



N° de dossier : 5140-14-002

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et au Plaignant

PLAIGNANTE :



ORDRE :

ORDRE PROFESSIONNEL DES TECHNOLOGISTES MÉDICAUX DU QUÉBEC

TABLE DES MATIÈRES

1. Mise en contexte 1
1.1 Attentes de la plaignante envers le Commissaire..... 1

2. Cadre législatif 1

3. Examen de la plainte 1
3.1 Profil de la plaignante 2
3.2 Analyse de la problématique..... 2

4. Conclusions 7

5. Recommandation et intervention 7

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées..... 9

ABRÉVIATIONS

BCPRCP	Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles
AEC :	Attestation d'études collégiales
Cégep :	Collège d'enseignement général et professionnel
DEC :	Diplôme d'études collégiales
DES :	Diplôme d'études secondaires
MICC :	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MIDI :	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (anciennement MICC)
UQTR :	Université du Québec à Trois-Rivières
VD :	Version définitive

1. Mise en contexte

La plaignante a communiqué avec le Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles (ci-après le « Bureau du Commissaire ») le 14 août 2014 au sujet d'un différend avec l'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec (ci-après l'« Ordre ») concernant la reconnaissance de ses compétences.

La plaignante ne possède pas un diplôme reconnu comme donnant ouverture au permis de technologiste médical au Québec. Elle fait valoir un cumul de formations dans le domaine de la biologie, dont le contenu ne satisfait pas à l'ensemble des critères réglementaires prévus. L'Ordre lui a prescrit un programme de formation représentant environ 75% des heures totales de la formation spécifique à la technologie de laboratoire requise pour la délivrance du permis. La plaignante trouve la prescription excessive. Elle estime que l'Ordre lui demande de refaire les cours qui sont dans son programme et des cours de base de technologie médicale qu'elle aurait déjà suivis étant donné son niveau de formation et son expérience professionnelle.

Selon l'Ordre, la démarche d'analyse du Comité d'admission est basée sur une méthode d'appréciation formalisée. La condition prescrite permettrait au candidat d'ajuster ses compétences pour l'exercice de la profession au Québec.

1.1 Attentes de la plaignante envers le Commissaire

La plaignante sollicite l'intervention du Commissaire auprès de l'Ordre pour une prescription allégée, par la dispense des cours qu'elle considère avoir déjà suivis dans son parcours de formation¹.

2. Cadre législatif

L'examen des plaintes déposées au Bureau du Commissaire s'appuie sur la loi instituant le poste de Commissaire et les paramètres liés à sa charge (art. 16.9 à 16.21 du [Code des professions](#), L.R.Q., c. C-26). Il s'agit de la première fonction du Commissaire :

[...] de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne contre un ordre professionnel qui concerne le fonctionnement des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles. (Code, art. 16.10, par. 1°)

Dans l'exercice de cette fonction, le Commissaire peut effectuer une enquête. Au terme de l'examen d'une plainte, le Commissaire émet des conclusions et peut faire des recommandations. Toutefois, le Commissaire n'est pas un mécanisme d'appel ou de révision d'une décision : il ne peut délivrer de permis ou de certificat de spécialiste au nom d'un ordre, ni modifier une décision, ni ordonner la modification d'une décision.

Par ailleurs, toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre de l'examen d'une plainte ne peuvent être utilisés devant un tribunal ou une autre instance judiciaire. De même, les éléments d'un dossier de plainte, y compris les conclusions et les recommandations, ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile. Cela est valable tant pour les plaignants et plaignantes que pour les ordres professionnels et les autres parties prenantes. Le présent document est visé par ces règles.

3. Examen de la plainte

Le but de l'examen d'une plainte contre un ordre professionnel est de s'assurer que la demande de reconnaissance faite auprès de cet ordre par la personne ayant porté plainte

¹ Lettre de la plaignante au BCPRCP, 27 août 2014, Documents fournis par la partie plaignante, Annexe1.

a été traitée, notamment, de façon équitable, objective, transparente et efficace. Pour ce faire, le Commissaire enquête sur le fonctionnement du ou des mécanismes de reconnaissance en cause. Il peut alors porter son regard sur les divers aspects du fonctionnement de ce ou de ces mécanismes : juridique, normatif, procédural, méthodologique, administratif, etc. Il examine également les rôles, les actions et la conduite des organisations et des individus impliqués.

La plainte de la plaignante concerne le fonctionnement du mécanisme de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation. Le motif de la plainte réside essentiellement dans l'évaluation de la formation effectuée par l'Ordre. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

Pour appuyer sa demande d'équivalence de formation, la plaignante a présenté les documents suivants :

- Un diplôme de bachelier de l'enseignement du 2e degré, obtenu au [REDACTED] en 2002, comparable dans le système québécois au diplôme d'études secondaires de formation générale plus une année d'études collégiales préuniversitaire réussie;
- Un diplôme d'État de technicien supérieur de biologie médicale obtenu au [REDACTED] en 2007, comparable, selon le MIDI, au diplôme d'études collégiales (DEC) en formation technique dans le domaine de santé-technologie biomédicale;
- Un diplôme universitaire de licence de biologie des organismes animaux, obtenu au [REDACTED] en 2012;
- Des relevés des notes du programme de Baccalauréat de biologie médicale, de l'Université du Québec à Trois-Rivières, en cours.
- Une expérience de travail comme technicienne de laboratoire de plus de trois (3) ans².

3.2 Analyse de la problématique

L'accès à l'exercice de la profession de technologiste médical se fait selon les dispositions des règlements prévus dans le *Code des professions*.

En plus du *Code* et des règlements, les ordres professionnels sont appelés à s'inspirer, dans leurs processus de reconnaissance, des principes et des bonnes pratiques utilisés dans le domaine.

Compte tenu du profil de la plaignante, le dossier a été traité en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation pour la délivrance d'un permis de l'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec* (ci-après le « Règlement »). Selon le *Code* et le Règlement, un candidat qui ne détient pas un diplôme reconnu comme donnant ouverture au permis doit posséder un diplôme ou une formation reconnus équivalents par l'Ordre pour obtenir le permis de technologiste médical.

Le diplôme reconnu par le gouvernement s'obtient au terme d'un programme d'études de niveau équivalent au niveau collégial comportant un minimum de 2850 heures de formation, dont 2235 heures spécifiques à la technologie de laboratoire médical. L'article 3 du Règlement décrit la façon dont ces heures doivent être réparties.

² Selon la déclaration de la plaignante, Lettre de la plaignante au BCPRCP, 27 août 2014, Documents fournis par la partie plaignante, Annexe1.

Le Comité d'admission s'est réuni le 9 mai 2014 pour rendre une décision sur la formation de la plaignante. Le Comité a conclu que la formation de la plaignante ne satisfaisait pas à l'ensemble des critères établis dans le Règlement. Il a recommandé de reconnaître partiellement l'équivalence de formation, avec une prescription de 1685 heures à compléter sur un total de 2235 heures de formation requises.

La plaignante s'est prévalu de son droit de demander une révision de la décision en fournissant des documents supplémentaires en faveur de son dossier. Le 12 juin 2014, le Comité chargé de la révision a résolu de maintenir la première décision.

Nous résumons ainsi le résultat final de l'évaluation présenté sur la fiche d'évaluation de l'Ordre :

- Selon les résultats de l'évaluation par le MIDI, la candidate possède un diplôme d'études secondaires d'un niveau comparable au diplôme d'études secondaires de formation générale plus une année d'études collégiales préuniversitaire.
- Le *Diplôme d'État de technicien supérieur de biologie médicale* est nommé dans la section « nom du diplôme » alors que le résultat de son évaluation par le MIDI n'y est pas indiqué;
- L'expérience de travail dans le pays d'origine est sommairement documentée;
- L'Ordre reconnaît une équivalence pour 550 heures de la formation spécifique à la technologie de laboratoire médical suivie par la candidate sur un total de 2235 heures exigées par le Règlement³ ;
- Une formation de 1685 heures doit être complétée avant qu'une équivalence complète de formation soit accordée.

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

1. Processus d'évaluation des dossiers;
2. Communication;
3. Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec.

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons les positions et arguments de chacun, ainsi que les faits allégués ou constatés durant l'enquête. Nous présentons également l'analyse de conformité et l'analyse critique des différents aspects de la problématique présentée plus haut, ainsi que nos réflexions ou notre avis sur ces questions.

3.2.1 Processus d'évaluation

L'évaluation vise à relever, à identifier et, le cas échéant, à reconnaître les compétences du candidat. Elle tient compte du cheminement pouvant s'avérer particulier à la personne qui fait une demande de reconnaissance d'une équivalence.

Pour évaluer les connaissances des candidats formés hors du Québec, l'Ordre s'appuie sur un comité d'admission dûment constitué par le conseil exécutif et les dispositions réglementaires en vigueur. De plus, l'Ordre a développé des outils d'analyse qui permet aux membres du Comité d'évaluer les compétences des candidats et, à ces derniers, de situer leurs connaissances par rapport aux exigences :

- Selon les représentants de l'Ordre, le Comité d'admission est composé de :
 - Cinq (5) personnes non membres du conseil exécutif;

³ Nous avons fait le calcul des heures totales de formation reconnues et à compléter présentées sur la fiche d'évaluation de l'Ordre, pour notre compréhension.

- qui possèdent diverses expériences et une bonne connaissance du programme de formation reconnue; et
 - qui se réunissent quatre (4) fois par année.
- Le document *Profil des compétences des technologistes médicaux en exercice*, élabore le profil des compétences du technologiste médical et établit les critères d'évaluation. Ce document a été développé en collaboration avec différentes institutions impliquées (notamment le MIDI, les CÉGEPS, les hôpitaux)⁴;
 - Le *Programme d'études en Technologie d'analyse biomédicales (140.B0)* présente les composantes du programme d'études québécois⁵;
 - La grille d'évaluation permet d'établir les différences et les similitudes entre le programme de formation du candidat ou de la candidate avec le programme de formation québécois. On y note l'évaluation finale de la formation du candidat.

Dans la démarche d'analyse visant à établir l'équivalence, le Comité d'admission tient compte du résultat de l'Évaluation comparative des études émise par le MIDI pour valider l'authenticité du diplôme et le niveau de scolarité selon les repères québécois. Par la suite, il évalue la formation globale du candidat, les facteurs d'appréciation étant :

- La nature des cours suivis, leur contenu et les résultats obtenus;
- Les titres de formation obtenus;
- Les stages de formation effectués;
- Le nombre total d'années de scolarité;
- La nature et la durée de l'expérience dans le domaine;
- Toute autre activité de formation ou de perfectionnement suivie.

Chaque membre du Comité étudie individuellement le dossier du candidat, quelques semaines avant la rencontre du Comité :

- Il compare le contenu du programme de formation soumis par le candidat avec le contenu du programme québécois (140.B0), les facteurs d'appréciation étant les indicateurs de performance élaborés dans la grille des compétences;
- Il relève le nombre d'heures de formation indiquées dans le programme du candidat, en s'assurant de la corrélation entre la matière apprise par le candidat et celle contenue dans le programme québécois;
- Il vérifie les attestations de travail et cherche l'information sur le secteur d'activité, le type et la fréquence des analyses effectuées, le mode opératoire utilisé, le type de supervision, la durée de travail ainsi que les normes de pratique généralement reconnues utilisées;
- Lors de la réunion de prise de décision sur l'équivalence, les membres du Comité partagent leurs résultats et décident ensemble du résultat final des évaluations;
- Ils notent le résultat de l'évaluation dans la grille d'évaluation qui sera transmis au candidat.

⁴ *Profil des compétences des technologistes médicaux en exercice*, 31 janvier 2007, Documents fournis par l'Ordre, Annexe1.

⁵ *Programme d'études techniques (140.B0), Technologie d'analyses biomédicales*, version 2004, Documents fournis par l'Ordre, Annexe1.

La partie plaignante a l'impression que l'Ordre n'a pas tenu compte de l'ensemble des documents fournis. Elle doute que l'Ordre ait considéré son *diplôme d'État de technicien supérieur*, du fait qu'il n'a pas été transcrit sur la fiche d'évaluation comme étant du niveau DEC et que la description de l'expérience de travail fournie en complément d'information ne semble pas avoir été prise en compte. Elle trouve la prescription de l'Ordre lourde étant donné l'équivalence du niveau DEC accordé par le MIDI et le diplôme universitaire de niveau baccalauréat en sciences biologiques qu'elle possède. Pourtant, elle aurait lu sur le site de l'Ordre « que lorsqu'on détenait une équivalence du MIDI/MICC on faisait une demande de permis »⁶. Nous reviendrons sur l'évaluation effectuée par le MIDI plus loin.

L'Ordre est responsable de l'évaluation de la formation d'un candidat pour l'exercice de la profession. Avant l'étude du dossier de cette candidature, il a communiqué formellement ses exigences ainsi que le *Guide à l'intention des candidats à la profession sur la base de l'équivalence de diplôme et de la formation* qui contient les informations pertinentes sur la procédure de reconnaissance d'équivalence⁷. Par la suite, il a procédé à l'évaluation des compétences du candidat sur la base des critères définis.

L'évaluation du contenu de la formation et de l'expérience effectuée en mai 2014, sur la base des documents fournis ont mené à une reconnaissance partielle d'équivalence et à l'imposition d'une formation d'appoint avant la délivrance du permis. Il a été résolu de reconnaître 550 heures de formation (environ 25 % des 2235 heures totales) et d'imposer une formation complémentaire de 1685 heures (soit 75 %).

Insatisfaite de la décision, la plaignante a présenté une demande de révision en fournissant des informations supplémentaires en faveur de son dossier. Ces informations consistent en des relevés de notes de ses études universitaires et la description de l'expérience du travail. La plaignante a été présente lors de la réunion du Comité responsable de la révision et elle y a présenté ses observations. À la suite de cette audition, le Comité exécutif a décidé de maintenir la première décision.

Nous ne notons pas ici d'éléments qui amèneraient à recommander à l'Ordre de revoir le dossier.

Par ailleurs, bien que les critères d'évaluation soient énumérés dans les guides d'évaluation développés par l'Ordre, la méthode utilisée pour déterminer les équivalences reconnues et la formation à compléter ne nous semble pas suffisamment formalisée. La fiche d'évaluation n'indique pas de façon détaillée le résultat de l'évaluation ni la démarche de l'analyse qui mène à la déduction selon laquelle le niveau de connaissance de la candidate ne satisfait pas aux exigences du Règlement. Cela affecte la dimension de communication de la décision.

3.2.2 Communication

La plaignante a exprimé des doutes sur la fiabilité du résultat de l'évaluation des dossiers effectuée par l'Ordre, l'information reproduite sur la fiche d'évaluation n'étant pas complète. En effet, dans la section de l'évaluation par le MIDI de la fiche d'évaluation transmise à la candidate avec la décision de l'Ordre, on n'y indique pas que le *Diplôme d'État de technicien supérieur* à la base de sa demande d'admission était du niveau DEC technique reconnu par le gouvernement du Québec pour la délivrance du permis de l'Ordre. Cependant, l'Ordre a admis ce fait et a rassuré que cet oubli n'a pas influencé la décision du Comité, la démarche de l'analyse étant basée sur un diplôme du niveau DEC technique, selon l'Évaluation comparative délivrée par le MIDI :

⁶ Description de la plainte par la partie plaignante au BCPRCP, 27 août 2014, Documents de la plainte, Annexe1.

⁷ Lettre de l'Ordre à la partie plaignante, 16 juin 2014, Documents fournis par la partie plaignante, Annexe1.

« Bien que dans le tableau de la prescription le résultat de l'évaluation comparative des études émis par le MICC ne soit pas inscrit, le comité s'est basé sur l'information contenue dans votre diplôme et votre contenu de cours Diplôme d'état de technicien supérieur de la santé. Il est à noter qu'il est inscrit dans la section nom du diplôme du formulaire »⁸.

Par ailleurs, dans la communication du résultat de l'évaluation, l'Ordre n'explique pas les conclusions de son évaluation. Il ne fait pas non plus de commentaires sur les acquis scolaires accumulés par le candidat. Pourtant, en ce qui concerne l'expérience professionnelle, il a justifié sa décision par une note explicative dans la lettre de décision.

Dans le Document *Profil des Compétences des technologistes médicaux en exercice*, on note que :

« Le principal avantage du profil des compétences élaboré est d'offrir la possibilité d'évaluer avec précision les compétences professionnelles et de justifier les différents éléments de l'évaluation. Les points d'observation ainsi que la pondération pour chacun de ceux-ci offrent une possibilité lors de l'étude du dossier du candidat et permettent l'élaboration d'une entrevue ou d'un examen. Par le fait même, l'identification des compétences manquantes sera faite de façon précise, permettant ainsi à l'ordre d'émettre des prescriptions de formation justes et détaillées »⁹.

L'Ordre devrait faire état de son raisonnement dans sa lettre de décision de manière à permettre au candidat de constater l'évidence des lacunes décelées dans sa formation et d'apprécier la justesse de la décision sur l'équivalence de sa formation. Il aurait dû expliquer pourquoi au moins 75 % des heures de formation suivie par la candidate n'ont pas été considérées.

De ce fait, la communication de la décision de l'Ordre a généré aux yeux de la plaignante une perception de manque d'objectivité et d'équité dans l'évaluation effectuée par le comité d'admission et de manque de transparence dans la communication transmise par l'Ordre.

L'Ordre devrait mieux justifier ses conclusions. Ceci donnerait une certaine assurance en matière de transparence en plus de se prémunir contre le risque d'arbitraire.

3.2.3 Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

La plaignante fait valoir qu'elle a obtenu une reconnaissance des acquis de la part du MIDI, alors que, l'évaluation comparative des études effectuées par ce ministère, lui reconnaît un diplôme technique de niveau collégial (DEC) dans le domaine de la santé-technologie d'analyses biomédicales. C'est le niveau demandé pour obtenir une équivalence de diplôme. De son avis, elle détient une équivalence qui lui permet de demander un permis de l'Ordre.

Il est à noter que l'Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec, délivrée par le MIDI, décrit de façon générale le document scolaire présenté pour évaluation ainsi que le programme d'études suivi à l'extérieur du Québec. Elle indique à quoi correspondent les études effectuées à l'extérieur du Québec par rapport au système scolaire québécois et à ses principaux diplômes.

C'est un avis d'expert émis à titre indicatif et qui vise la comparaison avec les repères scolaires québécois. Cet avis ne concerne pas la pertinence du contenu du diplôme étranger, qui elle, est évaluée par l'ordre professionnel. Ce dernier est tenu par le

⁸ Message électronique de l'Ordre à la plaignante, 21 mai 2014, Documents fournis par la partie plaignante, Annexe1.

⁹ Profil des compétences des technologistes médicaux en exercice, p.2, Documents fournis par l'Ordre Annexe1.

Règlement d'évaluer le contenu, la durée et la finalité de la formation y compris les expériences professionnelles.

Les systèmes d'enseignement dans le monde présentent une grande diversité. Pour établir l'équivalence d'un diplôme ou d'une formation en vue de la délivrance du permis d'un ordre professionnel, on ne peut faire de comparaison de la seule durée de la formation.

4. Conclusions

En réponse aux attentes et au questionnement de la plaignante, et en examinant le fonctionnement du mécanisme de reconnaissance en cause dans la situation vécue par cette personne, notre analyse nous amène à formuler les conclusions suivantes :

- L'Ordre a évalué le dossier de candidature sur la base des exigences énoncées au Règlement;
- Lors de la communication de la décision de la reconnaissance d'équivalence, l'Ordre n'a pas fait état du raisonnement de son analyse ni expliqué les conclusions de son évaluation. Cela a généré une perception de manque de justification de la décision de l'Ordre;
- L'évaluation comparative des études effectuées hors du Québec est un avis d'expert émis à titre indicatif qui vise la comparaison avec les repères scolaires québécois. Cet avis ne concerne pas la pertinence du contenu du diplôme étranger, qui elle, est évaluée par l'ordre professionnel.

5. Recommandation et intervention

QUE l'Ordre communique à nouveau avec la partie plaignante pour lui indiquer de façon détaillée les conclusions de l'évaluation des compétences professionnelles en faisant état du raisonnement les appuyant et du lien avec la prescription.

ANNEXES

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

Documentation consultée

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

Personnes rencontrées ou consultées

- La plaignante;
- Me Alain Collette, Directeur général et Secrétaire de l'Ordre;
- Mme Brigitte Chevrier, Présidente du Comité d'admission de l'Ordre.

