

N° de dossier : 5131-15-002

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et au Plaignant

PLAIGNANT :



ORDRE :

ORDRE DES OPTICIENS D'ORDONNANCES DU QUÉBEC

Préparé par M^{me}banze Évelyne Isamene
Analyste en reconnaissance
des compétences professionnelles
29 mars 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	1
3.1 Profil de la plaignante	2
3.2 Analyse de la problématique.....	2
4. Conclusions	6
5. Recommandations et interventions	6
Annexe 1 : Documentation et personnes consultées.....	7

ABRÉVIATIONS

Cégep : Collège d'enseignement général et professionnel
DEC : Diplôme d'études collégiales

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 24 septembre 2015 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission par équivalence de l'Ordre des opticiens du Québec (ci-après l'« Ordre »).

La plaignante allègue avoir rencontré différents obstacles dans les démarches visant à obtenir la formation complémentaire prescrite par l'Ordre en vue de la délivrance du permis d'opticienne d'ordonnance au Québec. Ces démarches ont été entamées en 2013 et relancées en 2015.

Les insatisfactions rapportées par la plaignante ont été examinées en deux étapes. La première étape réfère à la plainte formulée le 28 mai 2015 et fermée le 28 juillet 2015. Elle faisait état des problèmes de communication avec les représentants de l'Ordre. Nous rappellerons ces problèmes dans le présent rapport. La deuxième étape consiste en l'examen de l'insatisfaction persistante de la plaignante rapportée, par écrit, le 25 septembre 2015 et qui porte sur l'accessibilité à la formation prescrite.

1.1 Attentes de la plaignante envers le Commissaire

La plaignante souhaite une intervention du Commissaire en vue d'obtenir une réponse aux doléances adressées à l'Ordre quant aux problèmes d'accès à la formation complémentaire prescrite.

2. Cadre législatif

L'examen des plaintes déposées au Bureau du Commissaire s'appuie sur la loi instituant le poste de Commissaire et les paramètres liés à sa charge (art. 16.9 à 16.21 du [Code des professions](#), RLRQ, c. C-26). Il s'agit de la première fonction du Commissaire :

[...] 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. (Code, art. 16.10, par. 1°)

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 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 d'équivalence de diplôme ou de formation. Le motif de la plainte réside essentiellement dans l'accessibilité à la formation manquante en vue de la délivrance du permis de l'Ordre. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

- Les documents fournis par la plaignante indiquent qu'elle a suivi une formation d'opticienne à l'Île-du-Prince-Édouard et a satisfait aux exigences de la « *Guilde canadienne des opticiens d'ordonnances* »;
- Elle a obtenu une autorisation légale d'exercer la profession d'opticienne d'ordonnances dans l'État de la Caroline du Sud, aux États-Unis, en 1994;
- Selon l'Ordre, elle est titulaire d'une certification de l'American Board of Opticianry (qui ne contiendrait pas les lentilles cornéennes) et d'une licence d'opticienne de la Caroline du Sud;
- L'évaluation du dossier de candidature effectuée par l'Ordre aurait révélé l'inexistence dans la formation de la plaignante, des notions pratiques en lentilles cornéennes, l'une de deux compétences requises pour la délivrance du permis d'opticien d'ordonnances au Québec.

3.2 Analyse de la problématique

L'accès à l'exercice de la profession d'opticien d'ordonnances se fait selon les dispositions de la *Loi sur les opticiens d'ordonnances* et 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 normes d'équivalence de diplôme et de formation pour la délivrance d'un permis par l'Ordre des opticiens d'ordonnances* (ci-après le « *Règlement* »).

Le diplôme reconnu par le gouvernement du Québec comme donnant ouverture au permis d'opticien est le diplôme d'études collégiales (DEC) obtenu à la suite d'études complétées en techniques d'orthèses visuelles aux établissements d'enseignement suivants :

- Cégep Édouard-Montpetit;
- Cégep François-Xavier-Garneau;
- Cégep de Lanaudière Assomption¹.

Selon le Règlement et le *Code*, un candidat ou une candidate qui ne détient pas un diplôme donnant ouverture au permis d'opticien doit posséder un diplôme ou une formation reconnu équivalent par l'Ordre. Au Québec, le programme d'études qui mène au permis d'opticien comporte une formation en lunetterie et en lentilles cornéennes.

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

1. Communication;
2. Évaluation de la formation;
3. Alternative temporaire;
4. Accessibilité à la formation requise.

¹ Selon le Code des professions art. 184, al.1 et le Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit au permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels. Le cégep régional de Lanaudière (Assomption) a été ajouté en 2014.

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 *Communication*

Dans la plainte déposée le 28 mai 2015, la plaignante déplorait l'absence de communication de la part de l'Ordre, alors qu'elle lui avait fait part d'obstacles rencontrés dans les démarches visant la réalisation de la formation complémentaire prescrite. L'établissement d'enseignement désigné pour offrir ladite formation aurait imposé des exigences additionnelles à la prescription de l'Ordre. Pour la plaignante ces nouvelles exigences auraient pour effet de prolonger la durée de la formation, ce qui constituerait un obstacle supplémentaire à l'obtention du permis d'exercice.

Lors des échanges avec le représentant de l'Ordre dans la première étape de l'examen de la plainte, le Bureau du Commissaire avait sensibilisé l'Ordre à l'importance de se rendre disponible et de donner suite aux questionnements des candidates et candidats à l'exercice de la profession.

L'intervention du Commissaire avait facilité la reprise de la communication en vue d'établir un dialogue apaisé entre les deux parties. Le problème de communication soumis par la plaignante avait ainsi connu son dénouement et le dossier de la plainte avait été fermé en date du 28 juillet 2015.

L'insatisfaction relative à la communication est réapparue dans une nouvelle plainte déposée le 25 septembre 2015, soit environ deux mois après la fermeture de la première, alors que la plaignante questionnait l'Ordre sur l'opportunité de suivre la formation manquante dans un autre cadre que celui des établissements d'enseignement désignés. Notamment, elle évoquait la possibilité de suivre une autoformation en ligne ou un cours privé agréé et offert par l'Ordre à certains candidats.

Selon la plaignante, un candidat présentant un dossier similaire au sien aurait bénéficié d'une formation privée offerte par l'Ordre et dispensée par un de ses membres². Elle souhaiterait avoir la possibilité de suivre la même formation. L'Ordre n'aurait pas répondu de manière précise aux demandes de la plaignante, par exemple de la façon suivante :

- Au sujet de la formation en ligne³ :
 - « Il faut évaluer la formation avant de répondre à votre question »;
 - « Je ne peux garantir que cette formation lui confère une équivalence ».
- Au sujet de la formation privée :
 - « Le dossier d'un membre étant confidentiel, je ne peux y référer »;
 - « Le Comité et le Conseil d'administration ont déterminé que cette formation était insuffisante pour obtenir l'équivalence ».

Ces explications n'auraient pas permis à la plaignante de comprendre la position de l'Ordre et auraient généré chez elle une perception de refus de candidature sans justification de la part de l'Ordre.

Le Bureau du Commissaire a entrepris, encore une fois, des démarches de facilitation auprès de l'Ordre. Les renseignements relatifs à la nature et aux modalités de la formation privée dispensée par un de ces membres nous ont été transmis par l'Ordre en janvier 2016.

² Message de la plaignante transmis à l'Ordre le 14 septembre 2015, Documents fournis par l'Ordre.

³ Message de l'Ordre transmis à la plaignante, les 17 et 18 août 2015 et notes du représentant de l'Ordre, datées du 26 juin 2015, Documents fournis par l'Ordre.

La communication entre l'Ordre des opticiens et la candidate semble ardue. Plusieurs échanges entre les deux parties ont été infructueux. Ceci peut être le fait d'un manque de clarté dans les renseignements transmis, tout comme de délai de réponse.

L'Ordre a un devoir de bien informer, en temps utile, un candidat ou une candidate sur la démarche d'admission. Ses représentants doivent faire preuve de sensibilité et porter une attention particulière à l'information communiquée à ces personnes tout au long du processus d'admission. Le Commissaire est sensible à l'enjeu de communication avec les candidats, il pourra s'y intéresser dans le cadre des autres volets de son mandat.

3.2.2 *Évaluation de la formation*

Les articles 5 et 6 du Règlement établissent les normes d'équivalence qu'une candidate ou un candidat ne possédant pas un diplôme reconnu doit rencontrer afin de déterminer si le niveau acquis de ses connaissances et de son expérience de travail est équivalent à celui acquis par le détenteur d'un diplôme québécois reconnu.

Afin d'apprécier le niveau de connaissances des candidats par la procédure d'équivalence, le comité formé par le conseil d'administration à ces fins, soit le « comité de la formation professionnelle », fait subir à chaque candidate et candidat une évaluation pratique et théorique de ses connaissances.

L'Ordre aurait procédé à l'évaluation des compétences de la plaignante par une méthode documentée. Selon les documents obtenus, cette dernière a subi deux examens écrits : un en lunetterie et un en lentilles cornéennes, qui sont des champs d'intervention bien délimités. Les résultats de ces évaluations auraient révélé des lacunes importantes en lentilles cornéennes. La candidate n'aurait pas démontré la connaissance des notions de base dans ce domaine⁴.

Le parcours de formation suivi par la plaignante ne lui a donc pas permis d'atteindre un niveau de connaissance équivalant à celui acquis au terme du programme d'études reconnu, particulièrement dans le domaine des lentilles cornéennes. D'où la décision de l'Ordre d'imposer la réussite de la formation en lentilles cornéennes avant d'accorder l'équivalence. On ne note pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la candidate quant à l'évaluation de ses compétences et à la prescription d'une formation d'appoint.

3.2.3 *Alternative temporaire*

Le programme d'études qui donne ouverture au permis d'opticien d'ordonnances au Québec est composé d'une formation en lunetterie et d'une autre en lentilles cornéennes : « L'opticien est un professionnel de la vue qui œuvre au sein d'une équipe multidisciplinaire [...]. Il est de par sa formation, l'expert en lunettes et en lentilles cornéennes⁵ ».

La profession d'opticien d'ordonnances au Québec s'exerce donc dans ces deux domaines. On comprend que cela peut ouvrir la possibilité de pratiquer dans un de ces domaines à la fois et donc d'envisager la possibilité d'un permis restrictif temporaire.

Il a été révélé que la plaignante ne possède pas des compétences dans le domaine de lentilles cornéennes. En vertu de la réglementation, elle doit démontrer la réussite de la formation manquante, avant la délivrance du permis régulier d'opticien. Or, il y a un problème d'accessibilité à cette formation.

⁴ Lettre d'un membre évaluateur au Directeur des services professionnels et Secrétaire de l'Ordre, 10 juin 2013, Documents fournis par l'Ordre.

⁵ <http://opticien.qc.ca/fr/main-nav/devenir-opticien-ordonnances/etudiants-quebécois//>

Le *Code des professions* prévoit la possibilité pour un ordre professionnel de délivrer un permis restrictif temporaire à un candidat à l'exercice de la profession à qui l'Ordre a indiqué la formation à acquérir en vue de l'équivalence et dans l'attente de suivre cette formation :

42.1. Le conseil d'administration d'un ordre peut délivrer un permis restrictif temporaire à un candidat à l'exercice de la profession qui se trouve dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

1° l'ordre lui a indiqué, après examen d'une demande d'équivalence présentée en application d'un règlement pris en vertu du paragraphe c de l'article 93 ou du paragraphe i de l'article 94, la formation à acquérir aux fins de la reconnaissance de cette équivalence;

[...].

En vertu de cet article, il serait opportun dans le cas présent, d'explorer la possibilité de la délivrance d'un permis restrictif temporaire pour les aspects de l'exercice de la profession pour lesquels les compétences sont reconnues, soit dans le domaine de la lunetterie, en attendant de compléter la formation complémentaire dans le domaine des lentilles cornéennes.

3.2.4 Accessibilité à la formation requise

La personne plaignante s'est butée à des exigences additionnelles imposées par l'établissement d'enseignement désigné pour offrir la formation en vue de la délivrance du permis de l'Ordre. La candidate s'est vu refuser l'accès à la formation prescrite parce qu'elle n'a pas accepté de suivre des cours supplémentaires proposés par le Cégep Édouard-Montpetit.

Le problème d'accès aux programmes de formation d'appoint en vue de la délivrance du permis d'exercice d'une profession fait actuellement l'objet des discussions entre les diverses institutions concernées.

Par ailleurs, la plaignante a souhaité suivre la formation dans le domaine de lentilles cornéennes offerte par l'Ordre et dispensée par un de ses membres en vue de combler ses lacunes.

Selon l'Ordre, la formation à laquelle la plaignante fait allusion en est une de mise à niveau des compétences en lentilles antérieurement acquises et qui est offerte à une catégorie spécifique de candidates et candidats compte tenu, entre autres, des critères suivants⁶ :

- Avoir bénéficié d'une autorisation légale d'exercer dans le domaine des lentilles cornéennes dans le pays d'origine;
- Détenir une formation académique suffisante dans le domaine des lentilles cornéennes;
- Performer à l'examen d'évaluation des compétences.

La plaignante n'aurait pas rempli ces critères. Elle n'aurait pas démontré avoir acquis des connaissances de base dans ce domaine pour bénéficier de la formation offerte par l'Ordre.

L'accessibilité au programme de la formation en vue de la délivrance du permis et la rareté des établissements d'enseignement dans la plupart des régions du Québec est un enjeu important. Un seul établissement désigné était situé dans la région de résidence de la candidate. Cet enjeu dépasse le contexte particulier de la situation de la plaignante et pourrait faire l'objet d'une analyse dans le cadre des autres mandats du Commissaire.

L'Office des professions du Québec a, de par le *Code des professions*, un rôle à jouer pour faciliter la collaboration entre les établissements d'enseignement et les ordres en vue

⁶ Lettre de l'Ordre au Bureau du Commissaire, 22 janvier 2016, Documents fournis par l'Ordre.

d'une offre suffisante de formation d'appoint. Il faudrait donc que l'Ordre et l'Office discutent de la problématique de l'offre de formation d'appoint en lentilles cornéennes.

4. Conclusions

En réponse aux attentes et aux questionnements de la personne 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 n'a pas accordé à la personne plaignante une équivalence de formation et lui a prescrit une formation complémentaire en lentilles cornéennes;
- La rareté d'établissements d'enseignement offrant la formation d'appoint et les exigences additionnelles imposées par l'établissement d'enseignement pouvant l'offrir sont des obstacles supplémentaires à la démarche de la personne plaignante en vue de l'obtention du permis de l'Ordre;
- La personne plaignante pourrait envisager de demander à l'Ordre la délivrance d'un permis restrictif temporaire dans le domaine de la lunetterie, dans l'attente de suivre avec succès la formation en lentilles cornéennes et d'obtenir le permis régulier d'opticien d'ordonnances;
- La communication entre l'Ordre et la candidate semble ardue. Plusieurs échanges entre les deux parties ont été infructueux. Ceci peut être le fait d'un manque de clarté dans les renseignements transmis par l'Ordre, tout comme de délai de réponse;
- L'Ordre a un devoir de bien informer, en temps utile, un candidat ou une candidate sur la démarche d'admission. Ses représentants doivent faire preuve de sensibilité et porter une attention particulière à l'information communiquée à ces personnes tout au long du processus d'admission.

5. Recommandations et interventions

- 1) On ne note pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la candidate quant à l'évaluation de ses compétences et de la prescription d'une formation d'appoint;
- 2) Que l'Ordre porte une attention particulière à l'information communiquée aux candidates et candidats et s'assure de donner suite à leurs questionnements tout au long du processus d'admission;
- 3) Que l'Ordre et l'Office des professions examinent la situation de l'accessibilité de la formation d'appoint en lentilles cornéennes.

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;
- M. Gilles Nolet, Directeur des services professionnels et Secrétaire de l'Ordre.

