

## CE QUE LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES PEUT FAIRE POUR VOUS

Certaines personnes formées hors du Québec font face à des difficultés dans leurs démarches pour faire reconnaître leurs compétences professionnelles. Un recours gratuit s'offre à toute personne qui tente d'obtenir un permis d'exercice auprès d'un ordre professionnel et qui est insatisfaite de la façon dont sa demande de reconnaissance est traitée par cet ordre.



### À PROPOS DU COMMISSAIRE

#### Quelles sont ses fonctions?

Le Commissaire reçoit et examine les plaintes contre un ordre professionnel concernant la reconnaissance des compétences professionnelles. Son rôle n'est pas de faire lui-même cette reconnaissance, ni d'évaluer les diplômes ou la formation des personnes qui ont recours à lui.

De plus, même en l'absence d'une plainte, le Commissaire vérifie comment fonctionnent les mécanismes de reconnaissance des compétences dans les processus d'admission des ordres professionnels.

Le Commissaire suit également l'évolution de la collaboration entre les ordres professionnels et les établissements d'enseignement concernant l'offre de formation et de stage exigés par les ordres.

#### Quels sont les objectifs et les principes qui guident son travail?

Le Commissaire veut réduire les difficultés et trouver des solutions aux problèmes rencontrés dans les démarches de reconnaissance des compétences pour obtenir un permis d'exercice. Le Commissaire regarde notamment si les ordres professionnels traitent les demandes d'admission de façon équitable, objective, transparente, cohérente et efficace.

### PORTER PLAINTE

#### Qui peut porter plainte et pourquoi?

##### Les personnes formées hors du Québec

Vous voulez exercer votre profession au Québec, mais elle est régie par un ordre professionnel. Si votre formation a été effectuée hors du Québec, vous avez déposé une demande de reconnaissance auprès de cet ordre en vue d'obtenir le permis d'exercice.

##### Toute personne ayant effectué une formation dans un domaine connexe au Québec

Vous ne possédez pas un « diplôme désigné » par le gouvernement du Québec (diplôme qui représente la voie habituelle pour obtenir un permis d'exercice), mais vous avez fait des études dans un domaine connexe à celui d'une profession réglementée. Pour faire reconnaître une partie de ces études, vous avez déposé auprès de l'ordre concerné une demande de reconnaissance de l'équivalence de votre formation.

Notez que peu importe votre citoyenneté, que vous soyez actuellement au Québec ou à l'étranger, le Commissaire aux plaintes est un recours qui s'offre à vous, en cas d'insatisfaction sur la façon dont un ordre traite ou a traité votre demande de reconnaissance. Il n'est pas nécessaire d'avoir fait ou commencé des démarches d'immigration ou de travail temporaire pour déposer une plainte.

## Dans quelles situations porter plainte?

### Le sujet de la plainte

Le Commissaire peut examiner votre plainte si elle concerne le fonctionnement des mécanismes de reconnaissance des compétences professionnelles. Ces mécanismes sont employés dans le processus d'admission pour les personnes qui ne détiennent pas le « diplôme désigné » ou les conditions supplémentaires normalement exigées. Voici les trois principaux mécanismes de reconnaissance pour obtenir un permis d'exercice au Québec :

- **Équivalence de diplôme ou de formation** : à moins de pouvoir bénéficier d'un processus d'admission simplifié par une entente de reconnaissance mutuelle ou par un règlement de l'Ordre, vous devez faire évaluer vos diplômes ou alors l'ensemble de votre formation (incluant votre expérience de travail);
- **Entente de reconnaissance mutuelle** (par exemple, l'Entente Québec-France) : si vous exercez dans un autre pays une profession visée par une entente ou un accord conclu par le gouvernement du Québec pour faciliter la reconnaissance des compétences, l'Ordre va vérifier si vous pouvez bénéficier du processus d'admission simplifié prévu pour ce cas;
- **Approche de type « permis sur permis »** : si vous détenez un permis d'exercice hors du Québec reconnu par un règlement de l'Ordre pour la délivrance du permis québécois, vous n'avez pas à faire évaluer votre diplôme ou votre formation; il y a un processus d'admission particulier dans ce cas.

### La ou les raisons de la plainte

Voici des exemples de situations que le Commissaire pourrait examiner :

- **Information** : l'Ordre ne vous a pas donné des renseignements clairs et complets pour que vous puissiez comprendre comment obtenir un permis dans les meilleurs délais;
- **Facilitation** : l'Ordre exige des renseignements que vous n'êtes pas en mesure de fournir pour des raisons hors de votre contrôle, sans vous offrir de solution de rechange;
- **Délais** : l'Ordre tarde à traiter votre demande d'admission ou le comité qui peut examiner votre demande ne se réunit pas dans les prochains mois;
- **Évaluation** : vous croyez que l'Ordre ne tient pas compte de certains éléments pertinents de vos études ou de votre expérience de travail;
- **Suffisance des motifs** : l'Ordre ne veut pas vous donner des explications suffisamment détaillées pour que vous puissiez comprendre leur décision de ne pas reconnaître complètement vos compétences.

« La plainte peut concerner l'obtention d'un permis régulier, temporaire ou spécial, ou encore d'un certificat de spécialiste »



## Comment est examinée votre plainte?

### Réception de la plainte

Vous pouvez formuler une plainte par écrit, par téléphone ou en personne. Elle est examinée par l'équipe du Commissaire à Montréal.

La première personne en communication avec vous est normalement le préposé ou la préposée aux renseignements. Elle vous explique le rôle du Commissaire et le processus d'examen de plainte. Elle transmet ensuite votre plainte à l'analyste qui se charge de l'examiner.

### Examen sommaire de la plainte

Nous examinons rapidement votre plainte afin de déterminer si elle relève de la compétence du Commissaire. Pour cela, nous vérifions si le sujet ou la nature de votre plainte correspond à l'une des situations où le Commissaire peut intervenir, selon la loi.

Notez que la loi permet au Commissaire de rejeter une plainte qu'il juge abusive, frivole ou manifestement mal fondée.

### Enquête (examen approfondi de la plainte)

À titre d'agent du Commissaire, un ou une analyste mène l'enquête sur votre plainte. Cette personne communique avec vous et avec l'Ordre pour mieux comprendre votre situation. Elle peut aussi avoir à communiquer avec d'autres intervenants.

L'analyste rassemble toute l'information pertinente et toute la documentation utile disponibles. Puis, il ou elle analyse le tout, notamment pour vérifier l'existence de problèmes ou de difficultés.

Durant l'enquête, l'analyste peut communiquer plusieurs fois avec vous, pour obtenir plus de renseignements ou pour discuter de la situation et de votre insatisfaction. Dans tous les cas, nous vous informons régulièrement du progrès de l'examen de votre plainte.

### Résultat de l'examen de la plainte

L'analyste tire des conclusions de son enquête et les transmet au Commissaire. Ils décident soit de formuler des recommandations écrites sur votre situation, soit d'intervenir pour aider à régler la mésentente entre l'Ordre et vous.

Lorsque le Commissaire fait des recommandations sur votre situation à l'Ordre, celui-ci doit répondre par écrit au Commissaire dans les 60 jours. L'Ordre doit informer le Commissaire s'il donnera suite ou non aux recommandations et justifier sa position.

« Le Commissaire conclut et peut faire des recommandations sur votre situation »

Il est bien important de comprendre qu'une plainte déposée contre un ordre auprès du Commissaire n'est pas un appel ni une révision de la décision prise par cet ordre. Le Commissaire pourrait toutefois recommander à celui-ci de regarder à nouveau votre cas.

### Publication du résumé de la plainte

Le Commissaire rend publics les résumés des plaintes qu'il a examinées, sans identifier les personnes qui ont porté plainte. Ces résumés sont affichés sur le site Internet de l'Office des professions du Québec et inclus dans le rapport annuel d'activités du Commissaire. En plus de servir l'information du public, ces résumés profitent à l'ensemble des ordres professionnels, pour améliorer leurs façons de faire.

« L'accès des personnes immigrantes aux professions réglementées est une question d'intérêt public »

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

### Par téléphone

Vous pouvez nous téléphoner

- de Montréal, en composant le **514 864-9744**
- de Québec, en composant le **418 643-6912**
- des autres régions du Québec, en composant le **1 800 643-6912**
- de l'extérieur du Québec, en composant le **+1 514 864-9744**

N'hésitez pas à nous laisser un message sur la boîte vocale, si nous ne pouvons pas prendre votre appel. Nous communiquerons avec vous dans les meilleurs délais.

### Par courriel

Vous pouvez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante : **commissaire@opq.gouv.qc.ca**

### Par la poste ou en personne

Vous pouvez également nous faire parvenir votre plainte par la poste ou vous rendre à nos bureaux à l'adresse suivante :

Commissaire aux plaintes  
Office des professions du Québec  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
6<sup>e</sup> étage, bureau 6.500, C.P. 40  
Montréal (Québec) H2Z 1W7

### Nos heures d'ouverture

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30

## Avant de porter plainte, que faire?

### Communiquer avec l'Ordre

Si vous êtes insatisfait ou insatisfaite de la façon dont l'Ordre traite votre demande, ou si votre insatisfaction concerne la décision de l'Ordre, communiquez d'abord avec l'Ordre pour lui en faire part et pour obtenir des explications. Sachez que la loi prévoit que vous pouvez demander à l'Ordre de réviser sa décision concernant votre demande de reconnaissance.

Office  
des professions

Québec 

## Préparer votre plainte

Avant de nous contacter, rassemblez la correspondance que vous avez eue avec l'Ordre, ainsi que toute la documentation que vous lui avez fournie. Préparez-vous à expliquer à une personne de notre équipe

- 1) vos **objectifs** concernant votre demande de reconnaissance auprès de l'Ordre (dites-nous ce que vous souhaitez et pensez obtenir);
- 2) l'**état de la situation** (dites-nous ce qui a été fait et à quelle étape est rendu le traitement de votre demande auprès de l'Ordre);
- 3) les **raisons** de votre insatisfaction (expliquez-nous ce qui ne fonctionne pas selon vous);
- 4) vos **attentes** concernant le Commissaire (dites-nous ce à quoi vous vous attendez comme intervention de notre part).

## NOTRE ENGAGEMENT À BIEN VOUS SERVIR

Le Commissaire et son équipe s'engagent à

- vous offrir un accueil courtois et une écoute attentive;
- vous manifester de la considération, notamment par le respect, l'empathie et l'ouverture;
- communiquer avec vous d'une façon claire et simple;
- faire preuve de rigueur, d'objectivité et d'impartialité dans l'examen de votre plainte;
- traiter vos demandes avec soin, diligence et transparence.

VISITEZ NOTRE SITE INTERNET :  
[www.opq.gouv.qc.ca/commissaire](http://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire)