

N° de dossier : 5125-17-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et à la plaignante

PLAIGNANTE :

[REDACTED]

PROFESSION :

INGÉNIEUR

Préparé par :
Évelyne M'banze Isamene, Analyste
22 juin 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 Fermeture et ouverture de dossier d'admission	3
3.2.2 Méthodes et déroulement des examens.....	5
3.2.3 Communication avec la candidate.....	6
4. Conclusions	8
5. Recommandations et intervention.....	9
Annexe 1 : Documentation et personnes consultées.....	11

ABRÉVIATIONS

BC :	Bureau du commissaire à l'admission aux professions
CCI :	Conseil canadien des ingénieurs
DEA :	Diplôme d'études approfondies

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 juillet 2017 au sujet d'une difficulté rencontrée dans la démarche d'admission à la profession d'ingénieur au Québec.

La plaignante détient un diplôme d'ingénieur délivré par une université d'Algérie ; un diplôme d'Études approfondies en sciences et technologie (DEA) délivré par une université française ; un titre de Master spécialisé et un diplôme d'ingénieur, les deux, délivrés par une école supérieure française.

En 2004, elle a présenté une demande d'admission à l'Ordre des ingénieurs du Québec. Ce dossier de candidature a été fermé à deux reprises, à la suite d'échecs répétés à des examens prescrits en vue de l'équivalence.

La première fermeture a eu lieu en 2007 après des échecs à un examen de spécialité. Pour obtenir sa réouverture, la plaignante a suivi et réussi une formation recommandée par l'Ordre, dans le domaine de l'examen échoué.

La plaignante a demandé la réouverture de son dossier en 2015, soit huit ans après sa fermeture. Conformément à sa politique d'équivalence, l'Ordre a traité le dossier comme une nouvelle demande. Aussi, il lui a prescrit d'autres examens en plus de l'examen échoué. Or, pour un des examens additionnels, la plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de la réussite dans le délai accordé. Le dossier a de nouveau été fermé en 2017, et ce jusqu'à ce jour. La plaignante devrait, encore une fois, démontrer qu'elle a amélioré ses connaissances dans le domaine de l'examen échoué avant de poursuivre la démarche d'admission.

La plaignante se questionne sur l'imposition d'examens supplémentaires par l'Ordre pour la réouverture du dossier. Elle a la perception que, dans son analyse, l'Ordre n'a pas tenu compte de tous les éléments de la formation dans le dossier, qui lui aurait permis de bénéficier des conditions d'équivalence allégées. Qui plus est, l'Ordre ne lui aurait pas fourni des explications détaillées sur le traitement de son dossier d'équivalence.

Par ailleurs, la plaignante exprime un doute sur l'équité procédurale dans le processus d'examens en vue de l'admission à l'Ordre en relevant des écarts entre les différentes séances d'examens, quant aux méthodes, outils de préparation et teneur des examens.

1.1 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante a sollicité l'intervention du commissaire pour vérifier notamment le déroulement historique des examens en vue de l'équivalence ainsi que la communication avec les 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 16,23 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

¹ [RLRQ, chapitre C-26.](#)

² [RLRQ, c. C-26](#), art. 16,10, par. 1°.

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, 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 le processus d'examen en vue de la reconnaissance de l'équivalence. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

Pour soutenir sa demande de reconnaissance de l'équivalence, la plaignante a présenté à l'Ordre les titres de formation suivants :

- Un grade d'ingénieur d'État en génie mécanique, obtenu en Algérie, en 2002 ;
- Un diplôme d'études approfondies (DEA) « Sciences et technologies » (option mécanique) de niveau Master, obtenu en France en 2002, au terme d'une année de formation ;
- Un Mastère spécialisé « Système de mesure et métrologie », obtenu en France en 2003, au terme d'une année de formation ;
- Un diplôme d'ingénieur de métrologie, de niveau Master, obtenu en France en 2006.

3.2 Analyse de la problématique

L'accès à l'exercice de la profession d'ingénieur se fait selon les dispositions du *Code des professions* (Code), de la *Loi sur les ingénieurs* et des règlements afférents.

En plus de la réglementation, les ordres professionnels sont appelés à s'inspirer, dans leurs processus d'admission, 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 des ingénieurs* (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 d'ingénieur.

Les conditions d'équivalence varient selon que le diplôme de génie de 1^{er} cycle du candidat ou de la candidate est d'un niveau comparable ou non au diplôme reconnu par le gouvernement du Québec³. La réussite des examens est généralement la condition d'équivalence et ces examens

³ [Profil du candidat](#). Le dossier de la plaignante avait été évalué en vertu du Règlement et de la politique en vigueur en 2004.

sont déterminés en fonction du niveau scolaire et de l'expérience du candidat ou de la candidate dans le domaine du génie.

Un guide sur les examens élaboré par l'Ordre, disponible sur son site internet, décrit la nature des examens ainsi que les modalités pour satisfaire aux exigences requises en vue de l'équivalence.

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

1. Fermeture et ouverture de dossier d'admission de la plaignante ;
2. Méthodes et déroulement des examens ;
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 l'analyse de conformité et l'analyse critique des différents aspects de la problématique présentée plus haut, ainsi que nos commentaires sur ces questions.

3.2.1 Fermeture et ouverture de dossier d'admission

Suivant la politique de l'Ordre, un candidat a droit à 3 essais pour réussir un examen prescrit. Le défaut de réussir au 3^e essai entraîne la fermeture du dossier. Le candidat devra prouver qu'il a amélioré sa formation dans le domaine de l'examen échoué, s'il souhaite la réouverture de son dossier.

Fermeture du dossier en 2007

En 2004, la condition d'équivalence imposée à la plaignante était la réussite de :

- un examen de spécialité (14-MC-A6), et
- un examen d'études complémentaire⁴.

La plaignante n'avait pas satisfait à l'exigence de la réussite de 14-MC-A6, après 3 essais. Par conséquent, son dossier avait été fermé en 2007.

En 2014, elle a suivi et réussi une formation dans le domaine de l'examen échoué en vue de la réouverture du dossier⁵. Dans la pratique de l'Ordre, la demande de réouverture d'un dossier fermé pour cause d'échecs répétés est traitée, en fonction de la politique en vigueur, comme s'il s'agissait d'une nouvelle demande⁶.

En 2015, le dossier a été réévalué pour la réouverture. Or, depuis la fermeture du dossier en 2007, les conditions d'admission ont changé. Le DEA, présenté en appui à la demande d'admission, n'était plus admissible pour fins d'exemption. Aussi, la prescription de l'Ordre est passée à 4 examens, soit :

- l'examen échoué (14-MC-A6), et
- 3 examens de spécialité supplémentaires, dont le 14-MC-A1.

La plaignante ne comprend pas la décision de l'Ordre de la soumettre à une prescription plus lourde après avoir suivi et réussi une formation visant à améliorer les connaissances dans le domaine de l'examen échoué⁷. Elle fait valoir son expérience au Québec⁸ ainsi que ses autres

⁴ Lettre de l'Ordre à la plaignante, 22 septembre 2004, document fourni par la partie plaignante.

⁵ Courriel de la plaignante au BC, 20 février 2018.

⁶ *Guide sur les examens d'admission*, art. 19,1

⁷ Courriel de la plaignante au BC, 10 octobre 2017.

⁸ Courriels entre l'Ordre et la plaignante entre le 11 mars 2015 et le 4 août 2015, « *mail-1, mail-2, et mail-3* », documents fournis par la partie plaignante.

diplômes dans le domaine de génie pour obtenir une réduction de la nouvelle prescription de l'Ordre.

Selon l'information obtenue dans le cadre de l'examen de la plainte, l'Ordre avait tenu compte des éléments de la formation et l'expérience présentés par la plaignante dans l'évaluation en vue de l'équivalence et lors de la réouverture du dossier. En effet, l'analyse des communications entre l'Ordre et la plaignante révèle que les deux parties ont discuté de relevés des notes fournis par la plaignante, de son expérience professionnelle au Québec ainsi que de son DEA⁹. Rappelons que celui-ci (DEA) a été obtenu au terme d'une année d'études approfondies « Sciences et Technologies », option mécanique.

Justification de la prescription en vue de la réouverture du dossier

Les principales raisons invoquées par l'Ordre pour justifier la nouvelle prescription seraient que :

- La plaignante n'aurait pas fourni les certifications requises afin de valider l'expérience pour fins d'exemption d'examens ;
- Le DEA ne serait plus reconnu à des fins d'exemption d'examens, car il n'a pas été obtenu au terme d'une formation d'études supérieures en génie d'au moins 2 ans¹⁰.

Nous comprenons donc qu'en 2004, le DEA avait permis à la plaignante de bénéficier d'une prescription allégée, la condition de l'équivalence ayant été la réussite de 2 examens seulement.

Nous comprenons aussi que la formation suivie et réussie en 2014 n'avait de lien qu'avec le 1^{er} examen échoué, le 14 -MC-A6, pour la poursuite de la démarche d'admission. Le nombre élevé d'examens dans la nouvelle prescription serait plutôt l'effet du changement des conditions d'admissibilité à la profession et du passage de temps, le DEA ne remplissant plus les critères pour obtenir une exemption, du fait de la durée de sa formation.

Toutefois, la considération ou non d'un titre de formation pour fins d'exemption par le seul fait de la durée du programme de formation, en l'occurrence 2 ans d'études supérieures en génie, nous laisse perplexes. Pour établir l'équivalence, il nous paraîtrait plus cohérent que l'Ordre apprécie le dossier sur le plan de contenu de la formation plutôt que de sa durée. Le contenu du DEA peut tout de même être pertinent et à considérer.

Fermeture du dossier en 2017

De 2014 à 2017, la plaignante a réussi trois des quatre examens prescrits. Il ne lui reste qu'un seul examen, le 14 -MC-A1, pour lequel elle n'a pas satisfait à l'exigence de la réussite après 3 tentatives. D'où la 2^e fermeture du dossier de demande d'admission à l'Ordre. Encore une fois, elle devra démontrer qu'elle a amélioré ses connaissances dans le domaine du nouvel examen échoué, avant de poursuivre la démarche d'équivalence.

Nous serions tentés d'imputer la responsabilité de l'échec à la candidate. Nous devrions toutefois nous questionner sur l'impact de l'approche d'équivalence de l'Ordre sur le cheminement des candidats et candidates :

Pour obtenir la réouverture d'un dossier fermé à la suite d'échecs répétés, l'Ordre suggère de suivre et réussir une formation dans le domaine de l'examen échoué et par la suite, reprendre l'examen échoué. Autrement dit, la possession des connaissances requises dans un domaine problématique passe par la réussite de l'examen dans ce domaine en contexte scolaire et en contexte de l'Ordre. Donc, une double évaluation pour démontrer que les connaissances acquises ont atteint le niveau requis.

⁹ Courriels entre l'Ordre et la plaignante, op.cit., p.3

¹⁰ Courriel de l'Ordre à la plaignante, 11 mars 2015, document fourni par la partie plaignante.

La pratique de l'Ordre voulant que la démonstration de l'équivalence passe uniquement par les examens a été critiquée plusieurs fois par le commissaire¹¹, car il existe divers autres moyens d'appréciation et d'évaluation des compétences permettant d'établir l'équivalence.

En 2016, dans le cadre d'un autre dossier au même objet, le commissaire avait formulé des commentaires suivants :

Dans la pratique de l'Ordre observée, seule la réussite des examens permet de valider qu'un candidat ou une candidate non diplômés en génie possède le même niveau de connaissances que le titulaire d'un diplôme reconnu. La démonstration de l'équivalence passe donc par les examens. Or, il existe divers moyens d'appréciation et d'évaluation des compétences permettant d'établir l'équivalence. L'acquisition des connaissances par la formation sanctionnée par un examen scolaire permet également de démontrer l'atteinte du niveau des connaissances requis. En principe, celles-ci ne devraient plus avoir besoin d'être évaluées ou confirmées par un examen de l'Ordre¹².

L'Ordre justifie la pertinence de reprendre l'examen par le fait que la formation suggérée aux candidats en vue de la reprise d'un examen ne couvre pas toute la matière du sujet évalué : « un examen couvre plus de matière qu'un cours universitaire »¹³. Si tel était la raison, pourquoi ne pas suggérer une formation qui couvrirait toute la matière sujette à l'examen afin d'éviter la duplication des moyens d'évaluation? Cela pourrait nécessiter une discussion avec les établissements d'enseignement afin de standardiser et préciser les informations dont les candidats ont besoin pour obtenir l'équivalence.

Il faudrait considérer que les lacunes à l'égard des compétences requises puissent être comblées par une autre mesure qu'un examen, notamment la réussite d'un cours sur le même sujet.

L'Ordre devrait être en mesure d'apprécier autrement que par les seuls examens. Ce qui importe ce sont les acquis du candidat en rapport avec les exigences de la profession et non le moyen de leurs évaluations.

Notons toutefois que l'Ordre avait déjà répondu positivement aux critiques du commissaire quant à l'approche des examens pour démontrer l'équivalence. Il a entrepris de changer son règlement ainsi que sa politique. Un nouveau règlement entre en vigueur le 31 mai 2018 en vue de remédier aux iniquités créées par son approche actuelle d'équivalence. Le commissaire entend suivre attentivement l'évolution de ce dossier.

3.2.2 Méthodes et déroulement des examens

À la suite de la réouverture du dossier, la plaignante s'est présentée aux séances d'examens pour les 4 examens prescrits, de novembre de 2015 à mai 2017.

La plaignante a formulé plusieurs critiques à l'égard du déroulement et des méthodes des examens, après des échecs à l'examen du 14-MC-A1. Elle a notamment exprimé un doute sur la pertinence de l'examen relativement au descriptif, au contenu et à la durée¹⁴.

Point de vue de la plaignante

- 1) Il y aurait un changement graduel des paramètres d'examens. Les sujets d'examens seraient de plus en plus difficiles par rapport aux années antérieures et la pondération des notes serait en faveur des sujets plus difficiles ;

¹¹ Notamment en 2014, dossier de la vérification particulière 5300-14-002, rapport de vérification, p. 10. [Disponible sur les pages Web du commissaire.](#)

¹² Dossier de la plainte 5125-16-003, rapport de l'examen de la plainte p.5, [Disponible sur les pages Web du commissaire.](#)

¹³ Message de l'Ordre au BC, 12 octobre 2017. Aussi dans le *Guide sur les examens d'admission*, art. 2.2.

¹⁴ Déclaration de la plaignante, idem.

- 2) Elle aurait observé une baisse tendancielle du taux de réussite des candidats. En mai 2017, ce taux aurait baissé de 30 % par rapport à celui de la séance précédente d'examen ;
- 3) La durée de l'examen ne serait pas proportionnelle à l'abondance de la matière évaluée ;
- 4) L'examen de mai 2017 aurait comporté un nombre inhabituel de questions.

Point de vue de l'Ordre

Nous résumons ainsi la réponse de l'Ordre¹⁵ :

- 1) Les sujets d'examens sont établis par Ingénieurs Canada, à partir d'un comité composé des représentants de chacune des provinces ;
- 2) Les questions sont préparées par les examinateurs et sont issues du répertoire des examens du CCI ;
- 3) L'Ordre indique aux candidats les bibliographies et publie les sujets à évaluer sur son site internet ;
- 4) D'autres instructions sur le déroulement des examens sont incluses dans la lettre de la décision sur l'équivalence ;
- 5) Il est possible que d'un examinateur à un autre, l'examen préparé ne couvre pas les mêmes sujets. Cependant, les questions se rapportent toujours aux matières décrites dans la bibliographie ;
- 6) Le candidat devrait être prêt à traiter chacun des sujets publiés sur la matière de l'examen ;
- 7) L'Ordre a fait analyser le contenu de l'examen que la plaignante a tenté de réussir en mai 2017, pour vérifier la conformité eu égard à la bibliographie suggérée. L'examen aurait été conforme et ne comportait pas des questions sur des sujets inattendus allégués par la plaignante.

Les critiques de la plaignante rejoignent d'autres, portés à l'attention du commissaire sur la question de la pertinence, la nature et la forme des examens¹⁶. L'Ordre devrait profiter des modifications de son règlement pour améliorer ses méthodes d'évaluation et d'accompagnement des candidats dans la préparation d'examens en vue de l'équivalence et des suivis du processus après les résultats des examens.

3.2.3 Communication avec la candidate

La plaignante allègue que l'Ordre ne lui a pas suffisamment justifié la décision de ne pas reconnaître pleinement ses compétences et il n'aurait pas répondu à son questionnement sur les statistiques concernant les examens.

Justification de la décision de l'équivalence

Comme dit à la section 3.2 de ce rapport, la demande d'admission de la plaignante a été traitée en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des ingénieurs*. La politique d'appréciation de l'équivalence de l'Ordre complète ce règlement¹⁷ et les modalités pour satisfaire aux exigences sont mises à la disposition

¹⁵ Courriels de l'Ordre au BC, 15 août 2017 et 12 octobre 2017. Aussi sur le site internet : [Description des examens](#)

¹⁶ Voir le dossier 5125-16-003.

¹⁷ Mis à jour du 1^{er} décembre 2010, articles 11 et 12.

des candidats au début et tout le long du processus, notamment par l'information disponible sur le site internet de l'Ordre.

À la lumière des renseignements obtenus de deux parties pendant notre enquête, le dossier de la plaignante semble avoir été évalué suivant la procédure prévue au Règlement et à la politique, alors en vigueur¹⁸.

Les conditions d'équivalence imposées à la plaignante en 2004, lors de la première demande d'admission, auraient répondu aux critères établis par l'Ordre à cette époque. En effet, le diplôme de la plaignante n'étant pas un diplôme visé par l'art. 9 du Règlement¹⁹, les conditions d'équivalence établies dans son cas étaient la réussite d'un examen dans le domaine de sa spécialité et d'un examen d'études complémentaires.

Tout indique qu'en 2004, la prescription n'était pas un enjeu pour la plaignante, puisqu'elle ne l'avait pas contestée. L'on présume donc qu'elle était d'accord avec la décision et qu'une justification supplémentaire n'était plus nécessaire. Nous ne notons pas d'éléments qui justifieraient une recommandation à l'Ordre de fournir à la plaignante d'explications supplémentaires sur l'appréciation initiale de son dossier.

L'insatisfaction de la plaignante n'est apparue qu'après la modification de la prescription à la suite d'échecs répétés à un examen. La prescription à la réouverture d'un dossier fermé est un enjeu différent de la prescription initiale.

La plaignante semble ne pas comprendre la raison de 3 examens supplémentaires à la prescription lors de la réouverture du dossier en 2015. Il se pourrait que l'écoulement de temps entre la formation et les examens aient rendu ses connaissances obsolètes ou que l'Ordre ait jugé que les connaissances acquises initialement par la candidate n'étaient plus suffisantes. Dans tous les cas, l'Ordre aurait dû justifier ces ajouts.

Les meilleures pratiques dans le domaine encouragent l'utilisation d'une grille d'analyse basée sur des outils et des méthodes d'évaluation standardisées et objectives lorsque communiqués aux candidats et candidates, cela facilite une meilleure compréhension des décisions de l'Ordre.

L'Ordre aurait avantage à indiquer les outils utilisés pour évaluer un dossier. Et si en cours du processus il décide de modifier la prescription, il devrait indiquer la démarche qui lui a permis de fixer le nombre d'examens additionnels. Il devrait également expliquer de façon détaillée les conclusions de son évaluation dans la communication de la décision au candidat.

Ces explications auraient permis à la plaignante de constater l'évidence de ses lacunes et d'apprécier la justesse de la décision de l'Ordre de ne pas lui accorder une reconnaissance complète de formation ou de lui imposer des examens supplémentaires.

Communication sur le processus d'examen

La plaignante allègue que l'Ordre n'a pas répondu à ses interrogations sur le déroulement et le suivi des examens.

Nous avons consulté plusieurs messages électroniques échangés entre le service des admissions de l'Ordre et la plaignante pour la période du 11 mars 2015 au 28 juin 2017. Ces messages sous forme de demande de renseignements traitent des sujets variés comme :

- Le complément d'information sur les éléments du dossier (relevés des notes, preuve d'expérience, etc.) ;
- La reconnaissance de l'expérience ;

¹⁸ Voir prescription de l'Ordre à la plaignante, 22 septembre 2004, document fourni par la partie plaignante.

¹⁹ Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme et de formation pour la délivrance d'un permis de l'Ordre des ingénieurs du Québec.

- Les conditions de poursuite de la démarche d'équivalence ;
- La modification de la prescription à la réouverture du dossier ;
- Les observations sur le contenu de l'examen et son déroulement ;
- La consultation du cahier d'examen ;
- Les statistiques sur les résultats de l'examen.

L'analyse de ces informations nous révèle qu'à travers son personnel du service des admissions, l'Ordre a généralement donné suite aux interrogations de la plaignante. Cette dernière a notamment échangé avec ce personnel sur la possibilité de réduire la prescription eue égard à son expérience²⁰. Elle a également obtenu la copie de son cahier d'examen comme souhaité, en exerçant son droit de révision de l'examen prévu dans la politique.

Certaines réponses de l'Ordre ont toutefois été incomplètes ou imprécises. En exemple, la représentante de l'Ordre lui a fourni une copie du cahier d'examen ainsi que le questionnaire, mais n'a pas répondu à la demande sur le taux de réussite alors que ces deux éléments étaient demandés en même temps. Il aura fallu que la plaignante insiste pour obtenir les explications sur le taux de réussite, qui furent les suivantes :

Au sujet du taux de réussite, je ne vous l'ai pas mentionné, car il n'est pas représentatif étant donné le très grand écart entre les réussites et les échecs.²¹

De la même façon, après la réouverture du dossier, l'Ordre n'a pas indiqué à la plaignante avec précision la nature des lacunes qui ont nécessité des examens additionnels.

Le commissaire est sensible à la question de la communication avec les candidats. Le manque de clarté dans les renseignements fournis a pu alimenter des interrogations chez la plaignante. Par principe de transparence, l'Ordre devrait rendre disponibles les statistiques sur les examens.

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 d'un examen prescrit en vue de l'équivalence dans le délai accordé ;
- Le défaut de réussir un examen après 3 essais a entraîné la fermeture de son dossier d'admission ;
- Les conditions d'admission ont été changées pendant le processus d'équivalence ;
- À la réouverture du dossier, l'Ordre a imposé des examens supplémentaires à l'examen échoué, en vertu de la politique en vigueur, sans toutefois indiquer avec précision la nature des lacunes qui ont nécessité ces ajouts ;
- La première prescription ne semblait pas être un enjeu pour la plaignante, puisqu'elle n'avait pas contesté. L'insatisfaction de la plaignante n'est apparue qu'après la modification de la prescription à la suite d'échecs répétés à un examen ;
- L'Ordre a entrepris de changer son règlement ainsi que sa politique en vue de remédier aux iniquités possibles créées par l'approche des examens pour établir l'équivalence ;

²⁰ Courriels entre la plaignante et l'Ordre de la période du 11 mars 2015 au 4 août 2015, documents fournis par la partie plaignante.

²¹ Courriel de l'Ordre à la plaignante, 28 juin 2017, Document fourni par la partie plaignante.

- La plaignante a exercé, à plusieurs reprises, son droit d'obtenir de l'Ordre des explications sur les résultats des examens. Toutefois, les réponses de l'Ordre n'étaient pas toujours claires et précises ;
- Le manque de clarté dans les renseignements fournis a pu nourrir une perception de manque de transparence de la part de l'Ordre ;
- Sous réserve de commentaires, nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la candidate quant à la prescription.

5. Recommandations et intervention

- 1) Que l'Ordre indique aux candidats les outils utilisés pour relever les lacunes et établir une prescription ;
- 2) Que l'Ordre rende disponibles les statistiques des examens après chaque séance d'examen ;
- 3) Que l'Ordre tienne une discussion avec les établissements d'enseignement pour standardiser et préciser les informations dont les candidats ont besoin pour bénéficier de l'équivalence.

ANNEXE

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 Kalina Bacher-René, Directrice de l'accès à profession à l'Ordre.

