



N° de dossier : 5146-16-002

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et à la Plaignante

PLAIGNANTE :



ORDRE :

ORDRE DES PSYCHOÉDUCATEURS ET PSYCHOÉDUCATRICES DU QUÉBEC

M'banze Évelyne Isamene
Analyste en reconnaissance
des compétences professionnelles
4 avril 2017

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 plaignante 2
3.2 Analyse de la problématique..... 2

4. Conclusions 6

5. Recommandation et intervention 6

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

ABRÉVIATIONS

BCP :	Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles.
CT :	Crédit
DESS :	Diplôme d'études supérieures spécialisées
TED :	Troubles envahissants du développement
UQAM :	Université du Québec à Montréal
UQTR :	Université du Québec à Trois-Rivières

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 octobre 2016 au sujet d'un différend avec l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (ci-après l'« Ordre ») concernant la reconnaissance de ses compétences.

Pour son admission à l'Ordre, la plaignante a présenté un diplôme de baccalauréat en psychoéducation (1^{er} cycle), délivré par une université québécoise et d'autres titres de formation dans des domaines connexes. Parmi ces derniers, elle a fait valoir un diplôme d'études supérieures spécialisées (DESS) en intervention auprès des personnes avec un trouble envahissant de développement (TED) et un certificat de 1^{er} cycle en intervention sur les TED, délivrés par des universités québécoises. Le diplôme donnant ouverture au permis de psychoéducatrice du Québec est un diplôme en psychoéducation obtenu au terme d'un programme universitaire de 1^{er} et 2^e cycle (maîtrise). La plaignante a également déclaré une expérience québécoise d'au moins 5 ans comme spécialiste en activité clinique avec des droits réservés aux psychoéducateurs ou psychoéducatrices.

Après l'analyse du dossier par le comité des admissions par équivalence (ci-après le « comité »), l'Ordre a décidé que la plaignante bénéficierait d'une équivalence de formation à condition de compléter avec succès un programme de formation d'appoint de 18 crédits incluant un stage de 405 heures¹. Dans la communication de cette décision, l'Ordre n'a pas expliqué ses conclusions.

La plaignante n'est pas satisfaite de la prescription de l'Ordre. Elle estime qu'elle aurait obtenu des conditions d'équivalence plus allégées, si l'Ordre avait tenu compte de tous les éléments de formation dans le dossier, notamment l'expérience dans le domaine. Elle aurait communiqué avec les représentants du service des admissions pour s'informer de sa situation, la communication aurait été infructueuse. Elle n'a toutefois pas demandé la révision de la décision comme prévoit la réglementation.

1.1 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante a sollicité l'intervention du commissaire auprès de l'Ordre pour une prescription allégée par la dispense de certains cours et stages et pour une meilleure communication de l'information sur le processus d'équivalence transmise aux candidates et candidats.

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

¹ Plan de formation du candidat pour l'Obtention du permis de psychoéducateur ou psychoéducatrice, Documentation fournie par la partie plaignante, annexe 1.

² RLRQ, chapitre C-26.

³ Code, art. 16.10, par. 1°.

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 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 d'équivalence de diplôme ou de formation. Le motif de la plainte réside essentiellement dans l'évaluation du dossier d'admission et la communication de l'information sur le processus de la reconnaissance d'équivalence. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

Pour appuyer sa candidature, la plaignante a notamment présenté les titres suivants :

- Un DESS en intervention comportementale auprès des personnes avec un TED, délivré par l'Université du Québec à Montréal (UQAM) en 2016;
- Un diplôme universitaire de 1^{er} cycle, « Baccalauréat en psychoéducation », délivré par l'Université du Québec à Trois-Rivières Montréal (UQTR) en 2011;
- Un certificat de 1^{er} cycle en intervention sur les TED, délivré par l'Université Laval en 2010;
- Un diplôme d'état d'éducatrice spécialisée, délivré par le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports de la France en 1986.

Son curriculum vitae fait état d'une expérience professionnelle, en France et au Québec, comme éducatrice spécialisée et spécialiste en activités cliniques de plus de 25 ans, dont au moins 5 dans des activités réservées aux psychoéducateurs ou psychoéducatrices du Québec.

3.2 Analyse de la problématique

L'accès à l'exercice de la profession de psychoéducateur et psychoéducatrice se fait selon les dispositions du *Code des professions* et des règlements afférents.

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 psychoéducateurs et psychoéducatrices* (ci-après le « Règlement »). Selon ce règlement et le Code, un candidat ou une candidate qui ne détient pas un diplôme désigné comme donnant ouverture au permis doit posséder un diplôme ou une formation reconnu

équivalent par l'Ordre, afin d'obtenir le permis de psychoéducateur ou de psychoéducatrice.

Les diplômes reconnus par le gouvernement du Québec sont des diplômes délivrés par des universités désignées en vertu du 1^{er} alinéa de l'article 184 du Code. Ils sont obtenus au terme d'études universitaires de 1^{er} et 2^e cycles, comportant un total de 135 crédits, dont 93 crédits sur des matières spécifiques à la psychoéducation énumérées à l'article 2 du Règlement.

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.

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

1. Évaluation du dossier,
2. Communication.

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 Évaluation du dossier

L'Ordre s'appuie sur le comité, dûment constitué par le conseil d'administration pour évaluer les compétences des candidats. En cours d'enquête, l'Ordre nous a décrit les principes généraux qui guident le comité dans sa démarche de prise de décision.

3.2.1.1 Approche d'évaluation

Pour apprécier les dossiers en vue d'établir l'équivalence, l'Ordre utiliserait une approche par comparaison avec les connaissances à acquérir dans un programme de formation reconnu, la référence étant l'article 2 du Règlement. Les facteurs pris en compte sont⁴ :

Cours et formations suivis et réussis

- L'Ordre compare les acquis du candidat ou de la candidate avec les connaissances à acquérir au terme d'un programme de formation reconnu;
- Il vérifie les cours universitaires et autres formations suivis et réussis qui peuvent correspondre aux matières spécifiées à l'article 2 du Règlement en termes de contenu et de nombre d'heures.

Parcours de formation et des compétences

- L'Ordre compare les parcours des candidats ayant des formations semblables ou des compétences de mêmes niveaux. Par exemple, des candidats ayant une formation de 1^{er} cycle en psychoéducation suivie d'une spécialisation dans l'intervention auprès d'une clientèle particulière;
- Il compare les compétences acquises par le candidat ou la candidate avec celles d'un diplômé ou d'une diplômée de maîtrise en psychoéducation exposé à différentes approches et clientèles semblables;
- Il compare les objectifs poursuivis par des stages effectués dans le cadre d'un DESS avec ceux du programme de formation reconnu. À cet effet, il a établi une règle pour ne reconnaître que la moitié des crédits de stages de DESS.

⁴ Lettre de l'Ordre au BCP, 9 février 2017, Documentation fournie par l'Ordre, annexe 1.

Acquis expérientiels

- L'Ordre compare les heures de travail et les responsabilités assumées par le candidat ou la candidate avec les fonctions normalement assumées par un psychoéducateur ou une psychoéducatrice;
- Il accorde une équivalence pour des crédits de stage de premier cycle;
- Il accorde une équivalence pour des compétences en évaluation sous certaines conditions : le candidat ou la candidate doit présenter des rapports cliniques rédigés par lui ou elle et être en mesure d'expliquer par écrit la démarche clinique utilisée.

En résumé, le comité cherche à établir les similitudes entre le contenu des programmes d'études suivis, les compétences ainsi que l'expérience acquises par le candidat ou la candidate et ceux suivis et acquis par les personnes détenant des diplômes reconnus.

3.2.1.2 Résultat de l'évaluation selon l'Ordre⁵

Pour rappel, la plaignante a présenté un cumul de formations jugées non équivalentes au programme de formation reconnu. Selon l'article 4 du Règlement, elle doit démontrer l'atteinte, par sa formation ou son expérience, d'un niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui requis pour l'exercice de la profession.

L'Ordre aurait évalué les compétences de la plaignante sur la base des considérations décrites dans la section précédente. Nous résumons comme suit, les conclusions et justifications de cette évaluation obtenues en cours d'enquête :

- Au niveau de la formation, l'Ordre a reconnu 75 crédits sur 93 crédits, soit :
 - 45 CT pour le baccalauréat en psychoéducation
 - 30 CT pour le DESS en TED et le certificat sur mesures en TED.
- Au niveau du parcours de formation, après l'analyse des objectifs poursuivis par le stage de DESS en TED et ceux du stage de 2^e cycle en psychoéducation, le comité a reconnu la moitié des crédits de stage réalisé dans le cadre du DESS⁶, soit :
 - 3 CT.
- Au niveau de l'expérience, la plaignante posséderait déjà le nombre de crédits de stage de 1^{er} cycle exigé, étant détentrice du baccalauréat en psychoéducation. Il lui resterait à démontrer les compétences en évaluation psychoéducative, en répondant aux conditions fixées à la section précédente au sujet des acquis expérientiels.

Considérant ces résultats, nous comprenons que la plaignante n'a pas démontré l'acquisition de certaines matières citées à l'article 2 du Règlement. Son niveau de connaissances scolaires et son expérience lui ont valu une reconnaissance partielle de l'équivalence de formation. En conséquence, l'Ordre a décidé qu'il lui accorderait une équivalence complète à la condition de suivre avec succès un programme de formation d'appoint de 18 crédits, comportant des formations théoriques et 405 heures de stages.

⁵ Lettre de l'Ordre au BCP, idem.

⁶ Suivant la règle établie, l'Ordre a reconnu 1/2 des 6 crédits de stage (PSY7518) obtenus dans le cadre de DESS, lettre de l'Ordre au BCP, id.

La plaignante estime les exigences de l'Ordre exagérées. Elle se questionne sur les éléments concrets et précis qui lui ont permis de formuler son opinion, notamment en ce qui concerne les heures de stage à compléter eu égard à son expérience.

Rappelons que la plaignante a déclaré environ 5 années d'expérience dans des activités réservées aux psychoéducateurs. Selon elle, pour avoir droit à ces activités, une cotisation pour l'inscription au registre et un nombre d'heures de formation sont exigés annuellement par l'Ordre. L'Ordre ne lui aurait pas indiqué la valeur accordée à son expérience dans le cadre de ces activités. Elle déplore l'absence de justifications de la part de l'Ordre quant aux conclusions de son évaluation. Toutefois, elle n'a pas demandé la révision de la décision, prévue à l'article 11 du Règlement et rappelée par l'Ordre dans sa lettre de la décision. La demande de révision donne une occasion à la personne insatisfaite de la décision de l'équivalence de se faire entendre ou de fournir d'autres éléments en faveur de son dossier.

Nous comprenons que, dans l'optique de l'Ordre, la formation d'appoint permettrait à la candidate d'atteindre le niveau de connaissance requis en vue de la délivrance du permis d'exercice. Dans l'état actuel de choses, nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante en ce qui concerne l'évaluation.

3.2.2 *Communication*

La plaignante aurait contacté les représentants du service des admissions pour s'informer du processus d'équivalence et de la pertinence du programme de DESS en intervention comportementale auprès des personnes avec un TED dans ce processus, en plus de faire valoir certains éléments de son parcours professionnel. Ce service ne lui aurait pas communiqué de façon précise les critères de reconnaissance ni les orientations claires au sujet des démarches à entreprendre pour satisfaire aux exigences de l'Ordre.

En outre, dans la communication de la décision sur l'équivalence, l'Ordre n'a pas expliqué de façon détaillée le résultat de l'évaluation ni la démarche de l'analyse qui a mené à la déduction selon laquelle le niveau de connaissances de la candidate ne satisfait pas totalement aux exigences du Règlement. Il n'a pas non plus émis des commentaires sur les acquis scolaires et expérientiels de la candidate. La fiche de la prescription⁷ transmise à la candidate ne rapporte que le plan de la formation d'appoint en vue de la délivrance du permis d'exercice exigée par l'Ordre. On n'y trouve aucune référence d'outils ou méthodes qui auraient guidé les membres du comité dans leurs analyses.

En cours d'enquête, l'Ordre nous a décrit la démarche du comité pour évaluer les dossiers d'équivalence. Toutefois, il aurait avantage à faire état de son raisonnement et à diffuser l'énoncé détaillé de ses critères d'analyse des demandes d'équivalence systématiquement dans sa lettre de décision, afin de permettre aux candidats d'apprécier la justesse de la décision en cette matière. Cela aurait, par exemple, permis à la plaignante de savoir pourquoi 405 heures de stage étaient nécessaires, malgré son parcours professionnel.

L'absence de justification a généré aux yeux de la plaignante une perception de manque d'objectivité et d'équité dans l'évaluation effectuée par le comité et de manque de transparence dans la communication transmise par l'Ordre.

La question de la communication aux candidats de l'Ordre avait fait l'objet de recommandations du commissaire à la suite de l'examen d'une plainte au même objet effectué par son bureau en 2016. Le commissaire avait alors enjoint l'Ordre de porter une attention particulière à l'information communiquée aux candidats à chaque étape du processus d'admission.

⁷ Plan de formation du candidat pour l'obtention du permis de psychoéducateur ou psychoéducatrice, Documentation fournie par la partie plaignante, annexe 1.

En cours d'enquête et dans le cadre d'un autre dossier, l'Ordre nous a informés qu'il a entrepris une réflexion sur toutes les dimensions de son approche d'équivalence en termes de normes, outils et communication.

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 sur la base des exigences du *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices*;
- Le niveau des connaissances et l'expérience de la personne plaignante ont amené l'Ordre à accorder une reconnaissance d'équivalence partielle et à imposer une formation d'appoint incluant des stages, comme condition d'admission à l'Ordre;
- La personne plaignante exerce certaines activités réservées aux psychoéducateurs et psychoéducatrices pour lesquelles une cotisation d'inscription au registre et un nombre d'heures de formation sont exigés. L'Ordre n'a émis aucun commentaire sur la valeur de ces acquis expérientiels lors de son évaluation;
- 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;
- L'absence de justification a généré aux yeux de la plaignante une perception de manque d'objectivité et d'équité dans l'évaluation effectuée par le comité des admissions par équivalence et de manque de transparence dans la communication transmise par l'Ordre;
- Le processus d'évaluation de l'Ordre utilise une approche par comparaison avec comme référence l'article 2 du *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices*. Cette approche est acceptable, mais elle devrait être plus formalisée afin de permettre à un candidat ou une candidate de constater l'évidence de ses lacunes et d'apprécier la justesse de la décision de l'Ordre;
- À la suite des recommandations du commissaire au rapport d'examen de plainte d'un autre dossier, l'Ordre a entrepris une réflexion sur toutes les dimensions de son approche d'équivalence en termes de normes, outils et communication.

5. Recommandation et intervention

QUE l'Ordre indique et justifie de façon détaillée les conclusions de l'évaluation des compétences professionnelles transmise aux candidats.

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

- [REDACTED], plaignante;
- Mme Dominique Trudel, Ph. D., ps.éd., Coordinatrice aux admissions et au soutien professionnel à l'Ordre.

