

N° de dossier : 5123-22-002

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Version définitive

PARTIE PLAIGNANTE :



PROFESSION CONCERNÉE :

INFIRMIÈRE

ACTEURS VISÉS :

ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU QUÉBEC

Préparé par :
Aranzazu Recalde, Ph.D.
Analyste
8 juin 2022

Approuvé par :
André Gariépy, avocat, F.Adm.A., ASC
Commissaire

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 1

1.1 Résumé de la situation..... 1

1.2 Profil de la plaignante 1

1.3 Recevabilité de la plainte 2

2. Cadre d’analyse2

2.1 Lois et règlements 2

2.2 Procédure en place concernant l’annulation de l’échec pour non-inscription 4

3. Synthèse du parcours d’admission de la plaignante à l’Ordre5

4. Problématique6

4.1 L’échec par non-inscription de la plaignante..... 6

4.2 Réflexions sur les conditions et modalités de l’examen professionnel 7

5. Conclusions8

Conclusions sur le cas de la plaignante..... 8

Conclusions sur le fonctionnement général de l’admission à l’Ordre 8

6. Recommandations9

Annexes.....11

Annexe 1 : Cadre législatif..... 11

Annexe 2 : Démarche d’enquête et références 13

ABRÉVIATIONS

AEC :	Attestation d'études collégiales
CEPI :	Candidat(e) à l'exercice de la profession d'infirmière
PAB :	Préposé(e) aux bénéficiaires
TSO :	Travail supplémentaire obligatoire

AVANT-PROPOS

Sur le commissaire

Le Commissaire à l'admission aux professions est institué par le *Code des professions* ([RLRQ, chapitre C-26](#)), la loi-cadre du système professionnel québécois. Son mandat de **surveillance, de veille et d'interventions spécialisées** porte sur l'admission des candidats et candidates aux professions dont l'exercice est contrôlé par 46 ordres professionnels, quel que soit le parcours ou le profil des personnes.

L'admission à une profession comprend notamment la délivrance de tout type de permis ou autorisation d'exercer. Le commissaire a compétence sur l'ensemble des processus d'admission, ainsi que sur tous les acteurs ou parties prenantes : ordres professionnels, établissements d'enseignement, ministères et organismes gouvernementaux, organisations ou personnes des secteurs public et privé.

La loi accorde au commissaire des **pouvoirs d'enquête et de recommandation**. Les conclusions et les recommandations qu'il formule s'appuient non seulement sur une **analyse de conformité** mais également sur une **analyse critique**. Ainsi, le commissaire peut remettre en question les lois et règlements, ainsi que les normes ou les pratiques, particulièrement en présence d'impacts non souhaités ou déraisonnables.

Finalement, bien que rattaché administrativement à l'Office des professions du Québec, le commissaire exerce ses fonctions de manière indépendante de celui-ci.

Pour en savoir plus : <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/>

Sur l'examen des plaintes

La plainte est un **recours pour les individus en cas d'insatisfaction** sur la façon dont on traite leur demande ou leur dossier. La situation exposée par une plainte au commissaire atteste non seulement du **traitement d'un cas** ou d'une personne mais aussi du **fonctionnement d'un processus** ou d'une activité prévu pour un ensemble de personnes.

L'examen d'une plainte se déroule donc **sous forme d'enquête**, sous la responsabilité d'un ou une analyste de l'équipe du commissaire. Cette personne examine différents aspects du fonctionnement du processus ou de l'activité en cause : **juridique, normatif, procédural, méthodologique, administratif**, etc. Elle observe également les **rôles**, les **actions** et la **conduite** des organisations et des individus impliqués.

Dans son enquête, l'analyste regarde si les processus ou activités en cause respectent les **lois** et les **règlements** (analyse de conformité), ainsi que les **principes** et les **bonnes pratiques** dans le domaine (analyse critique).

Au terme de cette démarche, le commissaire expose dans un rapport ses **constats**, ses **conclusions** et, s'il y a lieu, ses **recommandations**. Les acteurs visés par une ou des recommandations doivent répondre à chacune, suivant la réception de la version définitive du rapport.

Le commissaire rend publics sur ses pages Web la [procédure d'examen des plaintes](#) ainsi que les [résumés et rapports](#) d'examen de plainte (documents dépersonnalisés).

1. Introduction

Madame [REDACTED] (ci-après « la plaignante ») a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions le 10 mai 2022 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission à la profession d'infirmière.

1.1 Résumé de la situation

La plaignante omet de s'inscrire à la session de l'examen professionnel de mars 2022, ce que, selon elle, a été involontaire et pas un acte de négligence. Cette omission entraîne un échec par non-inscription.

La plaignante affirme que la communication de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (ci-après « l'Ordre »), la convoquant à s'inscrire et se présenter à l'examen, s'est retrouvé dans le dossier « courriels indésirables » de son logiciel de courrier électronique. De ce fait, elle en aurait pris connaissance seulement après la période d'inscription (du 27 janvier au 10 février 2022), soit le 17 février 2022, quand la plaignante a été informée (par l'Ordre) de son échec par non-inscription.

La plaignante indique que, lors de la période d'inscription : (a) son horaire de travail était surchargé (elle travaillait à temps plein en plus de faire du temps supplémentaire obligatoire ou TSO), (b) elle avait des obligations familiales importantes, (c) elle était épuisée en raison de sa participation à la lutte contre la pandémie de la COVID-19 et (d) elle n'avait pas été en contact avec d'autres personnes candidates qui auraient pu lui rappeler l'inscription à l'examen, car elle était la seule candidate à l'exercice de la profession d'infirmière (CEPI) dans son milieu de travail.

Ce sont ces facteurs qui, selon la plaignante, ont causé son omission d'inscription. D'ailleurs, la plaignante souligne qu'elle se préparait, au privé, pour passer l'examen à nouveau (à la suite de son échec de septembre 2021), ce qui démontre, selon elle, son engagement envers le processus d'obtention du permis de l'Ordre.

Le 18 février 2022, la plaignante présente une demande d'annulation d'un échec par non-inscription, incluant une lettre explicative et une preuve de son horaire de travail pour la période du 30 janvier au 12 février 2022. La plaignante demande de pouvoir se présenter à la session de l'examen de mars 2022 ou bien que son échec soit annulé.

Lors de sa séance du 14 avril 2022, le comité des requêtes refuse la demande d'annulation de l'échec de la plaignante, considérant que la lettre explicative et l'horaire de travail fournis ne permettent pas de conclure que la plaignante était dans l'impossibilité de s'inscrire à la session de l'examen de mars 2022, en raison d'un horaire surchargé.

La plaignante considère injuste que l'une de ses deux tentatives restantes pour réussir l'examen professionnel lui soit ainsi enlevée.

1.2 Profil de la plaignante

La plaignante possède un diplôme d'études collégiales en santé, soins infirmiers¹ ainsi qu'une AEC (attestation d'études collégiales) du programme Intégration à la profession infirmière du Québec².

¹ Selon l'évaluation comparative des études effectuées hors Québec de 2018, effectuée par le MIFI.

² Il s'agit d'un programme de 1 005 heures (32,33 unités) que la plaignante a suivi pendant l'hiver 2019, l'été 2020 et l'automne 2020.

La plaignante cumule 7 ans d'expérience en tant qu'infirmière polyvalente en milieu hospitalier au Maroc (2011-2018). Au Québec, elle a exercé en tant que préposée aux bénéficiaires (PAB) à une résidence pour personnes âgées (Laval, 2018-2019) et comme CEPI dans un hôpital du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (mars-juillet 2021) et dans un hôpital du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal (septembre 2021-à nos jours).

1.3 Recevabilité de la plainte

La plainte concerne le fonctionnement du processus d'admission à l'Ordre à l'étape des autres conditions et modalités de délivrance du permis (appelées communément « conditions supplémentaires »)³. Ces étapes font partie du processus d'admission typique (réf. aux diplômes québécois reconnus) et du processus d'admission par équivalence de diplôme ou de formation (p. ex. pour les personnes formées hors du Québec, principalement les personnes immigrantes).

Le motif de la plainte réside essentiellement dans le refus de l'Ordre d'annuler l'échec par non-inscription (de la plaignante) à l'examen de mars 2022.

La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête. Le cadre législatif applicable à l'examen d'une plainte est présenté en [annexe](#), en page 11.

2. Cadre d'analyse

2.1 Lois et règlements

L'accès à l'exercice de la profession d'infirmière s'effectue selon les dispositions du *Code des professions*, de la [Loi sur les infirmières et les infirmiers](#) et des règlements afférents.

Compte tenu du profil de la plaignante, sa candidature a été traitée en vertu du [Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme ou de la formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec](#).

Deux autres règlements ont été appliqués dans le traitement du dossier de la plaignante.

Le [Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec](#) (ci-après « le Règlement ») stipule les conditions et modalités de délivrance du permis, dont les conditions supplémentaires, incluant celles de l'examen professionnel. Notamment :

- L'Ordre tient 2 **sessions d'examen par année** et il en détermine les dates et endroits (art. 3) ;
- La secrétaire de l'Ordre transmet un **avis de la tenue d'une session d'examen** au moins 60 jours avant la date prévue de ladite tenue (art. 4) ;
- L'**admissibilité à l'examen** est établie par l'obtention d'un diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre ou d'une équivalence de diplôme ou de la formation aux fins de la délivrance d'un permis (art. 6) ;

³ Conditions qui s'ajoutent à celle d'être titulaire d'un diplôme donnant ouverture au permis (ou au certificat de spécialiste) ou, à défaut, de se faire reconnaître par l'Ordre une équivalence de diplôme ou de formation. Par exemple : stages, programme de formation professionnelle ou examens d'admission.

- Le **délai pour réussir l'examen** est de deux ans dès la première session d'examen qui suit la date d'obtention du diplôme (donnant ouverture au permis de l'Ordre) ou de la reconnaissance d'une équivalence de diplôme ou de la formation (aux fins de la délivrance d'un permis, art. 7, al. 1).
- L'Ordre peut accorder un **délai additionnel**, qui ne peut excéder 4 ans (dès la première session d'examen qui suit la date d'obtention du diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre ou de la reconnaissance d'une équivalence de diplôme ou de la formation aux fins de la délivrance d'un permis), à la personne qui démontre qu'elle n'a pas pu réussir l'examen dans le délai fixé pour un problème de santé, un accouchement, le décès de ses père, mère, enfant ou conjoint ou un cas de force majeure (art. 7, al. 2) ;
- La personne qui est admissible à l'examen **doit s'inscrire et se présenter** à la première session d'examen qui suit la date à laquelle elle a obtenu son diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre ou la date de la décision de l'Ordre lui reconnaissant une équivalence de diplôme ou de la formation aux fins de la délivrance d'un permis (art. 8, al. 1) ;
- Lorsque cette personne échoue à l'examen, elle **doit s'inscrire et se présenter** à la session d'examen qui suit celle où elle a échoué (art. 8, al. 2) ;
- L'**obligation** de s'inscrire et se présenter à l'examen (art. 8, al. 1) **ne s'applique pas** à la personne inscrite à temps plein au baccalauréat dans le cadre du programme de formation intégrée DEC-BAC (soit à au moins 12 crédits par session) ou à celle qui s'est vue reconnaître par l'Ordre une équivalence de diplôme ou de la formation moins de 90 jours précédant la date de la tenue de l'examen (art. 9, al. 1)⁴. La personne doit s'inscrire et se présenter à la session d'examen qui suit celle à laquelle elle aurait été tenue de s'inscrire en application du premier alinéa de l'article 8 (art. 9, al. 2) ;
- L'**obligation** de s'inscrire et se présenter à l'examen, prévue aux articles 8 (al. 1 et 2) et 9 (al. 2), **ne s'applique pas** à la personne qui démontre à l'Ordre qu'elle ne peut se présenter à l'examen pour un problème de santé, un accouchement, le décès de ses père, mère, enfant ou conjoint ou un cas de force majeure (art. 10, al. 1)⁵. La personne doit s'inscrire et se présenter à la session d'examen déterminée par l'Ordre (art. 10, al. 2) ;
- La personne qui échoue à l'examen a droit à deux **reprises** (art. 11, al. 1) ;
- Le fait de **ne pas se présenter** à la session d'examen à laquelle la personne est tenue de s'inscrire (en application des arts. 8, 9, al. 2 et 10, al. 2) entraîne un échec (art. 11, al. 2) ;
- Le Conseil d'administration **annule l'échec** à un examen si la personne démontre qu'elle n'a pu se présenter à cet examen pour un **motif prévu** au premier alinéa de l'article 10. Elle doit en faire la demande à l'Ordre dans les 60 jours de la date de la réception du résultat de l'examen, accompagnée des documents justificatifs (art. 11.1, al. 1). Cette personne doit s'inscrire et se présenter à la session d'examen déterminée par l'Ordre (art. 11.1, al. 2).
- 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

⁴ La personne doit fournir à l'Ordre, selon le cas, une attestation de l'établissement d'enseignement suivant laquelle elle est inscrite à au moins 12 crédits par session ou une copie de la décision de l'Ordre lui reconnaissant une équivalence de diplôme ou de la formation ([art. 9, al. 1](#)).

⁵ La personne doit fournir à l'Ordre un certificat médical, un certificat de naissance ou un certificat de décès dans les cas où elle ne peut se présenter à l'examen pour un problème de santé, un accouchement ou un décès ([art. 10, al. 2](#)).

moment de l'examen était tel qu'il **équivalait à une absence à l'examen** (art. 12, al. 1). Elle doit faire sa demande dans les 60 jours de la date de la réception du résultat de l'examen (art. 12, al. 2).

Le [Règlement sur les activités professionnelles pouvant être exercées par des personnes autres que des infirmières et des infirmiers](#) établit les conditions et modalités du statut CEPI. Il précise les activités professionnelles pouvant être exercées par une personne détenant ce statut ainsi que celles qui lui en sont exemptées (art. 10). Ce règlement indique également les conditions à respecter afin d'exercer lesdites activités (art. 11). Finalement, il stipule que la personne CEPI est autorisée à exercer les activités prévues à l'article 10 jusqu'à la première des éventualités suivantes :

[...]

- 1° elle n'a pas réussi l'examen professionnel dans le délai prévu par le Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (chapitre I-8, r. 13) ;
- 2° elle a subi 3 échecs à l'examen professionnel ;
- 3° plus de 30 jours se sont écoulés depuis la date de la délivrance du permis de l'Ordre ;
- 4° plus de 4 ans se sont écoulés depuis la première session d'examen professionnel qui suit la date à laquelle elle a obtenu son diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre ou la date de la décision de l'Ordre lui reconnaissant une équivalence de diplôme ou de la formation aux fins de la délivrance d'un permis⁶.

2.2 Procédure en place concernant l'annulation de l'échec pour non-inscription

Sur son **site Web**, l'Ordre communique les renseignements nécessaires à l'exercice du recours d'annulation d'un échec à l'examen pour non-inscription. Une section de la page qui traite de l'examen professionnel se penche sur l'annulation d'un échec pour non-inscription ou absence à l'examen⁷. Voici les informations qui y sont présentées :

■ Non-inscription ou absence à l'examen

Vous devez démontrer, à la satisfaction de l'Ordre, que vous aviez une raison justifiée pour ne pas vous inscrire ou vous présenter à l'examen. Les motifs pouvant être acceptés concernent l'une des situations suivantes :

- accouchement ;
- décès de votre père, mère, enfant ou conjoint ;
- problème de santé **qui vous concerne** faisant en sorte que vous n'étiez pas apte à vous inscrire ou à vous présenter à l'examen ;
- force majeure (survenance d'un événement grave, hors de votre contrôle et impossible à prévoir ou à prévenir).

■ Vous devez fournir, selon votre situation :

- un certificat de naissance ;
- un certificat de décès accompagné d'une preuve de filiation (un certificat de naissance ou de mariage) ;
- un billet médical démontrant que vous n'étiez **pas apte à vous inscrire** à l'examen professionnel. Ce billet médical doit confirmer votre état de santé tel qu'il était pendant la période d'inscription ;
- un billet médical démontrant que vous n'étiez **pas apte à vous présenter** à l'examen professionnel. Ce billet médical doit confirmer votre état de santé tel qu'il était le jour même ou lors des journées précédant l'examen ;
- tout autre document pertinent.⁸

⁶ [RLRO, c. I-8, r. 2, art. 13.](#)

⁷ [Examen professionnel | Échec pour non-inscription, absence ou non-obtention de la note de passage](#), consulté en février et mars 2022.

⁸ Voir la note de bas de page n° 7

Les renseignements présentés sur le site Web de l'Ordre communiquent clairement les motifs prévus au Règlement ainsi que la documentation requise à l'appui. L'interprétation que fait l'Ordre de la notion de force majeure y est communiquée également, soit la « survenance d'un événement grave, hors de votre contrôle et impossible à prévoir ou à prévenir ».

De même, le **formulaire de demande d'annulation d'un échec pour non-inscription** de l'Ordre prévoit 6 motifs, lesquels correspondent à ceux stipulés par le Règlement. Dans la section du formulaire intitulée « Motifs concernant l'annulation de l'échec », la personne doit cocher la case appropriée à sa situation :

- Inscrite ou inscrit au DEC-BAC : *Vous devez joindre une attestation d'inscription à au moins 12 crédits de votre établissement d'enseignement.*
- Problème de santé : *Vous devez joindre un certificat médical.*
- Équivalence reconnue depuis moins de 90 jours : *Équivalence depuis moins de 90 jours avant la date de tenue de l'examen pour les personnes diplômées hors Québec uniquement.*
- Accouchement : *Vous devez joindre un certificat médical.*
- Cas de force majeure, événement grave impossible à prévoir ou à prévenir : *Vous devez joindre une lettre explicative ainsi que toute autre pièce justificative.*
- Décès mère, père, enfant ou conjoint : *Vous devez joindre un certificat de décès et une preuve de filiation au besoin⁹*

Pour ce qui est des cas de force majeure, le site Web de l'Ordre indique le suivant :

Si vous invoquez un cas de force majeure, vous devez démontrer, à la satisfaction de l'Ordre, que cette situation fortuite vous a nui au point que vous n'avez pu vous inscrire ou vous présenter à l'examen¹⁰.

3. Synthèse du parcours d'admission de la plaignante à l'Ordre

La plaignante obtient son équivalence de formation en janvier 2021, devant réussir l'examen professionnel de l'Ordre avant le 31 mars 2023¹¹ (en application de l'art. 7, al. 1 du Règlement).

La plaignante est convoquée à la session de l'examen de mars 2021, mais elle ne s'y inscrit pas étant donné que moins de 90 jours s'étaient écoulés depuis l'obtention de son équivalence (en application de l'art. 9, al. 1 du Règlement). Une annulation de l'échec par non-inscription lui est accordée par la Direction, Admissions et registrariat de l'Ordre¹².

Par la suite, la plaignante échoue à l'examen à la session de septembre 2021. Plus tard, elle omet de s'inscrire à la session de l'examen de mars 2022 et un échec par non-inscription est porté à son dossier¹³ (en application de l'art. 11, al. 2).

En février 2022, la plaignante présente une demande d'annulation d'un échec par non-inscription, expliquant les raisons ayant entraîné son omission d'inscription et

⁹ Ces informations ont été tirées du formulaire de demande d'annulation d'échec par non-inscription de la plaignante.

¹⁰ [Examen professionnel | Échec pour non-inscription, absence ou non-obtention de la note de passage](#), consulté en février et mars 2022.

¹¹ Informations tirées de la résolution du comité des requêtes du 14 avril 2022.

¹² Voir la note de bas de page précédente.

¹³ Voir la note de bas de page n° 11

présentant un document à l'appui. En avril 2022, le comité des requêtes de l'Ordre refuse de lui accorder l'annulation de l'échec demandée¹⁴.

La plaignante se présente à l'Ordre pour échanger de vive voix sur sa situation, mais elle est informée que ceci ne serait pas possible étant donné que la décision a été rendue par le comité des requêtes. Les personnes représentantes rencontrées ne connaissent pas les détails de la décision et ne siégeaient pas au comité.

4. Problématique

L'examen de la plainte a soulevé des questions et des réflexions sur les sujets suivants :

1. L'échec par non-inscription de la plaignante ;
2. Réflexions sur les conditions et modalités de l'examen professionnel.

4.1 L'échec par non-inscription de la plaignante

Le 18 février 2022, la plaignante présente une demande d'annulation d'un échec par non-inscription. Dans sa lettre explicative, elle indique ne pas avoir reçu la communication de l'Ordre concernant la convocation à la session de l'examen de mars 2022, étant donné qu'elle s'est retrouvée dans le dossier de ses courriels indésirables. La plaignante souligne que lors de la période d'inscription à l'examen (du 27 janvier au 10 février 2022), elle avait un horaire très chargé au travail en plus des obligations familiales importantes. De même, elle ressentait de l'épuisement ayant travaillé pendant la pandémie de la COVID-19 dans un milieu en éclosion et étant forcée à faire du travail supplémentaire obligatoire (TSO). Ces facteurs l'auraient empêchée de vérifier les réseaux sociaux, par exemple, afin de suivre les communications de l'Ordre. La plaignante note également qu'étant la seule CEPI dans son milieu de travail, elle n'a pas été en contact avec d'autres personnes candidates qui auraient pu lui rappeler l'inscription.

La plaignante affirme que c'est seulement après avoir appris son échec par non-inscription, le 17 février 2022, qu'elle a repéré (parmi ses courriels indésirables) la communication de l'Ordre concernant l'inscription à l'examen.

La plaignante souligne que son omission a été involontaire (pas un acte de négligence) : elle savait qu'un manque d'inscription entraînerait un échec et, en même temps, elle se préparait à l'examen, au privé, afin d'avoir toutes les chances de le réussir.

Dans sa lettre, la plaignante demande de pouvoir passer l'examen à la session de mars 2022 ou bien que son échec soit annulé. Elle fournit, à l'appui de sa demande, une preuve de son horaire de travail pour la période du 30 janvier au 12 février 2022, ce qui démontre qu'elle travaillait à temps plein en plus de devoir faire du TSO.

Le comité de requêtes refuse la demande de la plaignante, considérant que la lettre et l'horaire fournis ne permettent pas de conclure qu'elle était dans l'impossibilité de s'inscrire à la session de l'examen de mars 2022 en raison d'un horaire surchargé¹⁵.

La plaignante considère injuste que l'une de ses deux tentatives restantes pour réussir l'examen lui soit enlevée par une erreur d'omission, qu'elle reconnaît et regrette. De plus, elle indique que le fait de se trouver face à sa dernière chance de réussir l'examen

¹⁴ Voir la note de bas de page n° 11

¹⁵ Voir la note de bas de page n° 11

génère en elle un niveau de stress très élevé, étant donné que l'examen de l'Ordre est difficile.

Notons que la lettre explicative de la plaignante cite quatre facteurs contribuant à son omission d'inscription, tandis que le comité de requêtes semble s'être penché seulement sur l'un de ces facteurs : l'horaire de travail surchargé (les autres facteurs étant ses obligations familiales importantes, son état d'épuisement et le fait d'être la seule CEPI dans son milieu de travail). De plus, le comité semble justifier sa décision de refus par le fait que la plaignante aurait tout de même trouvé la convocation à l'examen parmi ses courriels indésirables, mais le 17 février. Soulignons que cette date se situe en dehors de la période d'inscription (27 janvier au 10 février 2022).

4.2 Réflexions sur les conditions et modalités de l'examen professionnel

Les conditions et modalités de délivrance de permis de l'Ordre, établies au Règlement (voir la section 2.1), fixent à trois le nombre de tentatives (offertes aux personnes candidates) pour réussir l'examen professionnel. En cas d'échec aux trois tentatives, le dossier de la personne candidate est fermé et elle n'a plus la possibilité d'obtenir le permis de l'Ordre.

Étant donné le nombre limité de tentatives disponibles, il nous semble drastique d'attribuer un échec à une omission d'inscription, voire au fait de ne pas se présenter à la session d'examen à laquelle la personne était inscrite. Il faudrait tenir une réflexion sur le fait que ces deux situations mènent automatiquement à un échec étant donné que la personne candidate n'a pas eu l'occasion de subir l'examen. Dans ces situations, l'évaluation des compétences professionnelles de la personne n'est pas en question. Des conséquences autres pourraient être envisagées, comme le paiement de frais ou un remboursement partiel de frais.

Le Règlement fixe à 2 ans la période pour réussir l'examen, ce qui peut être prolongé jusqu'à 4 ans si des motifs reconnus au Règlement sont démontrés à la satisfaction de l'Ordre (voir la section 2.1). À l'intérieur de cette période, l'offre annuelle de l'examen ainsi que le nombre de reprises disponibles vont configurer les opportunités octroyées aux personnes candidates de démontrer leurs compétences professionnelles et, de ce fait, d'obtenir leur permis. L'Ordre pourrait entamer aussi une réflexion sur la possibilité et la faisabilité d'augmenter le nombre de sessions d'examen offertes par année ainsi que le nombre de reprises offertes aux personnes candidates pour le réussir à l'intérieur de la période fixée par le Règlement.

Dans le cadre de l'examen d'une autre plainte¹⁶, nous avons noté que le cadre réglementaire actuel de l'Ordre n'offre pas la flexibilité nécessaire ou la marge de manœuvre requise, ni aux personnes candidates ni à l'Ordre, pour reporter l'inscription des personnes candidates à l'examen (et leur éventuelle participation à cette épreuve) après leur convocation. En effet, il laisse peu de place aux aléas de la vie et peut forcer des personnes candidates à participer à une séance d'examen à des moments qui n'offrent pas les meilleures conditions (pour démontrer leurs compétences professionnelles et réussir l'examen). Le Règlement devrait être modifié afin de donner plus de flexibilité à la personne candidate dans le délai ultime imparti pour réussir l'examen¹⁷. En cours d'enquête pour cette autre plainte, la représentante de l'Ordre consultée a mentionné que l'Ordre envisageait un changement dans le Règlement afin d'introduire un certain degré de flexibilité pour les personnes souhaitant ou ayant

¹⁶ Voir [Rapport d'examen de plainte \(n° 5123-22-001\)](#).

¹⁷ Cette situation a été vue également dans le cas de l'examen de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec. Toutefois, le texte réglementaire de cet ordre lui offrait la flexibilité de modifier administrativement sa mécanique d'inscription et de participation obligatoires aux séances d'examen.

besoin de reporter leur inscription et présentation à l'examen. Dans le cadre de l'examen de cette autre plainte, nous avons recommandé à l'Office des professions d'entamer une réflexion sur les motifs d'annulation d'échec et de reprise de l'examen apparaissant dans la réglementation professionnelle de plusieurs ordres afin d'enrichir les motifs d'annulation d'un échec à un examen des situations hors contrôle de la personne candidate et celles concernant des responsabilités personnelles et familiales incontournables, qui ont pour effet d'empêcher la personne de faire ce qui est attendue d'elle dans le processus d'admission.

5. Conclusions

Conclusions sur le cas de la plaignante

- La plaignante aurait trouvé la communication de l'Ordre concernant l'inscription à l'examen parmi ses courriels indésirables seulement après avoir appris son échec par non-inscription, le 17 février 2022 ;
- L'omission involontaire d'inscription à la session de l'examen professionnel de l'Ordre de mars 2022 s'explique aussi, selon la plaignante, par sa situation de surcharge de travail, des obligations familiales importantes et un état d'épuisement. Ces facteurs ne lui auraient pas permis d'être à l'affût de la période d'inscription de l'examen. De même, étant la seule CEPI dans son milieu de travail, la plaignante n'aurait pas eu des collègues candidats à l'admission qui auraient pu lui rappeler la période d'inscription à l'examen ;
- La plaignante souligne son engagement dans le processus menant à l'obtention du permis de l'Ordre par la préparation, au privé, de l'examen. Elle considère injuste que l'une de ses deux tentatives restantes pour réussir l'examen lui soit enlevée en raison d'une omission involontaire d'inscription. De plus, la plaignante indique que le fait de se trouver face à sa dernière chance de réussir l'examen génère en elle un niveau de stress très élevé, étant donné que l'examen de l'Ordre est difficile ;
- La demande d'annulation d'un échec par non-inscription de la plaignante a été refusée par le comité de requêtes, qui considère que la lettre et l'horaire fournis ne permettent pas de conclure qu'elle était dans l'impossibilité de s'inscrire à la session de l'examen de mars 2022 en raison d'un horaire surchargé. Le comité de requêtes semble avoir pris sa décision en considérant seulement ce facteur-ci, tandis que la plaignante en a mentionné trois autres également (des obligations familiales importantes, son état d'épuisement et le fait de ne pas avoir des collègues CEPI qui auraient pu lui rappeler la période d'inscription à l'examen) ;

Conclusions sur le fonctionnement général de l'admission à l'Ordre

- Attribuer un échec à une omission d'inscription, voire le fait de ne pas se présenter à la session d'examen à laquelle la personne était inscrite est drastique. Une telle conséquence devrait se limiter à des situations d'évaluation des compétences professionnelles. D'autres formules pourraient être envisagées comme conséquence d'un défaut de s'inscrire ou de se présenter à une séance ;
- Le cadre réglementaire actuel de l'Ordre n'offre pas la latitude nécessaire, ni aux personnes candidates ni à l'Ordre, pour reporter leur inscription et participation à l'examen, pour répondre aux aléas et contraintes de la vie

courante. Le *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* devrait être modifié afin de donner plus de flexibilité à la personne candidate dans le délai ultime imparti pour réussir l'examen ;

- Les motifs soutenant l'annulation d'un échec à l'examen peuvent être interprétés très restrictivement et demanderaient à être enrichis des situations qui affectent tout autant la possibilité pour quelqu'un d'entreprendre les démarches requises dans son processus d'admission ;
- Une réflexion pourrait être menée par l'Ordre sur le nombre de sessions de l'examen offertes par année ainsi que sur le nombre de reprises disponibles dans la période fixée par règlement.

6. Recommandations

- 1) Que l'Ordre (comité de requêtes) examine à nouveau la demande d'annulation d'un échec par non-inscription de la plaignante à la lumière de tous les facteurs mentionnés dans sa lettre explicative. Si jugé nécessaire, la plaignante pourrait fournir de la documentation supplémentaire à l'appui ;
- 2) Que l'Ordre entame un processus de réflexion sur le nombre de sessions d'examen offertes par année et sur le nombre de reprises offertes aux personnes candidates pour le réussir à l'intérieur de la période fixée par le *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* ;
- 3) Que l'Ordre entame le processus visant la modification du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* afin d'assouplir l'obligation mécanique de s'inscrire et se présenter à l'examen dès que la personne candidate devient admissible et, en cas d'échec, dès la séance suivante, l'objectif étant de donner le choix du moment à la personne candidate ;
- 4) Que l'Ordre, dans le cadre de la révision amorcée de son *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, envisage d'enrichir les motifs d'annulation d'un échec à un examen des situations hors du contrôle de la personne candidate et celles concernant des responsabilités personnelles et familiales incontournables, qui ont pour effet d'empêcher la personne de faire ce qui est attendue d'elle dans le processus d'admission.

ANNEXES

Annexe 1 : Cadre législatif

L'examen d'une plainte déposée au bureau du commissaire s'appuie sur le *Code des professions* ([RLRQ, chapitre C-26](#)), la loi qui régit le système professionnel, ses paramètres et ses composantes.

Fonction et pouvoirs du commissaire

Le commissaire est chargé par la loi « de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession » (Code, [art. 16.10](#), par. 1°). Pour ce faire, le commissaire peut effectuer une enquête et exiger tout rapport, document ou renseignement dont il a besoin. À la fin, le commissaire informe les parties de ses conclusions et de ses recommandations.

Compétence du commissaire

Le commissaire a compétence sur toutes les étapes et tous les acteurs de l'admission à une profession dont l'exercice est contrôlé par un ordre professionnel, incluant la formation d'appoint, les stages et les examens d'admission. Il n'a toutefois pas compétence sur les décisions d'un ordre ou de toute autre organisation ou personne.

Une plainte peut être formulée contre l'ordre professionnel, un ministère, un organisme, un établissement d'enseignement ou une personne impliquée. Elle peut concerner l'obtention d'un permis (régulier, restrictif, temporaire ou spécial), d'un certificat de spécialiste ou d'une autorisation spéciale d'exercer, ou la première inscription au tableau de l'ordre, ou une décision de l'ordre prise en vertu de l'[article 45.3](#) du Code¹⁸, ou toute autre demande présentée dans le cadre d'une candidature à l'exercice d'une profession.

Non-recevabilité devant une instance judiciaire et responsabilité civile

Toutes les déclarations faites et tous les documents fournis dans le cadre de l'examen d'une plainte ne peuvent être utilisés devant une instance judiciaire (c.-à-d. un tribunal). De même, les éléments d'un dossier de plainte, y compris les conclusions et les recommandations – les lettres et les rapports qui en font état –, 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 (Code, [art. 16.16](#) et [16.17](#)).

Obligations générales des ordres et d'autres acteurs dans l'admission

Les ordres professionnels doivent s'assurer de l'équité, de l'objectivité, de l'impartialité, de la transparence, de l'efficacité et de la célérité des processus relatifs à l'admission qu'ils adoptent. Ils doivent s'assurer que ces processus facilitent l'admission à une profession, notamment pour les personnes formées hors du Québec (Code, [art. 62.0.1](#), par. 7°).

Les ordres exercent des fonctions déléguées par l'État, impliquant des pouvoirs décisionnels qui ont des impacts importants sur des individus et sur la société. Dans l'admission aux professions qu'ils régissent, les ordres sont responsables du respect des normes de compétences et du fonctionnement des processus, et ce, même lorsqu'ils confient certaines de leurs activités à des tierces parties.

¹⁸ Disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation pourrait être jugée désuète.

Obligations des acteurs visés par une recommandation du commissaire

Un acteur visé par une ou plusieurs recommandations du commissaire doit y répondre par écrit dans les soixante (60) jours. Pour chacune des recommandations, l'acteur visé doit ainsi informer le commissaire « des suites qu'il entend y donner et, s'il n'entend pas y donner suite, des motifs justifiant sa décision » (Code, [art. 16.15](#), 3^e al.).

Annexe 2 : Démarche d'enquête et références

Documentation consultée

- Législation et réglementation pertinentes, dont
 - *Code des professions* ([RLRQ, c. C-26](#)) ;
 - *Loi sur les infirmières et les infirmiers* ([RLRQ, chapitre I-8](#)) ;
 - *Règlement sur les normes d'équivalence de diplôme ou de la formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* ([RLRQ, c. I-8, r. 16](#)) ;
 - *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* ([RLRQ, c. I-8, r. 13](#)) ;
 - *Règlement sur les activités professionnelles pouvant être exercées par des personnes autres que des infirmières et des infirmiers* ([RLRQ, c. I-8, r. 2](#)).
- Information disponible sur le site Web de l'[Ordre](#), dont
 - [Examen professionnel | Échec pour non-inscription, absence ou non-obtention de la note de passage.](#)
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences ;
- Autres publications du commissaire :
 - [Rapport d'examen de plainte \(n° 5123-22-001\).](#)

Personnes consultées

- Mme [REDACTED], plaignante ;
- Mme Chantal Lemay, Directrice, Direction, Admissions et registrariat à l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec.

Activités d'enquête réalisées

- Recherche et analyse documentaires (voir plus haut) ;
- Entretiens avec les personnes susmentionnées.

