



N° de dossier : 5146-18-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PLAIGNANTE :



PROFESSION :

PSYCHOÉDUCATRICE

Préparé par :
Ghauthy Jean-Baptiste, Analyste
26 novembre 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 2

3.1 Profil de la plaignante 2

3.2 Analyse de la problématique..... 2

3.2.1 Évaluation du dossier.....3

3.2.1.1 Cours et formation suivis.....3

3.2.1.2 Acquis expérientiels.....3

3.2.1.3 Résultat de l'évaluation de l'Ordre3

3.2.2 Communication.....4

3.2.3 Remboursement des frais5

4. Conclusions..... 5

5. Recommandations et interventions 6

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

Annexe 2 : Extraits du *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec*..... 9

ABRÉVIATIONS

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 8 juin 2018 au sujet d'une difficulté rencontrée dans la démarche d'admission à la profession de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec (ci-après « l'Ordre »).

La plaignante détient un baccalauréat en psychologie (1^{er} cycle) et un diplôme d'études spécialisé en santé mentale, tous deux délivrés par des universités québécoises. Elle a fait également valoir son expérience québécoise de 10 ans comme éducatrice au sein d'un centre jeunesse. Le diplôme donnant ouverture au permis de psychoéducatrice au Québec est un diplôme de psychoéducation de deuxième cycle (maîtrise).

En été 2017, la plaignante aurait consulté les représentants du service d'admission de l'Ordre afin d'obtenir leur avis sur son projet de demande d'équivalence aux fins de la délivrance du permis compte tenu de son parcours académique. La réponse du service d'admission aurait été positive.

Elle est surprise d'apprendre par lettre datée du 22 novembre 2017 que le comité des admissions par équivalence de l'Ordre ne lui a pas reconnu d'équivalence de formation permettant la délivrance du permis. Elle a par la suite introduit une demande de révision et a apporté des notes explicatives à son dossier comme complément d'information. Le comité de révision a maintenu la décision du comité des admissions de lui refuser une reconnaissance d'équivalence de formation.

La plaignante déplore la situation, alors qu'elle avait pris le temps de se renseigner sur les perspectives de réussite de son projet professionnel.

1.1 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante sollicite l'intervention du commissaire pour une meilleure communication de l'information sur le processus de reconnaissance de l'équivalence et des résultats de l'évaluation effectuée. Elle tient également à ce que l'Ordre lui rembourse les honoraires versés.

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

¹ [RLRQ, chapitre C-26.](#)

² [Ibid.](#), art. 16.10, par. 1°.

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, 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 d'admission par équivalence de diplôme ou de formation. 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 présenté :

- Un diplôme universitaire de 1^{er} cycle, soit un baccalauréat en psychologie de l'Université Concordia en 2005 ;
- Un diplôme d'études supérieures spécialisées en santé mentale comportant 30 crédits, délivré par la Téluc, Université du Québec à Montréal, en 2009 ;
- Une expérience de travail d'un peu plus de 10 ans comme éducatrice dans un centre intégré de santé et de services sociaux.

3.2 Analyse de la problématique

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

Compte tenu du profil de la plaignante, son dossier a été traité en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec* (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 reconnus équivalents par l'Ordre, afin d'obtenir le permis de psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec.

Les diplômes reconnus par le gouvernement du Québec sont les diplômes délivrés par des universités désignées en vertu de l'article 184 du Code. Ils sont obtenus au terme d'études universitaires de premier et deuxième cycles, comportant un total de 135 crédits dont 93 doivent porter sur des matières précises 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'article 1 du Règlement définit ce que l'on entend par « équivalence de diplôme » et « équivalence de formation ». Nous reproduisons un extrait des articles de ce Règlement utiles pour notre analyse à l'annexe 2.

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

1. Évaluation du dossier
2. Communication ;
3. Remboursement des frais

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*

Pour évaluer le dossier, l'Ordre s'appuie sur le comité des admissions par équivalence et suit la démarche d'analyse basée sur les dispositions des articles 2 à 4 du Règlement.

3.2.1.1 Cours et formation suivis

En vue d'établir la reconnaissance d'équivalence, l'Ordre, compare les cours suivis et réussis par la candidate dans sa formation académique aux cours qui peuvent correspondre aux matières spécifiées à l'article 2 du Règlement. Le but étant de transposer les cours équivalents sur une base de crédits universitaires permettant de situer la candidate par rapport à l'objectif des 93 crédits à atteindre répartis selon les sujets.

Une équivalence de 36 crédits lui a été attribuée pour son parcours académique, dont 21 crédits pour sa formation en psychologie et 15 pour sa formation en santé mentale.

3.2.1.2 Acquis expérientiels

Pour établir une équivalence expérientielle, l'Ordre a demandé à la candidate de remplir un questionnaire d'information sur son expérience professionnelle. Des questions sont formulées sur le parcours professionnel portant sur la durée de l'expérience, les différentes activités réalisées, les activités réservées exercées, les problématiques résolues, etc. Le but est de comparer les responsabilités assumées par la candidate avec les fonctions normalement exécutées par un psychoéducateur ou psychoéducatrice.

L'Ordre a attribué un total de 6 crédits à la candidate pour son expérience de travail d'un peu plus de 10 ans.

3.2.1.3 Résultat de l'évaluation de l'Ordre

Selon l'analyse faite par le comité des admissions par équivalence, le parcours de la plaignante ne lui a pas permis de cumuler le nombre de crédits démontrant qu'elle a atteint le niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui qui peut être acquis par un titulaire de diplôme reconnu comme donnant ouverture au permis. La grille de type académique utilisée par le comité mentionne que sur un total de 93 crédits, la plaignante n'en a cumulé que 42, soit 36 crédits de cours équivalents et 6 crédits de stage.

Le raisonnement pour attribuer 6 crédits à l'expérience professionnelle de la candidate n'est pas suffisamment exposé. La logique appliquée dans la démarche est de comparer les stages en psychoéducation qui visent le développement d'habiletés propres à la profession, sans toutefois s'y limiter, par rapport à la fonction d'éducatrice exercée par la candidate.

Dans sa décision, le comité d'admission par équivalence mentionne que l'équivalence de formation n'a pu être reconnue parce qu'en vertu de l'article 2 du Règlement, il existe un écart important entre le dossier de la candidate (42 crédits) et les 93 crédits spécifiés au Règlement. L'Ordre recommande à la candidate d'effectuer une maîtrise en psychoéducation si elle désire toujours être admissible.

Nous comprenons que la plaignante ne détient pas un niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui qui peut être acquis par le titulaire d'un diplôme reconnu comme donnant ouverture au permis, comme le prévoit l'article 4 du Règlement. Dans sa communication des résultats à la candidate, l'Ordre ne fait référence qu'à l'article 2 du Règlement qui parle des normes d'équivalence de diplôme. Or l'Ordre a fait une analyse

qui prend appui sur l'article 4 du Règlement qui parle de l'équivalence de formation. Ceci soulève un enjeu de communication entre l'Ordre et la candidate, qui peut créer une certaine confusion au sujet de la démarche et des méthodes applicables à l'évaluation du dossier.

De plus, dans sa décision l'Ordre émet une prescription, soit de compléter une maîtrise en psychoéducation, pour avoir accès au permis. Le règlement sur les normes d'équivalence de l'Ordre précise qu'en cas de refus de reconnaissance d'équivalence, l'Ordre doit informer le candidat ou la candidate des programmes d'études, des stages ou des examens dont la réussite lui permettrait de bénéficier d'une équivalence.³ Dans le cadre d'une équivalence de formation partielle, comme c'est le cas de la plaignante, l'imposition d'effectuer un programme de maîtrise doit être une option parmi d'autres. Cette option doit être clairement expliquée au candidat ou candidate puisqu'il s'agit d'un programme donnant accès direct au permis et qu'il est question d'une formation importante et de longue durée proposée comme parcours dans le cadre d'une équivalence de formation.

La prescription de l'Ordre doit aussi faire le lien entre les lacunes relevées et la formation prescrite. Or nous savons qu'en prescrivant de réussir la maîtrise en psychoéducation, l'Ordre n'a pas énoncé le lien entre le contenu de la maîtrise et les lacunes de la candidate. Il est possible qu'en vue de l'admission à la maîtrise, on lui exige des cours sous forme de propédeutique. C'est là une « prescription » administrative qui s'ajoute à celle formelle de l'Ordre et qui dans certains cas peut représenter une surprise pour le candidat. Sans commenter le bienfondé de la chose, on voit bien qu'il y a un continuum de formation d'études universitaires de premier et deuxième cycle pour la profession de psychoéducateur, le diplôme désigné par règlement du gouvernement ne faisant état que de la maîtrise professionnalisante qui couronne ce continuum. Ce continuum est d'ailleurs inscrit dans la logique des normes d'équivalence de diplôme du Règlement dans lequel les crédits exigés sont acquis « *aux termes de programmes d'études universitaires de premier et deuxième cycle* »⁴. Il est important que l'Ordre expose ses réalités dans ses documents d'information sur l'admission, de même que dans ses prescriptions en cas d'équivalence partielle. Cela permettra au candidat ou à la candidate de mieux comprendre l'ampleur de la formation à acquérir et la justification de celle-ci en regard de ses lacunes relevées dans le dossier de la personne.

Outre ces commentaires, nous ne voyons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante en ce qui concerne l'évaluation des compétences acquises et lacunes de la plaignante.

Il convient de mentionner que dans le cadre du traitement d'une plainte antérieure, l'Ordre nous avait avisés de son intention d'implanter sous peu une nouvelle politique d'évaluation des dossiers de candidature basée sur un référentiel des compétences qui tiendrait compte des expériences et autres compétences acquises par un candidat ou une candidate. Cet outil permettrait un exposé plus pédagogique des exigences de la profession au Québec et des lacunes possibles des candidats et candidates. Questionné à ce propos, l'Ordre pense rendre ce référentiel opérationnel en hiver 2019.

3.2.2 Communication

Outre les éléments de communication ci-dessus concernant le lien apparent entre les lacunes relevées et la formation prescrite, un enjeu de communication s'est aussi manifesté lorsque la plaignante a consulté le représentant de l'Ordre avant même de déposer son dossier de candidature pour se renseigner sur le potentiel de réussite de son projet. On lui aurait laissé croire que son projet était possible en raison de son profil.

³ *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec*, [RLRQ, chapitre C-26, r. 208.01](#), art. 10.

⁴ *Ibid.*, art. 2.

Malheureusement, le comité de révision de l'Ordre a refusé de reconnaître l'équivalence de formation et a maintenu la décision du comité des admissions en dépit des arguments présentés par la candidate dans sa note d'observation. Conséquemment, la plaignante se questionne sur la crédibilité des propos qui lui ont été dits par le personnel de l'Ordre avant même de déposer son dossier. Ceci laisse place à la mésinterprétation au sujet des exigences de l'Ordre.

En effet, quoique l'objectif de l'Ordre soit de renseigner les candidats, cela peut arriver que l'information transmise ne soit pas clairement formulée ou que les choix de mots utilisés prêtent à confusion.

Nous attirons l'attention de l'Ordre sur l'importance de la communication afin de bien informer les candidats et candidates sur la démarche d'admission. L'imprécision de la communication a généré des attentes du côté de la candidate, alors que seul le comité des admissions peut décider d'octroyer ou de ne pas octroyer une reconnaissance d'équivalence.

3.2.3 *Remboursement des frais*

Étant donné que du point de vue de la plaignante, l'information reçue lui laissait croire qu'une reconnaissance d'équivalence serait obtenue et qu'il en est autrement, elle a manifesté le désir de recouvrer les frais déboursés relativement à cette démarche d'admission.

Les sommes versées à l'Ordre sont demandées pour l'étude du dossier de candidature de tout candidat et ne sont pas tributaires de l'obtention ou de la non-obtention du permis en psychoéducation. De ce fait, nous n'avons pas de commentaires à formuler sur cet aspect du dossier.

4. Conclusions

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

- La plaignante est détentrice d'un baccalauréat en psychologie et d'un diplôme d'études supérieures spécialisées en santé mentale, tous deux délivrés par des universités québécoises ;
- La plaignante allègue que le caractère imprécis de la communication de l'Ordre sur la démarche d'admission a suscité des attentes et engendré des incompréhensions quant aux exigences de délivrance de permis ;
- L'Ordre a accordé à la candidate un certain nombre de crédits pour chacune de ses études universitaires et pour son expérience de travail, mais cela n'a pas été suffisant pour la pleine équivalence et l'obtention du permis de psychoéducation ;
- Le raisonnement de reconnaissance de l'expérience professionnelle basée sur la comparaison entre la fonction d'éducatrice exercée par la candidate et les objectifs poursuivis par les stages en psychoéducation n'est pas suffisamment exposé ;
- Il existe un continuum d'études universitaires de premier et de deuxième cycle dans la formation de psychoéducateur qui n'est pas suffisamment exposé dans les documents d'admission et dans les prescriptions de l'Ordre ;
- Dans sa prescription, l'Ordre n'a pas suffisamment exposé le lien entre sa recommandation de faire une maîtrise en psychoéducation et les lacunes relevées dans le dossier d'admission de la candidate ;

- La nouvelle politique d'évaluation des dossiers de candidature de l'Ordre basée sur un référentiel des compétences qui tiendra compte des expériences professionnelles devrait être opérationnelle en hiver 2019 ;
- Nous ne voyons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier en ce qui concerne l'évaluation des compétences acquises et lacunes de la plaignante ;
- Les sommes versées à l'Ordre sont demandées pour l'étude du dossier de candidature de tout candidat et ne sont pas tributaires de l'obtention ou de la non-obtention du permis en psychoéducation. De ce fait, nous n'avons pas de commentaires à formuler sur cet aspect du dossier.

5. Recommandations et interventions

- 1) Que l'Ordre s'assure que l'information transmise aux candidats et candidates concernant le processus d'admission soit bien comprise et interprétée par eux ;
- 2) Que l'Ordre expose le raisonnement soutenant ses conclusions au sujet de l'évaluation des compétences expérientielles en regard des exigences ;
- 3) Que l'Ordre, dans ses documents d'information, de même que ses prescriptions, fasse état du continuum de formation d'études universitaires de premier et de deuxième cycle de la profession de psychoéducateur afin de renseigner les candidats sur l'ampleur de la formation à acquérir ;
- 4) Que l'Ordre, dans sa communication aux candidats et candidates, décrive le parcours pour arriver à l'obtention du permis en faisant le lien entre la formation prescrite et les lacunes révélées chez ces personnes. Si la formation prescrite est jugée importante, l'Ordre doit l'expliquer, mentionner les options de formation à la pièce ou par programme. Lorsque la maîtrise en psychoéducation est prescrite, l'Ordre doit aviser de la possibilité d'une propédeutique avant de débiter ce programme.

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 et de l'autre partie prenante ;
- 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 Melany Besner, Adjointe aux admissions de l'Ordre ;
- Mme Dominique Trudel, Coordinatrice du développement de la pratique et au soutien professionnel.

Annexe 2 : Extraits du Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec

1. [...]

Dans le présent règlement, on entend par :

« équivalence de diplôme » : la reconnaissance, par l'Ordre, qu'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement situé hors du Québec atteste que le niveau de connaissances et d'habiletés du candidat titulaire de ce diplôme est équivalent à celui acquis par le titulaire d'un diplôme reconnu par règlement du gouvernement, pris en application du premier alinéa de l'article 184 du Code des professions (L.R.Q., c. C-26), comme donnant ouverture au permis délivré par l'Ordre ;

« équivalence de formation » : la reconnaissance, par l'Ordre, que la formation d'un candidat démontre que celui-ci a acquis un niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui acquis par le titulaire d'un diplôme reconnu par règlement du gouvernement, pris en application du premier alinéa de l'article 184 du Code des professions, comme donnant ouverture au permis délivré par l'Ordre.

2. Un candidat qui est titulaire d'un diplôme délivré par un établissement d'enseignement universitaire situé hors du Québec bénéficie d'une équivalence de diplôme aux fins de la délivrance du permis, s'il démontre que son diplôme a été obtenu au terme d'un programme d'études universitaires de premier et de deuxième cycle, comportant total de 135 crédits. Un crédit représente 45 heures de formation ou d'activités d'apprentissage, planifiées sous forme de présence dans une salle de cours, dans un laboratoire, dans un atelier ou sous forme de travail personnel. Un minimum de 93 crédits sur ces 135 crédits doit porter sur les matières suivantes et être réparti comme suit : [...]

4. Un candidat bénéficie d'une équivalence de formation pour la délivrance du permis, s'il démontre qu'il possède, au terme d'une expérience pertinente de travail dans la pratique d'activités constituant l'exercice de la profession ou d'une formation pertinente à la profession, un niveau de connaissances et d'habiletés équivalent à celui qui peut être acquis par le titulaire d'un diplôme reconnu comme donnant ouverture au permis.

Dans l'appréciation de l'équivalence de formation du candidat, il est tenu compte particulièrement des facteurs suivants :

1° la nature et la durée de son expérience de travail ;

2° le fait que le candidat soit titulaire d'un ou de plusieurs diplômes obtenus au Québec ou ailleurs ;

3° la nature et le contenu des cours suivis de même que les résultats obtenus ;

4° la nature et le contenu des stages et des autres activités de formation effectués.
