

N° de dossier : 5140-16-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et à la Plaignante

PLAIGNANTE :



ORDRE :

ORDRE DES TECHNOLOGISTES MÉDICAUX DU QUÉBEC

Préparé par Évelyne M'banze Isamene
Analyste en reconnaissance
des compétences professionnelles
17 octobre 2016

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

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 2
3.1 Profil de la plaignante2
3.2 Analyse de la problématique.....2

4. Conclusions 5

5. Recommandations et interventions 6

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées..... 7

ABRÉVIATIONS

AEC :	Attestation d'études collégiales
ARM :	Arrangement de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles
BTS :	Brevet de technicien supérieur
Cégep :	Collège d'enseignement général et professionnel
DEC :	Diplôme d'études collégiales
MIDI :	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

1. Mise en contexte

██████████ a communiqué avec le bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles (ci-après le « bureau du commissaire ») le 21 juin 2016, par l'entremise du consulat général de France, au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission de l'Ordre des technologistes médicaux du Québec (ci-après l'« Ordre »).

La plaignante a déposé une demande d'admission à l'Ordre en vertu de l'arrangement de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ci-après « ARM ») signé entre les autorités compétentes de la France et l'Ordre, en vue de faciliter l'accès à la profession de technologiste médical aux diplômés de la France et du Québec. Elle est une technicienne en laboratoire titulaire d'un diplôme français reconnu par l'Ordre aux fins de l'ARM.

Comme prévu à la réglementation sur l'ARM, l'Ordre a prescrit à la plaignante une formation d'appoint de 730 heures, à compléter dans un des collèges d'études générales et professionnelles (cégep) désignés. Cependant, le Collège de Rosemont¹, choisi par la plaignante en raison de sa proximité géographique, lui a imposé des cours additionnels. Ces ajouts auraient alourdi la prescription de l'Ordre. De plus, la plaignante n'a pas obtenu un résultat satisfaisant dans un cours suggéré par le Collège et cela a affecté la démarche de la formation d'appoint.

La plaignante se questionne sur les exigences, non prévues à l'ARM, formulées par le Collège. Elle laisse entendre que la formation supplémentaire décidée par le Collège l'oblige à étudier à temps complet et retarde l'accès au permis. L'Ordre aurait répondu que le cégep pouvait ajuster la formation offerte du fait de l'autonomie des établissements d'enseignement.

1.1 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante sollicite l'intervention du commissaire pour faire appliquer les conditions de reconnaissance des qualifications professionnelles prévues à l'ARM, qui lui permettrait un accès facilité au permis de technologiste médical du Québec.

2. Cadre législatif

L'examen des plaintes déposées au bureau du commissaire s'appuie, entre autres, sur la loi instituant le poste de commissaire et les paramètres liés à sa charge (articles 16.9 à 16.21 du *Code des professions*²). Il s'agit de la première fonction du commissaire³ :

[...] 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.

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

¹ Collège francophone à Montréal, désigné par le gouvernement pour offrir le programme d'intégration à la profession de technologiste médical pour les professionnels ayant une expérience dans leur pays d'origine.

² RLRQ, chapitre C-26.

³ Code, art. 16.10, par. 1°.

recommandations, ne peuvent constituer une déclaration ou une reconnaissance d'une faute pouvant engager la responsabilité civile. Cela est valable tant pour les plaignantes et plaignants 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 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 concerne le fonctionnement du mécanisme de reconnaissance des compétences visées par une entente de reconnaissance mutuelle entre gouvernements (dans ce cas, l'entente Québec-France). La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

Selon la grille de l'évaluation du dossier de candidature effectuée par l'Ordre, la plaignante détient un brevet de technicien supérieur « BTS analyses biologiques et certificat de préleveur » obtenu en France en 2006. Son programme de formation est comparable à celui qui mène au diplôme d'études collégial (DEC) en technologie d'analyses biomédicales reconnu par l'Ordre. Une expérience de travail lui a également été reconnue. Elle a déclaré huit années d'expérience professionnelle en France⁴.

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*.

Le Règlement sur la délivrance d'un permis de technologiste médical de l'Ordre professionnel des technologistes médicaux du Québec pour donner effet à l'arrangement conclu par l'Ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles (ci-après le « Règlement ») détermine les conditions et modalités de délivrance d'un permis de l'Ordre pour les technologistes médicaux diplômés en France qui souhaitent exercer leur profession au Québec.

Considérant le profil décrit à la section 3.1 de ce rapport, la plaignante a déposé une demande d'admission en vertu du Règlement en vue de bénéficier d'un processus d'admission simplifié.

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

1. Conditions d'accès au permis prévues à l'ARM;
2. Coordination de la prescription et communication entre l'Ordre et l'établissement d'enseignement;
3. Communication avec la candidate.

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

⁴ Message de la plaignante au Consulat général de France à Québec, 16 juin 2016, Documents fournis par la partie plaignante. Annexe 1.

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 Conditions d'accès au permis prévues à l'ARM

Selon la réglementation, le diplôme équivalent au diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre s'obtient au terme d'un minimum de 2 850 heures de formation. Toutefois, les personnes ayant obtenu un titre de formation reconnu en France peuvent avoir accès à ce permis en moins de temps, si elles effectuent avec succès les mesures compensatoires prévues à l'ARM en vertu de l'entente entre le Québec et la France.

L'Ordre a évalué que la plaignante est admissible au permis de technologiste médical, à condition de compléter la formation d'appoint de 730 heures destinée aux détenteurs d'un diplôme français visé par l'ARM. Cela correspond à environ 25 % de la formation initiale (de 2 850 h).

Considérant la durée officielle de 3 ans⁵ pour compléter la formation initiale, la formation d'appoint de l'ARM est raisonnablement réalisable en moins d'un an. Si l'on ajoute les autres exigences du cégep, la durée de la formation d'appoint sera en toute logique plus longue que prévu.

Selon le parcours de l'ARM, la plaignante devait suivre le cours de Biochimie II et un stage. Toutefois, à la demande du Collège, elle a suivi d'abord le cours de Biochimie I, non requis par l'Ordre, mais un préalable habituel pour le cours de Biochimie II, ce qui faciliterait la réussite de ce dernier. Or, la plaignante n'a pas réussi le cours de Biochimie I.

L'échec en Biochimie I a semé des doutes, tant à l'Ordre qu'au Collège, sur les acquis de la plaignante en biochimie, une matière essentielle dans le processus de la reconnaissance des compétences professionnelles. Par ce fait, le cours de Biochimie I est devenu incontournable pour accéder au cours de Biochimie II et sa réussite devient une condition pour la poursuite de la démarche de la formation d'appoint et rassurer les autorités québécoises.

Selon la plaignante, les exigences du Collège de Rosemont prolongent la durée de la formation d'appoint d'au moins deux ans. Elle s'interroge sur la validité de ces exigences dans le cadre de l'ARM.

Par ailleurs, au-delà du débat sur la justification de certains éléments de la prescription, il demeure un fait objectif qu'est l'échec au cours de Biochimie I, qui rend difficile, tant pour l'Ordre que pour le Collège, d'autoriser la plaignante à s'inscrire au cours Biochimie II et à faire son stage. Cela rend difficile aussi pour le commissaire de recommander de faire fi d'un élément fondamental du processus de délivrance du permis : la démonstration des compétences acquises. La plaignante devrait s'engager pleinement dans sa démarche de formation et de ne pas prendre de risque à l'égard de sa réussite.

La prescription de l'Ordre est conforme aux conditions d'accès prévues à l'ARM. On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier sur le plan de la prescription.

Toutefois, une réflexion sur la nature et les modalités de coopération entre les ordres et les établissements d'enseignement s'impose, afin de ne pas laisser les candidats dans l'incertitude liée aux décisions des acteurs impliqués.

⁵ Information disponible sur le site de l'Ordre, <http://optmq.org/devenir-membre/candidats-formes-hors-du-canada>.

3.2.2 *Coordination de la prescription et communication entre l'Ordre et l'établissement d'enseignement*

Une dizaine de collèges sont désignés par le gouvernement pour offrir la formation donnant ouverture au permis de technologiste médical. Un programme de formation d'appoint destiné aux professionnels ayant déjà exercé dans leur pays d'origine avait été créé pour les rendre aptes à exercer au Québec. Il est d'une durée de 18 mois et mène à une attestation d'études collégiales (AEC) en intégration à la profession de technologiste médical. Le Collège de Rosemont est le seul établissement d'enseignement francophone dans la région géographique de la plaignante pouvant offrir ce programme. Ce dernier répondrait à la mesure compensatoire prévue à l'ARM Québec-France.

Au moment de la demande d'admission de la plaignante au Collège de Rosemont, en 2015, le programme de l'AEC était suspendu, et ce, jusqu'à ce jour. La plaignante n'avait d'autres options que d'accepter la suggestion du Collège de s'inscrire dans le programme de formation régulier, avec la possibilité de choisir des cours « à la carte » (sur mesure) pour compléter la prescription de l'Ordre. Mais, comme nous l'avons dit précédemment, le parcours proposé par le Collège a créé un écart entre la prescription de l'Ordre et la formation offerte par le Collège.

Selon la responsable du Collège consultée⁶, plusieurs raisons peuvent expliquer l'écart entre la formation prescrite par l'Ordre et le programme de formation offert par le Collège. En voici quelques exemples :

- la structure organisationnelle de la formation dans un programme régulier ne permet pas toujours d'offrir la formation souhaitée par l'Ordre, car il y a une différence entre la matière prescrite et le contenu des cours qui couvrent cette matière. En effet, la matière visée peut se retrouver dans plusieurs cours. Dans un tel cas, le Collège exige au candidat de suivre les différents cours qui couvrent la matière et qui permettent d'atteindre le niveau des connaissances attendu par l'Ordre;
- depuis un certain temps, le Collège impose systématiquement aux candidates et candidats de l'Ordre certains cours de la formation initiale, parce que, par expérience, le taux d'échec dans ces cours est très élevé chez les personnes possédant une expérience de leurs pays d'origine, peu importe le pays. En conséquence, la durée de la formation d'appoint pourrait s'allonger jusqu'à trois ans;
- pour les candidats se prévalant de l'ARM, le Collège respecte généralement la prescription de l'Ordre. Cependant, environ 20 % de candidates et candidats français auraient besoin de refaire des cours de leur formation initiale.

Avec une telle liberté d'action, l'établissement d'enseignement devient un acteur déterminant dans le processus de délivrance de permis d'exercice et dans les ententes de reconnaissance mutuelle des qualifications conclues entre les autorités compétentes.

L'Ordre affirme qu'il n'a pas de pouvoir sur les décisions du Collège et que ce dernier pourrait ajuster la formation requise par l'Ordre, s'il observe des problèmes de compétences non détectés par l'Ordre.

Le Collège de Rosemont a ainsi ajouté une contrainte supplémentaire au processus de la reconnaissance des compétences professionnelles, tandis que les signataires de l'ARM souhaitaient l'élimination de toute contrainte ou exigence pouvant entraver la reconnaissance mutuelle des qualifications. Aussi, pour assurer l'adéquation entre les décisions de l'Ordre et les actions des établissements d'enseignement et pour éviter le

⁶ Entretien téléphonique, le 9 août 2016, avec Mme Joanne Laverrière, aide pédagogique individuelle, Secteur du cheminement et de l'organisation scolaires du Collège de Rosemont, Dossier de travail.

risque d'une superposition de pouvoir, le mécanisme de collaboration devrait être mieux défini.

Nous avons observé que la disponibilité des cours offerts constitue une autre contrainte à la réalisation de la formation d'appoint. L'organisation de l'offre de formation au Collège ne permet pas toujours aux candidates et candidats d'accéder aux cours aux moments souhaités, car il peut y avoir un délai d'attente avant qu'un cours ne soit disponible. Par exemple, pour la reprise du cours de Biochimie I, la plaignante devrait attendre une année pour y avoir accès, d'où la prolongation de la durée de la formation qu'elle a dénoncée.

Le dossier présente des enjeux de communication et de coordination entre l'Ordre et le Collège quant à l'énoncé et à la mise en œuvre de la prescription, qui intéressent le commissaire dans les autres volets de son mandat.

Le processus de délivrance du permis nécessite un accompagnement constant de la part de l'Ordre, pour s'assurer de l'efficacité des actions posées par les divers intervenants. L'Ordre devrait particulièrement suivre le traitement de sa prescription par l'établissement d'enseignement et maintenir un dialogue avec celui-ci, afin d'éviter des obstacles susceptibles d'entraver la réalisation de la formation d'appoint dans un délai raisonnable.

L'Ordre devrait également entretenir une communication claire et complète avec toutes les parties concernées, afin d'identifier rapidement les problèmes potentiels dans le processus de délivrance du permis.

3.2.3 Communication avec la candidate

La communication est un autre facteur susceptible d'influer sur la démarche de la formation d'appoint. La plaignante a déploré le fait que ni l'Ordre ni le Collège ne lui ont clairement expliqué les raisons pour lesquelles elle devait répondre aux exigences autres que celles prévues à l'ARM. Elle insinue qu'une information explicite aurait pu influencer son engagement dans le programme de formation suggéré, en vue de maximiser ses chances de réussir le cours échoué. Elle a la perception que la communication défailante de ces deux institutions a affecté le cheminement de son projet professionnel.

Il est important pour l'Ordre tout comme pour le Collège de bien informer les candidates et candidats sur la nature de la prescription, sa transposition en cours et les conséquences d'un échec dans la séquence des cours (ex. : niveaux I et II, prérequis, etc.).

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 la candidature de la plaignante sur la base des exigences prévues à l'ARM et son règlement de mise en œuvre;
- L'établissement d'enseignement désigné pour offrir la formation d'appoint impose des conditions supplémentaires à la prescription de l'Ordre qui rendent difficile la poursuite et l'aboutissement de la démarche d'obtention du permis selon l'ARM dans un délai raisonnable;
- Une réflexion sur la nature et les modalités de coopération entre les ordres et les établissements d'enseignement s'impose, afin de ne pas laisser les candidates et candidats dans l'incertitude liée aux décisions des acteurs impliqués;
- Le programme de formation d'appoint *Intégration à la profession de technologiste médical* offert par le Collège de Rosemont est suspendu;

- Le dossier présente des enjeux de communication et de coordination entre l'Ordre et le Collège quant à l'énoncé et à la mise en œuvre de la prescription, qui intéressent le commissaire dans les autres volets de son mandat;
- Le commissaire rappelle l'importance pour l'Ordre et pour le Collège de bien informer les candidates et candidats sur la nature de la prescription, sa transposition en cours et les conséquences d'un échec dans la séquence des cours.

5. Recommandations et interventions

- 1) On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir dossier sur le plan de la prescription;
- 2) Que l'Ordre et le Collège de Rosemont resserrent leur coordination et leur communication quant à l'énoncé et la mise en œuvre des prescriptions selon les parcours de reconnaissance;
- 3) Que l'Ordre et le Collège de Rosemont s'assurent de bien informer les candidates et candidats sur la nature de la prescription, sa transposition en cours au Collège et les conséquences d'un échec dans la séquence des cours;
- 4) Que l'Ordre, le Collège de Rosemont et les autorités gouvernementales compétentes relancent les travaux pour offrir à nouveau le programme de formation *Intégration à la profession de technologiste médical*.

ANNEXES

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

Documentation consultée

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

Personnes rencontrées ou consultées

- [REDACTED], plaignante;
- Maître Alain Colette, Directeur général et Secrétaire de l'Ordre;
- Madame Joanne Laverrière, aide pédagogique individuelle, Collège de Rosemont.

