



N° de dossier : 5145-18-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et à la plaignante

PLAIGNANTE :



PROFESSION :

URBANISTE

Préparé par :
M'banze Évellyne Isamene, Analyste
4 octobre 2018

Approuvé par :
André Gariépy, avocat, F.Adm.A. ASC
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 1
3.1 Profil de la plaignante 2
3.2 Analyse de la problématique..... 2

4. Conclusions 5

5. Recommandation et intervention 5

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

**Annexe 2 : Extraits du Règlement sur les conditions de délivrance du permis
de l’Ordre professionnel des urbanistes du Québec 9**

ABRÉVIATIONS

BC : Bureau du Commissaire à l’admission aux professions
MIDI : Ministère de l’Immigration, de la Diversité et de l’Inclusion

1. Mise en contexte

Madame [REDACTED] a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions (ci-après le « bureau du commissaire »), le 7 février 2018, au sujet d'une difficulté rencontrée dans la démarche d'admission à la profession d'urbaniste.

La plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de réussir l'examen professionnel, qui constitue une des conditions de délivrance du permis d'urbaniste, dans le délai alloué. Elle est en désaccord avec les résultats annoncés par l'Ordre, estimant que ceux-ci ne reflétaient pas la réalité eu égard à son parcours scolaire et professionnel. Aussi, elle a demandé la révision du résultat de l'examen et la consultation du cahier-réponse.

L'Ordre a d'abord refusé de recevoir la requête de la plaignante, parce que celle-ci ne répondrait pas aux critères de révision établis par son conseil d'administration. En cours d'enquête, à la suite des échanges avec le bureau du commissaire, l'Ordre a revu sa position et a autorisé la plaignante à consulter son cahier d'examen. Ainsi, le processus de délivrance du permis de l'Ordre a repris son cours.

1.1 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante a sollicité l'intervention du commissaire afin que l'Ordre accepte sa demande de révision de notes et de consultation du cahier-réponse de l'examen.

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 16.23 du *Code des professions*¹). Il s'agit de la première fonction du commissaire² :

[...] de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession.

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 est de s'assurer que la démarche d'admission de la personne s'est déroulée, notamment, de façon équitable, objective, impartiale, transparente et efficace. Pour ce faire, le commissaire enquête sur le fonctionnement du ou des processus d'admission en cause. Il peut alors porter son regard sur les divers aspects du fonctionnement de ce ou de ces processus : juridique, normatif, procédural,

¹ [RLRQ, chapitre C-26.](#)

² [Ibid.](#), art. 16.10, par. 1°.

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 processus de délivrance du permis de l'Ordre. Son motif réside essentiellement dans la décision de l'Ordre d'imposer un seuil aux droits de révision de la note obtenue et celui d'être entendu prévus dans la réglementation. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

La plaignante est détentrice d'un diplôme en architecture et urbanisme, délivré en 1995, par un établissement d'enseignement universitaire [REDACTED]. Selon l'évaluation comparative du MIDI, ce diplôme est comparable au diplôme de maîtrise professionnelle en architecture et urbanisme au Québec³. La plaignante possède également un diplôme de maîtrise en urbanisme, délivré par l'Université de Montréal, en 2006.

Son curriculum vitae fait état d'une vingtaine d'années d'expérience dans le domaine de l'urbanisme dont une dizaine au Québec.

3.2 Analyse de la problématique

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

Compte tenu du profil de la plaignante, le dossier a été traité en vertu du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance du permis de l'Ordre professionnel des urbanistes du Québec*⁴ (ci-après le « Règlement »). Selon le Code et le Règlement, un candidat au permis d'urbaniste doit, entre autres conditions, réussir l'examen professionnel de l'Ordre, afin d'obtenir le permis.

En plus du Code et des règlements, les ordres professionnels sont appelés à s'inspirer, dans leurs processus d'admission, des principes et des bonnes pratiques utilisés dans le domaine. Le commissaire fonde son analyse critique sur ces principes et pratiques et a établi une liste de principes auxquels lui et son équipe se réfèrent dans leur travail. Ces principes ont été communiqués aux ordres professionnels et publiés sur les pages du commissaire du site Web de l'Office des professions⁵.

L'examen de la situation de la plaignante a soulevé des questions sur la politique de l'Ordre et le droit de révision.

Dans les paragraphes 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.

Une des conditions de délivrance du permis d'urbaniste prévues au Règlement consiste en la réussite par tout candidat de l'examen professionnel.

La plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de réussite de l'examen, en décembre 2017. Cependant, dans la communication des résultats, l'Ordre a omis de lui indiquer la note obtenue, alors qu'il l'informait de l'échec et de la possibilité de reprendre l'examen :

À la suite de la correction récente de l'examen du 1^{er} décembre dernier, nous regrettons de devoir vous annoncer que vous n'avez pas obtenu la note minimale de réussite fixée à 60 % par le Règlement sur les conditions et modalités de

³ Réf. Curriculum vitae, 7 février 2018, document fourni par la partie plaignante.

⁴ [RLRQ, c. C-26, r. 305](#)

⁵ <http://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/>

délivrance des permis. Par conséquent, vous devrez reprendre éventuellement l'examen comme prescrit par le même Règlement.⁶

La communication de l'Ordre a semé un doute dans l'esprit de la plaignante quant à la transparence du processus de délivrance du permis d'exercice :

Le 10 janvier 2018, j'ai reçu par courrier la lettre de l'ordre des urbanistes du Québec me signifiant mon échec à l'examen d'admission à l'ordre tenu le 1^{er} décembre 2017. La note de l'examen n'a pas été précisée dans la lettre conformément à l'article 6 du Règlement [...].⁷

Le Règlement prévoit un mécanisme de révision de la décision avant de rendre une décision définitive. La situation de la plaignante réfère notamment aux articles, 5, 6, 7 et 8 du Règlement, que nous reproduisons à l'annexe 2 de ce rapport. L'article 6 stipule que l'Ordre transmet aux candidats les résultats par la poste. Or, les résultats transmis par l'Ordre n'étaient pas complets.

La plaignante avait la perception d'avoir réussi l'examen en raison de son parcours scolaire et professionnel et du fait qu'il s'agissait, pour elle, d'une 2^e reprise de l'examen. Aussi, elle a demandé la révision du résultat et exprimé son désir d'être entendu, dès la réception de la lettre annonçant l'échec à l'examen :

Le 10 janvier 2018 [...], j'ai transmis un courriel à la coordonnatrice afin de lui demander la révision de ma note obtenue à l'examen et ma volonté d'être entendue par le Conseil d'administration à ce sujet, conformément aux dispositions de l'article 7 du Règlement. À date, je n'ai reçu aucune réponse à cette demande.⁸

Les articles 7 et 8 du Règlement précisent les conditions et modalités pour se prévaloir du droit de révision de notes obtenues à l'examen et de se faire entendre. Ces conditions ne sont toutefois pas définies en termes de valeur de notes.

La réponse de l'Ordre à la demande de révision de la plaignante ne semble pas avoir respecté les dispositions de l'article 7. L'Ordre a refusé de recevoir la requête de la plaignante sur base d'une résolution du conseil d'administration adoptée et mise en vigueur le 1^{er} février 2018. Cette résolution s'énonce essentiellement comme suit⁹ :

3.3 Consultation copie d'examen

RÉSOLUTION CA.18.02.01.3.3.

CONSIDÉRANT QU'un candidat peut demander une révision de notes si celui-ci a obtenu un résultat entre 55 % et 59 % [...].

EN CONSÉQUENCE, il est résolu ce qui suit :

Sur proposition dûment faite et appuyée, il est unanimement résolu d'autoriser la consultation du cahier-réponse aux candidats pouvant se prévaloir d'une révision de notes seulement. Cette consultation doit être effectuée à l'intérieur du délai légal pour la révision de la note.

Deux orientations de l'Ordre émergent de cette résolution :

- 1) Le seuil minimum pour le droit à la révision de notes ;
- 2) La condition pour consulter le cahier d'examen.

⁶ Lettre de l'Ordre à la plaignante, 8 janvier 2018, document fourni par la partie plaignante.

⁷ Lettre de la plaignante au conseil d'administration de l'Ordre, 7 février 2018, document fourni par la partie plaignante.

⁸ Lettre de la plaignante au conseil d'administration, *idem*.

⁹ Extrait du procès-verbal de la séance du Conseil d'administration de l'Ordre, tenue à Montréal, les 1^{er} et 2 février 2018, document fourni par l'Ordre.

Selon le personnel de l'Ordre consulté, la politique de révision de notes de l'examen s'articule autour de ces deux considérations, depuis le 1^{er} février 2018. Ainsi, seuls les candidats ayant obtenu entre 55 et 59 % de notes peuvent se prévaloir du droit de révision prévu à l'article 7 du Règlement et consulter leurs cahiers d'examen.

La plaignante aurait obtenu moins que 55 %. Mais, bien que sa demande de révision ait été formulée, le 10 janvier 2018, soit avant l'adoption de la nouvelle politique, l'Ordre avait tout de même déclaré sa demande de révision irrecevable du fait de la nouvelle politique.

La décision de l'Ordre a suscité une réaction négative de la part de plaignante et des questionnements sur le processus de prise de décision en vue de la délivrance du permis de l'Ordre.

Des démarches de facilitation ont été menées par le bureau du commissaire auprès de l'Ordre. En cours d'enquête, malgré un certain délai de réponse de la part de l'Ordre quant à la recevabilité de la requête de la plaignante, l'Ordre a revu sa position. La plaignante a obtenu son droit de révision prévu au Règlement et par ricochet, celui de consulter son cahier d'examen. Sa démarche d'admission à l'Ordre a ainsi repris son cours. L'Ordre a également décidé d'accorder aux autres candidats ces mêmes droits.

Si la situation de la plaignante a connu un dénouement satisfaisant, la politique adoptée par le conseil d'administration reste problématique, puisqu'elle contrevient au Règlement. En effet, l'Ordre a ajouté l'exigence d'un minimum de note pour obtenir un droit de révision et de consulter le cahier d'examen.

Selon l'Ordre, la résolution du conseil d'administration aurait pour but de limiter le nombre de demandes de révision pour alléger la tâche de la permanence de l'Ordre et du comité des admissions, étant donné la taille de l'Ordre¹⁰. Or, ce faisant, la nouvelle politique en matière de révision des résultats de l'examen exclut la catégorie de candidats n'ayant pas obtenu le seuil fixé par les instances de l'Ordre et cela pose un problème d'équité.

Toute personne devrait être en mesure de :

- 1) consulter son cahier d'examen pour se rendre compte de l'évidence de ses lacunes en lien avec l'exercice de la profession, sous réserve de la préservation de l'intégrité de cet examen, et
- 2) demander une révision de notes en cas d'échec, quelle que soit la note obtenue.

En basant sa décision sur les considérations des règles internes qui ne permettent pas à tous les candidats de bénéficier des mêmes droits, la politique adoptée par le conseil d'administration contrevient au règlement de même qu'aux principes d'équité et de transparence.

Agir avec équité, c'est agir de façon juste, selon ce qui est dû à chacun et en tenant compte des différences et de la diversité des situations vécues par les personnes. Dans la situation de la plaignante, ce principe s'apprécie dans la légalité et dans le caractère raisonnable de la position de l'Ordre. Il s'apprécie aussi dans la façon dont l'individu est traité et dans sa perception à l'égard du processus de délivrance du permis de l'Ordre et de ses résultats.

De plus, communiquer les résultats sans préciser la note, soulève un problème de transparence. Agir avec transparence, c'est notamment communiquer clairement le sens de son action ainsi que les critères utilisés pour prendre une décision. En matière d'admission à une profession, le principe de transparence s'apprécie tout particulièrement dans la justification des décisions rendues par les ordres professionnels, dans les explications fournies aux candidats et candidates, dans la disponibilité et la clarté de l'information générale sur les processus, les procédures, les méthodes, les recours. L'Ordre

¹⁰ Lettre de l'Ordre au BC, 21 février 2018, document fourni par l'Ordre.

n'a pas justifié la fixation à 55 %, le seuil minimum pour être admissible à une révision de notes.

4. Conclusions

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

- La plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de réussite de l'examen, en décembre 2017 ;
- Dans la communication des résultats, l'Ordre a omis d'indiquer la note obtenue par la plaignante, comme prévu à l'article 6 du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance du permis de l'Ordre professionnel des urbanistes du Québec* ;
- Insatisfaite du résultat, la plaignante a demandé une révision de notes et une consultation du cahier de l'examen, en vertu de l'article 7 du Règlement ;
- Dans l'intervalle, l'Ordre a adopté une nouvelle politique de révision de notes sur la base d'une résolution du conseil d'administration, qui impose un seuil de note avant d'obtenir une révision et une consultation du cahier d'examen. Cette politique est entrée en vigueur le 1^{er} février 2018 ;
- L'Ordre avait d'abord déclaré la demande de révision et de consultation du cahier d'examen formulée par la plaignante non recevable, basée sur la résolution du conseil d'administration du 1^{er} février 2018 ;
- En cours d'examen de la plainte et à la suite des échanges avec le bureau du commissaire, l'Ordre a revu sa position et autorisé la candidate à consulter son cahier d'examen ;
- La politique du seuil minimum de note pour exercer le droit de révision contrevient au Règlement de même qu'aux principes d'équité et de transparence.

5. Recommandation et intervention

Que l'Ordre modifie sa politique de révision de notes de l'examen afin de permettre à tout candidat de consulter sa copie d'examen, sous réserve de la préservation de l'intégrité de cet examen, et de formuler une demande de révision en cas d'échec, quelle que soit la note obtenue.

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

- Mme [REDACTED], plaignante ;
- Mme Nathalie Corso, Secrétaire de l'Ordre par intérim et Coordinatrice, admission et qualité ;
- Mme Karina Verdon, Directrice générale et Secrétaire de l'Ordre.

Annexe 2 : Extraits du Règlement sur les conditions de délivrance du permis de l'Ordre professionnel des urbanistes du Québec

5. La note minimale de réussite à l'examen est de 60 %. À défaut d'obtenir cette note, le candidat doit reprendre l'examen à la session suivante.

6. Les résultats de l'examen sont transmis au candidat par la poste.

7. Le Conseil d'administration doit réviser la note obtenue à l'examen par un candidat, à condition que ce dernier en fasse la demande par écrit, dans les 30 jours de la mise à la poste du relevé de notes. Le candidat peut, selon les mêmes modalités, demander au Conseil d'administration d'être entendu au sujet des motifs justifiant une telle révision.

8. Le Conseil d'administration dispose d'un délai de 45 jours, à compter de la date de la réception de la demande de révision, pour entendre le candidat et, s'il y a lieu, réviser sa décision. À cette fin, le secrétaire convoque le candidat par écrit, transmis sous pli recommandé, au moins 10 jours avant la date de l'audition.

—

