Office des professions Québec

Commissaire à l'admission aux professions

N° de dossier : 5123-17-002

# RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et à la Plaignante

**PLAIGNANTE :**

[redacted]

**PROFESSION :**

ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC

Préparé par :
Évelyne M'banze Isamene
Analyste
27 novembre 2017

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 ..... 1**
3.1 Profil du plaignant ..... 2
3.2 Analyse de la problématique ..... 2
3.2.1 L'exigence de réussir l'examen professionnel ..... 2
3.2.2 La révision de l'examen ..... 3
3.2.3 La demande d'annulation de l'échec à l'examen ..... 4
**4. Conclusions ..... 4**
**5. Recommandation et intervention ..... 5**
**Annexe 1 : Documentation et personnes consultées ..... 7**
**Annexe 2 : Extraits du Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec ..... 9**

# 1. Mise en contexte

[redacted] a communiqué avec le Bureau du commissaire à l'admission aux professions (ci-après le « bureau du commissaire ») le 26 mai 2017 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission à l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec.

La plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de réussir l'examen professionnel, qui constitue une des conditions de délivrance du permis d'infirmière, dans le délai alloué. Elle attribue ses échecs à divers événements, indépendants de sa volonté, survenus lors des démarches visant l'admission à l'Ordre. Le dernier échec à l'examen a entraîné la fermeture de son dossier d'admission à l'Ordre.

Après les demandes de révision des résultats des examens, sans succès, la plaignante demande à l'Ordre l'annulation du dernier échec à l'examen, étant donné la particularité de son dossier. L'Ordre s'en tient à la règlementation sur les examens.

## 1.1 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante a sollicité l'intervention du commissaire afin que l'Ordre accepte d'annuler son dernier échec pour des motifs invoqués dans sa requête du 5 avril 2017, en vue de bénéficier d'une autre séance d'examen.

# 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 commissaire[2] :

> […] 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 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,

[1] RLRQ, chapitre C-26.
[2] Code, art. 16.10, par. 1˚.

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 à l'Ordre. Son motif réside essentiellement dans le refus par l'Ordre d'accepter la demande d'annulation de l'échec. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

## 3.1 Profil du plaignant

La plaignante est détentrice d'un diplôme d'études collégiales en soins infirmiers délivré en 2014, par un établissement d'enseignement québécois.

Elle doit franchir les étapes subséquentes du cheminement régulier d'accession à la profession, dont la réussite d'un examen professionnel.

## 3.2 Analyse de la problématique

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

Compte tenu du profil de la plaignante, le dossier a été traité en vertu du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* (ci-après le « Règlement »). Selon le Code, la Loi et le Règlement en vigueur, un candidat au permis de l'Ordre doit, entre autres conditions, réussir l'examen professionnel de l'Ordre, afin d'obtenir le permis d'infirmier.

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

1. L'exigence de réussir l'examen professionnel;
2. La révision de l'examen;
3. La demande d'annulation de l'échec à l'examen.

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 L'exigence de réussir l'examen professionnel*

Une des conditions de délivrance du permis d'infirmière prévues au Règlement consiste en la réussite par tout candidat de l'examen professionnel.

L'examen évalue notamment l'intégration et l'application, dans diverses situations cliniques, des connaissances et des habiletés acquises par le candidat afin de démontrer s'il est apte à exercer la profession[3]. Il porte sur les aspects théoriques et cliniques de l'exercice de la profession infirmière. L'approche d'élaboration, le contenu, les méthodes, ainsi que les modalités de passation de l'examen sont décrits dans le cheminement à suivre pour accéder à la profession infirmière, disponible sur le site internet de l'Ordre.[4]

Le Règlement prévoit un délai de 2 ans suivant la date de l'obtention du diplôme pour réussir l'examen professionnel. Le candidat a droit à 3 essais pour réussir l'examen. Le défaut de réussir au 3e essai entraîne la fermeture du dossier d'admission et le candidat aurait le choix de refaire la formation initiale.

[3] Lettre de l'Ordre au bureau du commissaire, 22 novembre 2017, Correspondance.
[4] http://www.oiiq.org/admission-a-la-profession/parcours-etudiant/etape-4-examen.

La plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de réussir l'examen professionnel après 3 essais. Conformément au Règlement et aux directives sur les examens, l'Ordre l'a informée de la fermeture de son dossier d'admission et lui a recommandé de suivre l'ensemble de la formation en soins infirmiers ou sciences infirmières.

Suivant la logique du Règlement, la reprise du programme complet de formation signifie que le niveau de connaissances et des habiletés pratiques acquis par la candidate ne lui a pas permis de démontrer qu'elle est apte à exercer la profession. La décision de l'Ordre de fermer le dossier à la suite des échecs répétitifs à l'examen reflète cette logique.

On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier quant aux conditions et modalités de réussite de l'examen professionnel.

### *3.2.2 La révision de l'examen*

La plaignante a la perception que le processus de suivi de l'examen de l'Ordre n'a pas été transparent et demande la révision de certaines décisions, notamment l'annulation du 3e échec à l'examen.

Pour formuler sa demande de révision, la plaignante a fait valoir plusieurs événements qui seraient survenus lors des démarches visant son admission à l'Ordre et qui représentaient, selon elle, des obstacles à l'obtention du permis d'infirmière :

- Le pointage des notes de l'examen (ou le comptage des points);
- La situation familiale et les problèmes de santé;
- Le refus de l'Ordre d'examiner ses demandes de révision;
- La perte des pièces justificatives soumises à l'Ordre en soutien à ses demandes de révision;
- Le refus de l'Ordre d'annuler l'échec à un examen;
- Le maintien de la décision par le conseil exécutif et le conseil d'administration, après analyse des pièces justificatives retransmises à l'Ordre.

Le Règlement prévoit un mécanisme de révision de la décision avant de rendre une décision définitive impliquant la fermeture du dossier. La situation de la plaignante réfère notamment aux articles, 15, 11 et 12, que nous reproduisons à l'annexe 2.

Selon l'article 15, la personne qui échoue à l'examen professionnel peut en demander la révision au comité formé à ces fins afin que celui-ci vérifie le résultat qu'elle a obtenu. Cette demande doit être motivée et présentée par écrit.

La plaignante a exercé son droit de demande de révision après chaque examen[5] :

- En septembre 2014, pour le 1er examen : « J'ai entrepris les démarches pour faire recorriger mon examen, mais cette procédure ne m'a pas été positive comme je l'aurais souhaitée »;
- En 2015, à son 2e échec : « […] Je me suis rendu sur place (Montréal) pour revoir l'examen et en profiter pour faire le comptage de mes points. […]. Mon recomptage était 72% […], 20% de plus que leur note qu'eux m'avaient attribuée pour mon examen»[6];

[5] Lettre de la plaignante à l'Ordre, 2 février 2017, p.2, Document fourni par la partie plaignante.
[6] Description de la plainte, 5 avril 2017, Document fourni par la partie plaignante. L'Ordre lui a attribué la note de 50%.

- À la suite de l'échec à l'examen de septembre 2015 :« Au point où j'en suis […], je prends une chance de vous demander de refaire une révision de note de mes examens ou d'annuler le dernier examen […] »[7].

L'Ordre a donné suite aux différentes demandes formulées par la plaignante. À chaque fois, les instances de l'Ordre ont résolu qu'elle ne satisfaisait pas aux exigences.

L'article 11 limite à 2 le nombre de reprises d'examen en cas d'échec. Cette limite ayant été atteinte dans le cas de la plaignante, le dossier a été fermé.

### *3.2.3 La demande d'annulation de l'échec à l'examen*

En vertu de l'article 12, le conseil d'administration de l'Ordre pourrait annuler l'échec à un examen et décider que la participation de la personne à la 2e reprise ne soit pas prise en compte. La personne devrait alors démontrer que son état physique ou psychique, au moment de l'examen, était tel qu'il équivalait à une absence à l'examen.

La plaignante a formulé une demande d'annulation du 3e échec, en invoquant la situation décrite à la section 3.2.2, dans le but de bénéficier d'une réouverture du dossier d'admission.

Bien qu'il y ait eu un certain délai de réponse de la part de l'Ordre, la demande d'annulation formulée par la plaignante a été étudiée[8]. En effet, à la lumière de l'analyse de l'information fournie par la plaignante et par l'Ordre, en notre possession, nous avons noté les éléments suivants :

1. À la suite du 3e échec de novembre 2015, la plaignante a introduit une demande d'annulation de l'échec, en novembre 2015, décembre 2015 et février 2017. Les motifs se référaient à l'article 12 du Règlement[9].

2. L'Ordre a décidé de maintenir la conclusion d'échec et de fermeture du dossier. Après avoir analysé les pièces justificatives que la candidate lui avait fournies, les instances de l'Ordre ont résolu qu'elle n'avait pas démontré que son état au moment de l'examen, était tel qu'il équivalait à une absence.

Après analyse de la situation et de la documentation fournie, nous ne notons pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier, quant à la correction de l'examen et au traitement de la demande d'annulation d'échec.

## 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 de l'examen professionnel dans le délai alloué;

- Le défaut de réussir la 2e reprise d'examen a entraîné la fermeture de son dossier d'admission;

- La plaignante a exercé, à plusieurs reprises, son droit de demande de justification à l'Ordre sur les résultats des examens. L'Ordre a donné suite à ces demandes;

---

[7] Lettre de la plaignante à l'Ordre, 25 novembre 2015, Document fourni par la partie plaignante.
[8] Lettres de l'Ordre à la plaignante, 25 novembre 2016, 16 mars 2017, 20 avril 2017.
[9] Lettre de la plaignante à l'Ordre, 25 novembre 2015, lettre de la plaignante au conseil d'administration de l'Ordre, 10 décembre 2015 et 2 février 2017, Documents fournis par la partie plaignante.

- À la suite du 3e échec, la plaignante a introduit une demande d'annulation de l'échec, dans le but de bénéficier d'une réouverture du dossier d'admission. Ses motifs faisaient référence à l'article 12 du Règlement;

- L'Ordre a étudié la demande d'annulation et décidé de maintenir la conclusion d'échec et de fermeture du dossier, après avoir analysé les pièces justificatives fournies.

## 5. Recommandation et intervention

Nous ne notons pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier quant à la révision des résultats des examens et au traitement de la demande d'annulation d'échec.

# ANNEXES

## Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

### Documentation consultée

- Législation et règlementation 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;
- Mme Yolaine Rioux, inf. M.Sc.inf. LL.M. Directrice du registrariat et des examens.

## Annexe 2 : Extraits du Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

**11.** La personne qui échoue l'examen professionnel a droit à 2 reprises.

Entraîne un échec à l'examen professionnel, le fait pour une personne de ne pas se présenter à la session d'examen à laquelle elle est tenue de s'inscrire en application de l'article 8 et du deuxième alinéa des articles 9 et 10.

**12.** Le Conseil d'administration annule l'échec à un examen et décide que la participation à cet examen ne sera pas prise en compte pour l'application de l'article 11, si la personne démontre que son état physique ou psychique au moment de l'examen était tel qu'il équivalait à une absence à l'examen.

Elle doit faire sa demande dans les 60 jours de la date de la réception du résultat de l'examen.

**15.** Toute personne qui échoue l'examen professionnel peut en demander la révision au comité formé par le Conseil d'administration à cet effet en application du paragraphe 2 de l'article 86.0.1 du Code des professions (chapitre C-26) afin qu'il vérifie le résultat qu'elle a obtenu. La demande doit être présentée par écrit, dans les 30 jours suivant la date de réception du résultat de l'examen, accompagnée des frais prescrits par le Conseil d'administration en application du paragraphe 8 de cet article.

L'Ordre communique la décision à la personne concernée dans les meilleurs délais.

Office
des professions
Québec