

N° de dossier : 5123-14-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PLAIGNANT :



ORDRE :

ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC

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 plaignante2
3.2 Analyse de la problématique.....2

4. Conclusions 7

5. Recommandations et interventions 7

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées..... 9

ABRÉVIATIONS

ARM :	Arrangement en vue de la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles
COM :	Collectivités d’outre-mer
DROM:	Départements et Régions d’outre-mer
MRI:	Ministère des Relations internationales
MRIF:	Ministère des Relations internationales et de la Francophonie

1. Mise en contexte

Madame [REDACTED] a communiqué avec le Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles (ci-après le « Bureau du Commissaire ») le 13 février 2014 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (ci-après l'« Ordre »).

Mme [REDACTED] est titulaire d'un diplôme d'État français d'infirmière, obtenu au terme d'un programme d'études effectué en Polynésie française et en France. Elle voulait se prévaloir de l'Arrangement de reconnaissance mutuelle (ARM) signé entre les autorités compétentes de la France et l'Ordre, en vue d'exercer la profession d'infirmière au Québec. L'Ordre a estimé que son parcours de formation ne répondait pas aux critères de cet arrangement et a alors voulu traiter le dossier comme une demande de reconnaissance d'équivalence.

Pendant notre enquête, l'Ordre a finalement considéré le dossier en vertu de l'ARM, après certaines recherches et des démarches auprès de divers intervenants.

1.1 Attentes de la plaignante envers le Commissaire

La plaignante avait sollicité l'intervention du Commissaire dans le but de résoudre le différend avec l'Ordre et de bénéficier du mécanisme de l'ARM pour la délivrance du permis d'infirmière.

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, L.R.Q., 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 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 de Mme [REDACTED] concerne le fonctionnement du mécanisme de reconnaissance des compétences visées par une entente de reconnaissance mutuelle entre gouvernements (dans ce cas, l'Entente Québec-France). La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

La plaignante possède plusieurs diplômes et plusieurs années d'expérience dans le domaine de la santé :

- Elle est détentrice du diplôme d'État d'infirmière obtenu en 1993, en France (Paris), au terme d'un programme de formation dont le tiers (1/3) a été réalisé en Polynésie française et les deux tiers (2/3) en France métropolitaine.
- Auparavant, elle avait obtenu, en 1990, un diplôme de Baccalauréat, en Polynésie française.
- Elle est également titulaire du diplôme d'État d'infirmière anesthésiste obtenu en 1997, en France (Nice).
- Elle a exercé la profession d'infirmière en France de 1993 à 2001 et en Polynésie française à partir de 2001.

3.2 Analyse de la problématique

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

1. La définition du territoire français au sens de l'Entente Québec-France;
2. L'admissibilité d'un diplôme comportant des éléments de reconnaissance des acquis;
3. Le caractère hybride du diplôme d'État français.

Pour le reste, selon l'Ordre, la plaignante semblait respecter toutes les autres conditions prévues à l'ARM puisqu'aucune difficulté n'a été soulevée par l'Ordre à d'autres égards.

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons les positions et arguments de chacun sur ces questions de même que les faits allégués ou constatés durant l'enquête à propos de certains aspects du fonctionnement du mécanisme de reconnaissance en cause. Nous présentons également l'analyse de conformité et l'analyse critique des différents aspects de la problématique, ainsi que nos réflexions ou notre position sur ces questions.

L'accès à l'exercice de la profession d'infirmière se fait selon les dispositions du *Code des professions*, de la *Loi sur les infirmières et les infirmiers* et des règlements afférents.

Mme [REDACTED] est diplômée de France et possède une autorisation légale d'y exercer sa profession. Compte tenu de ce profil, elle a demandé que son dossier soit traité en vertu du *Règlement sur la délivrance d'un permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec pour donner effet à l'arrangement conclu par l'Ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles*¹ (ci-après le « Règlement »), qui lui permet de bénéficier d'un processus d'admission simplifié.

En cours d'examen de la plainte, l'Ordre a repris son analyse de l'admissibilité de la demande en vertu de l'ARM. Il a obtenu des informations supplémentaires sur le statut de la Polynésie française. L'Ordre a alors accepté de considérer la demande en vertu de l'ARM. Bien que l'issue ait été favorable à la plaignante, les enjeux soulevés par ce cas méritent

¹ D-2011-06-10, 2011 G.O. 2, 2279

qu'on s'y attarde, car ils peuvent avoir des impacts qui dépassent l'Ordre impliqué dans la présente plainte.

3.2.1 La définition du territoire français au sens de l'Entente Québec-France

La plaignante a allégué qu'elle avait des difficultés à se prévaloir de l'ARM en vue de l'admission à l'Ordre. Bien qu'ayant devant lui une diplômée et détentrice d'une autorisation légale d'exercer en France, l'Ordre a été confronté à diverses questions quant à l'admissibilité de la demande en vertu de l'ARM, au motif que le programme d'études n'aurait pas été réalisé en totalité en France, entendu par l'Ordre comme le territoire métropolitain (européen) de cette république.

Le diplôme d'État de la plaignante a été délivré par les autorités françaises en y combinant la reconnaissance d'études effectuées en Polynésie française et les études effectuées en France métropolitaine. Pour l'Ordre, ces études ne sont pas admissibles parce que la Polynésie française ne ferait pas partie du territoire français établi par l'Entente Québec-France, l'ARM et son règlement de mise en œuvre.

La première position de l'Ordre, communiquée à la candidate, prend appui sur le règlement qui met en œuvre l'ARM et sur l'information obtenue du ministère des Relations internationales et de la Francophonie du Québec (MRIF) :

[...] selon l'article 2 du *Règlement sur la délivrance d'un permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec pour donner effet à l'arrangement conclu par l'Ordre en vertu de l'Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles*, « le demandeur doit avoir obtenu, sur le territoire de la France, d'une autorité reconnue ou désignée par la France, un diplôme d'État sanctionnant un programme d'études réalisé sur le territoire de la France et conduisant au titre d'infirmière ou d'infirmier ». [...]

Selon le MRIF, [...] la Polynésie française qui constitue une Collectivité d'outre-mer et non un département d'outre-mer, ne fait pas partie du territoire de la France et n'est donc pas couverte par l'ARM.²

De son côté, la plaignante soutient que la Polynésie française fait bien partie du territoire français et qu'elle a obtenu le diplôme d'État de la France. Elle laisse entendre qu'il y aurait une volonté de discriminer les infirmiers diplômés selon l'origine géographique des études.

Selon l'article 5 b) de l'Entente Québec-France, pour pouvoir bénéficier d'un ARM, les demandeurs doivent posséder un diplôme délivré par « une autorité reconnue de la France ou du Québec sur leurs territoires respectifs ». La seule exigence de l'Entente est alors la détention du titre de formation délivré par une autorité sur le territoire de la France. L'Entente n'indique pas que l'ensemble du programme de formation menant à ce titre de formation doive être réalisé sur le territoire de la France.

De son côté, l'article 5.2 de l'ARM signé entre les autorités compétentes françaises³ et l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec ajoute aux conditions de l'Entente lorsqu'il définit les conditions d'obtention du permis québécois en ces termes :

[...]
5.2.1 Avoir obtenu, sur le territoire de la France, d'une autorité reconnue ou désignée par la France, un diplôme d'État sanctionnant un programme d'études réalisé sur le territoire de la France (*notre soulignement*) et conduisant au titre d'infirmière ou d'infirmier;

² Extrait de la réponse de l'Ordre à la plaignante, 13 février 2014, Document fourni par la plaignante, Annexe 1.

³ Les autorités françaises impliquées dans l'arrangement sont la Ministre de la Santé et des Sports et l'Ordre national des infirmiers de France.

5.2.2 Être inscrit au Tableau de l'Ordre national des infirmiers de France, sans aucune limitation ou restriction de son droit d'exercice;
[...]

Le règlement québécois de mise en œuvre de l'ARM reproduit textuellement ces exigences. Par ailleurs, le Règlement de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec est l'un des rares qui précisent que la formation menant à un titre de formation doit avoir été acquise sur le territoire de la France.

Étant donné le libellé de l'ARM des infirmières et infirmiers et celui concordant du règlement québécois de mise en œuvre actuellement en vigueur, la question de la définition du territoire de la France au sens de l'Entente Québec-France devient un enjeu d'application.

Du fait de son histoire, le territoire de la France ne se limite pas aux frontières de la France métropolitaine (Europe). En effet, la France possède des départements et régions d'outre-mer (DROM), comme la Guadeloupe, la Martinique ou encore la Réunion, et des collectivités d'outre-mer (COM), comme la Polynésie française ou Saint-Pierre-et-Miquelon. Les dispositions constitutionnelles françaises concernant la France d'outre-mer ont fait l'objet de plusieurs aménagements au cours des dernières décennies. Les DROM et les COM n'ont donc pas tous le même statut et, parmi les COM, certaines jouissent d'une autonomie administrative par rapport à la France. Dans certains cas, la formation universitaire et la réglementation des autorisations légales d'exercer une profession, les deux objets de l'Entente Québec-France, sont toujours sous la compétence des autorités de la République française situées en métropole.

Sur le plan constitutionnel, la Polynésie française est autonome administrativement. Par contre, il existe un faisceau d'indices qui tend à considérer ce territoire comme toujours partie prenante de la France. Pour le sujet qui concerne la plainte, la section 1, article 14, paragraphe 13, de la *Loi organique portant sur le statut d'autonomie de la Polynésie française* confère à l'État (en France métropolitaine) les compétences en matière de l'enseignement universitaire⁴. En cohérence avec cette disposition, l'arrêté régissant la délivrance du diplôme d'État d'infirmier français est expressément applicable à la Polynésie française⁵.

On peut conclure que les études effectuées par la plaignante en Polynésie étaient sous l'autorité de l'État et sur le territoire de la France, sanctionnées par le titre de formation exigé dans l'ARM. Ce serait d'autant plus le cas à l'époque où ces études ont été effectuées, soit avant 1993. La plaignante serait donc admissible à la procédure particulière de l'ARM.

Mais une confusion risque de demeurer du fait du libellé possiblement imprécis de l'Entente Québec-France et de l'interprétation que les autorités peuvent lui donner. Tout comme l'Ordre l'avait fait, nous avons contacté les personnes-ressources du MRIF responsables de l'Entente Québec-France, au sujet du statut de la Polynésie française et de l'application de l'ARM des infirmières et infirmiers. Ils nous ont indiqué qu'à leur connaissance, la Polynésie française est autonome et ne devrait pas être considérée dans l'ARM. La France, au sens voulu par les rédacteurs et signataires de l'Entente Québec-France, serait le territoire de la France métropolitaine.

Malgré ces affirmations, il existe des ententes entre le Québec et la France qui précisent si elles visent la France métropolitaine et la France d'outre-mer⁶. Ces distinctions sont

⁴ *Loi organique n° 2004-192 du 27 février 2004 portant statut d'autonomie de la Polynésie française*, <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000435515>

⁵ Voir article 68 de l'*Arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'État d'infirmier* (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000020961044&fastPos=38&fastReqId=634703838&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>)

⁶ Par exemple, voir l'article 1^{er} de l'*Entente en matière de sécurité sociale entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de la République française*, 2003 (<http://www.mrifce.gouv.qc.ca/content/documents/fr/ententes/2003-20.pdf>) et l'art. 5 de l'*Entente entre le Québec et la France relative à la mobilité professionnelle et à l'intégration des migrants*, 2010 (<http://www.mrifce.gouv.qc.ca/content/documents/fr/ententes/2010-10.pdf>)

courantes et l'Entente Québec-France sur la reconnaissance des qualifications professionnelles ne les fait pas. En ne faisant pas de telles distinctions dans cette entente, devait-on interpréter qu'il ne pouvait s'agir que de la France métropolitaine ou, au contraire, pouvait-on soutenir qu'il s'agissait de toute la France, incluant les collectivités d'outre-mer ?

En tout respect pour l'opinion contraire, il semble bien que les deux interprétations soient possibles. Ainsi, cela laisse entière la question de la définition des limites du territoire de la France et autorise une interprétation large pour l'Entente Québec-France. Aussi, nous croyons qu'il faut adopter une telle interprétation et que le territoire de la France au sens de l'Entente Québec-France ne se limite pas à la France métropolitaine. C'est une interprétation non seulement possible mais souhaitable.

Par ailleurs, le libellé de l'Entente Québec-France, qui se révèle imprécis pour la notion de territoire de la France, place les ordres professionnels devant le défi de connaître les subtilités du droit constitutionnel français pour établir la portée de l'application des ARM. Nous sommes d'avis qu'il faut leur éviter un tel fardeau, qui affecte en retour les droits des candidats.

En conséquence, nous suggérons que le MRIF demande aux autorités françaises de clarifier le statut des DROM et des COM par rapport à la France, en ce qui a trait au rattachement territorial, à la responsabilité du système d'éducation et à celle des autorisations légales d'exercer une profession, au regard de l'Entente Québec-France et de chacun des ARM.

3.2.2 *L'admissibilité d'un diplôme comportant des éléments de reconnaissance des acquis*

Outre la question du territoire présentée et analysée plus haut, la situation de la plaignante soulève la question de l'admissibilité à l'ARM des diplômes ou titres formation comportant des éléments de reconnaissance des acquis, par le biais de l'expérience ou d'études effectuées ailleurs ou dans un autre programme.

Cette question a fait l'objet d'une analyse et de recommandations dans un rapport de mai 2014 du Commissaire, présenté notamment au Comité bilatéral de suivi de l'Entente Québec-France. La présente plainte nous fournit donc l'occasion de creuser davantage cette question en complétant la réflexion, tel qu'on l'avait alors exposée dans les passages pertinents suivants de ce rapport⁷.

4.1 Reconnaître la mobilité des étudiants

Du fait du processus d'harmonisation des programmes d'études au sein de l'Union européenne, de plus en plus d'étudiants inscrits dans des universités françaises font une partie de leurs études universitaires dans d'autres pays d'Europe. De plus, les écoles et universités françaises ont signé des accords bilatéraux avec des homologues situés sur d'autres continents, permettant ainsi aux étudiants de participer à des programmes d'échanges. À la fin de leurs études, ces étudiants reçoivent un diplôme délivré par leur école ou leur université d'attache en France.

Il a été porté à notre connaissance que certains ordres refusent d'admettre des demandeurs dont une partie du parcours académique a été suivie hors de France. Or, si certains ordres ont inscrit, dans l'ARM ou le règlement afférent, l'obligation pour le demandeur d'avoir suivi sa formation en France, il reste que cela n'est mentionné nulle part dans l'Entente Québec-France. En effet, dans l'Entente Québec-France, ce qui importe, c'est que le titre de formation soit délivré sur le territoire français par une autorité compétente. Aussi, ces demandeurs devraient être admissibles dans le cadre des ARM.

⁷ *Analyse des mécanismes de reconnaissance découlant de l'Entente Québec-France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles*, Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles, Gouvernement du Québec, mai 2014

4.2 Reconnaître les parcours atypiques

Par ailleurs, certains établissements d'enseignement admettent parfois dans leurs rangs des étudiants dont le parcours académique est atypique, bien qu'entièrement réalisé sur le même territoire. Par exemple, il peut s'agir d'un individu qui, après avoir travaillé pendant plusieurs années, décide d'intégrer une école ou une université pour formaliser les connaissances et les compétences acquises ou les compléter en suivant une partie de la formation menant au diplôme; ou encore, cela peut concerner un individu qui a commencé des études dans un certain domaine et qui désire les poursuivre dans un domaine connexe pour mieux orienter sa carrière. Au terme de leurs études, ces étudiants au cheminement atypique obtiennent le même diplôme que les étudiants dont le parcours académique est linéaire. Il semble que certains ordres professionnels remettent en question la valeur du diplôme délivré à des étudiants qui ont été admis au sein d'un établissement d'enseignement en cours de formation. Ces ordres refusent d'accorder la reconnaissance du titre de formation au demandeur et procèdent à une réévaluation de la formation acquise. Or, étant donné que dans l'Entente Québec-France, seul le diplôme délivré importe, le parcours de l'étudiant ne doit pas constituer un critère qui pourrait l'empêcher de se prévaloir de l'ARM.

Mme [REDACTED] a suivi un programme d'études infirmières d'une durée de trois ans. La première année d'étude, soit un tiers (1/3) du programme, a été effectuée en Polynésie. Les deuxième et troisième années, soit les deux tiers (2/3) du programme, ont été réalisées en France. À la fin de la troisième année, le diplôme d'État d'infirmier français lui a été délivré.

L'ARM des infirmières et infirmiers, de même que son règlement québécois de mise en œuvre prévoit l'obligation pour le demandeur d'avoir suivi l'ensemble de sa formation en France. Rappelons que ce principe n'est mentionné nulle part dans l'Entente Québec-France. L'exigence relative à la formation devrait donc se limiter à la détention du titre de formation mentionné dans l'ARM.

3.2.3 Le caractère hybride du diplôme d'État français

Malgré les considérations de principe qui précèdent, les diplômes d'État français comportent une particularité qui empêche de les considérer uniquement et dans tous les cas comme des documents académiques sanctionnant un programme d'études, comme en contexte québécois. Il existe des voies d'accès aux diplômes d'État d'infirmier français, notamment pour des personnes formées hors de la France ou dans d'autres professions de la santé, sans nécessairement passer par le système d'éducation. Pour ces cas, *l'Arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'État d'infirmier*⁸ prévoit des dispenses de scolarité, des activités compensatoires (stage, travail écrit) et une épreuve devant jury. Le diplôme d'État français prend alors les traits d'une reconnaissance de formation et d'expérience en vue d'un accès à la profession, comme le ferait un ordre professionnel au Québec en vue de la délivrance de permis. Les diplômes d'État français peuvent donc avoir un caractère hybride, sanction d'études et reconnaissance des compétences en vue de l'accès à la profession. Il importe de mieux comprendre cette nature hybride et, au besoin, de faire les distinctions dans le cadre d'un ARM.

L'Ordre a présenté ces cas d'accès sans parcours académiques conséquents comme la justification de l'exigence de réaliser sur le territoire de la France un programme d'études menant au diplôme d'État d'infirmier. Si on peut légitimement s'inquiéter du parcours de certaines personnes qui bénéficient d'une voie d'accès non académique aux diplômes d'État, il est préférable de mieux documenter ces cas et de ne retenir, aux fins de l'ARM, que les parcours substantiellement équivalents. Cela pourrait se faire de façon commode et transparente dans le cadre d'une annexe à l'ARM, reproduite au règlement de mise en œuvre.

⁸ Voir note 5 plus haut.

L'ARM et son règlement de mise en œuvre devraient être modifiés pour respecter les termes comme l'esprit de l'Entente Québec-France.

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'exigence relative à la formation dans l'Entente Québec-France ne fait référence qu'à la détention d'un titre de formation mentionné dans l'ARM et son règlement de mise en œuvre, sans référer au parcours des individus en France ou ailleurs;
- Pour les objets de l'Entente Québec-France, le territoire de la France peut comprendre plusieurs départements et collectivités d'outre-mer français (DOM et COM);
- Dans le cas de la plaignante, puisque diplômée avant la réforme de 2004 qui a accordé une autonomie accrue à la Polynésie française, le programme d'études en Polynésie française était clairement sous la compétence de l'État français en métropole et le diplôme qualifiant a été délivré par un établissement français reconnu dans le cadre de l'ARM. Ce dossier se qualifierait donc en vertu de l'ARM et de son règlement de mise en œuvre.
- Les diplômes d'État français peuvent avoir un caractère hybride - sanction d'études et reconnaissance des compétences en vue de l'accès à la profession - qu'il importe de mieux comprendre et, au besoin, de distinguer dans le cadre d'un ARM.

5. Recommandations et interventions

- 1) Que l'Ordre permette à tout demandeur détenteur d'un titre de formation reconnu par l'ARM et par son règlement de mise en œuvre, de se prévaloir de ceux-ci, quel que soit le parcours de formation, et ce, sans réévaluer cette formation;
- 2) Que le ministère des Relations internationales et de la Francophonie du Québec (MRIF) demande aux autorités françaises de fournir aux autorités compétentes québécoises :
 - des précisions sur le rattachement territorial des entités de la France d'outre-mer;
 - une liste de ces entités où sont offerts les programmes d'études français sanctionnés par des titres de formation mentionnés dans les ARM;
 - une liste de ces entités où sont délivrées des autorisations légales d'exercer en France mentionnées dans les ARM;
- 3) Que l'Ordre entame les démarches de modification de l'ARM afin de retirer l'obligation générale pour les candidats d'avoir suivi l'ensemble de leur formation en France et d'y distinguer autrement les parcours d'accès au diplôme d'État français d'infirmier qui ne seraient pas substantiellement équivalents, au sens de l'Entente Québec-France.

ANNEXE

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

Documentation consultée

- Législation et réglementation qui s'appliquent;
- Documentation fournie par la partie plaignante;
- 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 Nadine Fournier, Coordonnatrice DHQ Service, Stages et admission par équivalence à l'Ordre;
- M. Mario Dusseault, Directeur des Services juridiques;
- Mme Carole Mercier, Secrétaire générale de l'Ordre;
- Mme Yolaine Rioux, Directrice du Bureau du Registraire;
- Mme Ljiljana Jureta, Conseillère en affaires internationales, ministère des Relations internationales et de la Francophonie du Québec;
- M. Patrice Bachand, Directeur des engagements internationaux, ministère des Relations internationales et de la Francophonie du Québec.

