est apprécié que par l'évaluatrice de l'Ordre n'invite pas au partage d'opinion puisque la décision ne repose que sur l'opinion d'une seule personne. Mais des contraintes imposées par l'utilisation du biomicroscope sur lequel un seul oculaire supplémentaire peut être placé ne permet qu'à un évaluateur d'agir à ce titre ;
- Le manque de concertation entre l'Ordre et les cégeps offrant la formation dans le domaine de la profession rend ardues l'équivalence partielle de formation et la prescription de cours correspondants ;
- Le référentiel de compétences de l'Ordre est en cours d'élaboration et n'est pas encore terminé.

5. Recommandations

Recommandation concernant le dossier du plaignant

Nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant quant à l'équivalence de diplôme et de formation.

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 1) QUE l'Ordre accorde aux futures personnes candidates, à leur choix, un plus long délai pour la préparation à l'évaluation des connaissances théoriques et pratiques en lunetterie et lentilles cornéennes ;
- 2) QUE l'Ordre envisage de faire enregistrer l'entrevue en lunetterie et lentilles cornéennes ou de créer un comité chargé de l'évaluation ;
- 3) QUE l'Ordre, en ce qui concerne la reconnaissance d'équivalence :
 - Rende des décisions d'équivalence partielle qui identifie les lacunes des personnes candidates et qui prescrit les formations ou stages pour les combler ;
 - Envisage, dans le cas de l'utilisation justifiée d'examens, que ceux-ci permettent au mieux une segmentation des compétences à évaluer et une conclusion sur chacune de ces compétences ;
- 4) QUE l'Ordre porte une attention particulière à la rédaction de ses procès-verbaux en matière d'admission et à la façon d'y exposer son raisonnement afin d'enlever toute confusion sur les actions prises, dont l'imposition d'un examen, en vue de se prononcer sur une demande de reconnaissance d'équivalence ;
- 5) QUE l'Ordre communique clairement sa décision au plaignant en faisant ressortir le lien entre les lacunes et la prescription de toute formation ou stage jugé nécessaire ;

- 6) QUE l'Ordre entreprenne, dans les meilleurs délais, des pourparlers avec les cégeps qui offrent le programme de formation initiale menant à la profession afin de convenir d'une approche qui ferait que la prescription découlant d'une équivalence partielle soit précise et parlante pour la personne candidate de même qu'elle lui assure un parcours de formation fluide et sans surprise. L'Ordre informera de l'évolution de ces pourparlers le commissaire et le Pôle de coordination pour l'accès à la formation (formation d'appoint et stage).
-

ANNEXES

Annexe 1 : Cadre législatif

L'examen d'une plainte déposée au bureau du commissaire s'appuie sur le *Code des professions*³⁸, 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 profession³⁹ ». 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 Code⁴⁰, 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 prenantes⁴¹.

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 Québec⁴².

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.

³⁸ [RLRQ, chapitre C-26](#). Voir section II « Commissaire à l'admission aux professions », articles 16.9 à 16.23.

³⁹ *Ibid.*, [art. 16.10](#), par. 1°.

⁴⁰ Disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation est désuète.

⁴¹ Code, *op. cit.*, [art. 16.16](#) et [16.17](#).

⁴² *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 décision⁴³ ».

⁴³ *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 aux fins de la délivrance d'un permis par l'Ordre des opticiens d'ordonnances* ([RLRQ, c. O-6, r. 10](#)) ;
 - *Loi sur les opticiens d'ordonnances* ([RLRQ, c. O-6](#)).
- 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.

Personnes consultées

- M. [REDACTED], plaignant ;
- Mme Brigitte Robidas, Présidente de l'Ordre ;
- Mme Karine Blais, Directrice générale et Secrétaire de l'Ordre ;
- Mme Sophie Trudel-Beauvillier, Responsable des affaires professionnelles de l'Ordre.

