



N° de dossier : 5124-13-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et à la plaignante

PLAIGNANT :



ORDRE :

ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS AUXILIAIRES 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 plaignante..... 2

3.2 Problématique 2

3.3 Analyse et constats 5

4. Conclusions..... 9

5. Recommandations et interventions..... 9

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées 11

1. Mise en contexte

La plaignante a communiqué avec le Bureau du Commissaire aux plaintes en matière de reconnaissance des compétences professionnelles (ci-après le « Bureau du Commissaire »), le 6 mars 2013, au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission par équivalence de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (ci-après l'« Ordre »).

La plaignante n'a pas obtenu une note satisfaisante à l'examen synthèse, qui constitue la dernière étape du processus de reconnaissance d'équivalence en vue de l'admission à l'Ordre. Par conséquent, l'Ordre lui recommande de suivre la formation initiale en santé, assistance et soins infirmiers (SASI). Elle réfute les résultats annoncés par l'Ordre estimant que ceux-ci ne reflètent pas la réalité, et demande la révision du résultat de l'examen. L'Ordre, n'ayant pas un mécanisme de révision des examens, refuse de donner suite à cette demande.

Nous avons examiné la plainte sur la base de la réglementation en vigueur et des normes établies dans le domaine.

1.1 Attentes de la plaignante envers le Commissaire

Dans sa requête du 6 mars 2013, la plaignante a sollicité l'intervention du Commissaire quant au refus de l'Ordre

- de permettre la consultation du cahier d'examen, et
- de recevoir la demande de révision du résultat de l'examen synthèse.

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 porter son regard autant sur des aspects administratifs que sur des aspects méthodologiques ou procéduraux.

La plainte de la plaignante concerne le fonctionnement du mécanisme de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de formation. Le motif de la plainte réside essentiellement dans le processus de révision de la décision de l'Ordre quant à la dernière exigence en vue de la reconnaissance de cette équivalence. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

- La plaignante est détentrice d'un diplôme obtenu en [REDACTED], au terme d'études secondaires en formation professionnelle, comparable au diplôme québécois de santé, assistance et soins infirmiers. Elle est également titulaire d'un diplôme d'études secondaires en formation générale correspondant, au Québec, au diplôme d'études secondaires.
- L'Ordre a accepté une partie de son expérience professionnelle acquise hors du Québec¹.
- Elle a complété avec succès la formation d'appoint prescrite par l'Ordre en vue de combler le manque d'expérience professionnelle québécoise.
- L'Ordre a reconnu que le niveau de connaissance acquis par sa formation était équivalent à celui acquis par le titulaire d'un diplôme donnant ouverture au permis d'exercice de la profession infirmière auxiliaire².

3.2 Problématique

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

1. La prescription de la formation d'appoint;
2. L'exigence de réussir un examen synthèse;
3. Le processus de révision de l'examen synthèse;
4. La communication avec la candidate;
5. La tenue de dossier à l'Ordre.

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons les positions et arguments de chaque partie sur certaines questions, ainsi que les faits allégués ou constatés à propos de certains aspects du fonctionnement du mécanisme de reconnaissance en cause.

Lors de notre enquête, l'Ordre nous a décrit les étapes du parcours d'un candidat formé à l'étranger pour obtenir l'équivalence de formation comme suit :

- 1) L'évaluation systématique des études effectuées hors du Québec par le MICC;
- 2) La reconnaissance partielle d'équivalence, si le parcours scolaire et professionnel du candidat est pertinent pour l'exercice de la profession au Québec;
- 3) La prescription de la formation d'appoint, si l'on n'a jamais exercé au Québec;
- 4) L'examen synthèse, conditionnelle à la réussite de la formation d'appoint.
- 5) La reconnaissance d'équivalence de formation en vue de la pratique au Québec.

3.2.1 La prescription de la formation d'appoint

Nous avons noté que la reconnaissance de l'équivalence de formation à cet ordre passe généralement par une formation d'appoint et un examen synthèse.

La formation d'appoint est prescrite à tous les candidats formés à l'étranger qui ne possèdent pas une expérience professionnelle québécoise. L'Ordre tient compte des

¹L'Ordre aurait reconnu l'expérience professionnelle pour la période de 2000 à 2004. Les autres expériences de la plaignante n'auraient pas été retenues par manque de preuves. Réf. : propos recueillis lors de la rencontre avec les représentants de l'Ordre le 16 octobre 2013.

² Lettre de l'Ordre à la plaignante, 9 juillet 2012. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

considérations d'une tierce partie, les centres de formation professionnelle (CFP), en ce qui concerne l'offre de la formation d'appoint. Ces centres se trouveraient dans l'impossibilité d'offrir des formations personnalisées, par manque des ressources tant humaines que matérielles. Aussi, l'Ordre a opté pour un programme de formation plus standardisé. Il est d'une durée de 570 heures et couvre neuf (9) compétences spécifiques³ qui, selon l'Ordre, permet de combler le manque d'expérience québécoise. L'Ordre pourrait modifier sa prescription à la suite d'une demande effectuée par le CFP.

En pratique, bon nombre de candidats sont incités ou n'ont d'autres choix que de suivre la formation d'appoint en totalité, sans égard aux connaissances, expériences ou autres aptitudes acquis à l'étranger.

La plaignante a satisfait à l'exigence de la formation d'appoint. Par conséquent, elle a été autorisée à passer l'examen synthèse imposé par l'Ordre.

3.2.2 *L'exigence de réussir un examen synthèse*

Pour un candidat formé à l'étranger, l'examen synthèse constitue la dernière étape du processus de reconnaissance d'équivalence. Compte tenu de la diversité des systèmes d'enseignement dans le monde, les instances de l'Ordre⁴ auraient décidé de mettre en place cet examen, afin de s'assurer que les candidats diplômés à l'étranger ont acquis les mêmes compétences que les titulaires des diplômes reconnus au Québec.

L'examen synthèse a été élaboré par l'Ordre. Il contient 120 questions, qui couvrent l'ensemble des compétences enseignées au programme d'études en SASI. Parmi ces questions, certaines sont éliminatoires. C'est la catégorie des « questions obligatoires », qui requiert une réponse exacte, et qui porterait sur des connaissances essentielles liées à la sécurité du public. La correction de l'examen se fait mécaniquement à travers une fiche d'inscription des réponses informatisée.

Le candidat a droit à trois (3) essais pour réussir l'examen. Le défaut de réussir au 3e essai entraîne la fermeture du dossier d'admission.

La plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de réussite des « questions obligatoires ». Selon la justification donnée par l'Ordre, les résultats de trois examens passés auraient révélé des difficultés sur des questions liées à la sécurité du public (c'est-à-dire les questions obligatoires). Conformément 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 initiale en santé, assistance et soins infirmiers (SASI), offerte par les centres de formation professionnelle identifiés. C'est à cette condition que l'Ordre pourrait l'admettre.

L'argument de l'Ordre ne semble pas convaincre la plaignante. Elle a la certitude d'avoir réussi l'examen lors de la dernière reprise. C'est pourquoi elle demande la consultation de son cahier d'examen et la révision de la correction dudit examen.

3.2.3 *Le processus de révision de l'examen synthèse*

L'Ordre n'a pas prévu de mécanisme de révision de la correction de l'examen. Cependant, il transmet les directives sur l'examen et ses modalités dans la lettre d'invitation à passer l'examen⁵ qu'il envoie aux candidats.

Dans la lettre transmise à la plaignante, l'Ordre aurait spécifié les critères de réussite de l'examen, notamment qu'un échec aux questions de la catégorie « questions obligatoires » entraîne un échec à l'ensemble de l'examen. Aussi, il y était indiqué qu'après deux reprises d'examen sans succès, le dossier sera fermé et que la candidate aurait le choix de refaire

³ Liste des compétences de la formation d'appoint à compléter. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

⁴ Propos recueillis lors de la rencontre du 16 octobre 2013.

⁵ Lettre de l'Ordre au plaignant, 9 juillet 2012. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

complètement la formation initiale. De plus, lorsque la candidate a contacté l'Ordre pour obtenir des explications sur son échec, l'Ordre lui aurait signifié verbalement la nature de ses lacunes⁶.

À la demande de consultation du cahier d'examen formulée par la plaignante, la représentante de l'Ordre répond que les règles internes ne permettent pas aux candidats d'accéder aux examens corrigés, afin de protéger la confidentialité des questions, qui pourraient revenir à une autre séance d'examen. Par conséquent, la demande de révision a été refusée⁷.

3.2.4 *La communication avec la candidate*

Selon la description de la plaignante, elle aurait eu des difficultés communicationnelles tant avec le service à la clientèle qu'avec les instances dirigeantes de l'Ordre⁸ :

- La plaignante s'est d'abord adressée à la réception de l'Ordre en vue de s'informer sur le processus de révision. Elle n'aurait obtenu aucune information pertinente et la réceptionniste aurait refusé de recevoir formellement sa requête de révision, livrée en mains propres.
- Comme elle n'aurait pas obtenu de la réceptionniste l'information voulue, elle a transmis une requête écrite, au secrétariat de l'Ordre afin d'obtenir la marche à suivre pour déposer une demande de révision. La Secrétaire de l'Ordre n'aurait pas répondu à cette requête.
- La plupart des échanges avec les instances de l'Ordre étaient verbaux.

Selon la représentante de l'Ordre⁹, le système de communication avec les candidats n'était pas bien organisé durant la période où le dossier de la plaignante a été traité. L'Ordre avait alors des difficultés à assurer le suivi des communications comme il aurait souhaité. Néanmoins, ces candidats recevaient de manière officielle, avant l'examen, l'information sur la procédure de reconnaissance ainsi que les documents utiles à la préparation de l'examen, c'est-à-dire un guide de préparation à l'examen et une suggestion des ouvrages de référence.

Cette information et ces documents ont été transmis à la plaignante lors de la reconnaissance partielle de l'équivalence de formation et lors de l'invitation à passer l'examen synthèse¹⁰. D'autres réponses à ses diverses questions auraient été fournies lors de nombreux échanges téléphoniques avec les représentantes de l'Ordre¹¹.

En ce qui concerne le service à la clientèle, la réceptionniste ne pouvait assurer le suivi des documents reçus étant donné le volume élevé des demandes qu'elle traite, selon la représentante de l'Ordre.

3.2.5 *La tenue de dossier à l'Ordre*

En cours d'enquête, nous avons observé certaines failles dans la tenue par l'Ordre du dossier d'admission de la plaignante.

⁶ Propos des représentants de l'Ordre, tenus à la rencontre du 16 octobre 2013.

⁷ Déclaration écrite du plaignant le 13 mars 2013 (réf. documentation fournie par la partie plaignante). Propos recueillis lors des entretiens téléphoniques avec les représentants de l'Ordre, les 2 avril et 31 mai 2013.

⁸ Ces insatisfactions sont manifestées dans ses différentes communications avec l'Ordre. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

⁹ Propos de la responsable des admissions, tenus à la rencontre du 16 octobre 2013.

¹⁰ Lettres de l'Ordre à la candidate, datées du 16 septembre 2011 et du 9 juillet 2012. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

¹¹ Propos recueillis lors des entretiens téléphoniques avec les représentants de l'Ordre, les 31 mai et 17 septembre 2013.

3.3 Analyse et constats

L'accès à l'exercice de la profession d'infirmière auxiliaire au Québec se fait selon les dispositions des règlements prévus au *Code des professions*.

Le dossier de La plaignante a été traité en vertu du *Règlement sur les normes d'équivalence des diplômes et de la formation aux fins de la délivrance d'un permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec* (ci-après le « Règlement »).

Suivant les normes d'équivalence établies par ce Règlement, une personne bénéficie d'une équivalence de formation si elle démontre qu'elle a acquis un niveau des connaissances et d'habiletés pratiques équivalant à celui acquis par le titulaire d'un diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre.

Dans les sous-sections qui suivent, nous présentons 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.

3.3.1 La prescription de la formation d'appoint

Le comité exécutif de l'Ordre, après avoir rendu la décision de la reconnaissance partielle de l'équivalence, exige du candidat de réussir la formation d'appoint avant de se présenter à l'examen synthèse.

Rappelons que, selon l'Ordre, la formation d'appoint vise à combler le manque d'expérience québécoise. Elle permet également d'accéder à l'examen synthèse.

L'analyse de la séquence d'évaluation utilisée par l'Ordre nous révèle quelques problèmes de cohérence, dus à la nature de la formation d'appoint et de sa position dans le processus d'équivalence :

- La formation d'appoint se révèle souvent la même pour tous les candidats. Elle ne tient pas toujours compte des écarts de formations qui peuvent exister entre des candidats venant de divers horizons; ce qui sous-entend que ces candidats ont tous les mêmes besoins. Aussi, pour des gens à qui la reconnaissance partielle est accordée, il est difficile de croire que personne ne possède au moins une compétence comparable à celles qui figurent sur la prescription de la formation d'appoint.
- La prescription d'une formation d'appoint standardisée n'est pas toujours fondée sur des lacunes observées dans les connaissances et aptitudes du candidat par rapport à celles exigées pour l'exercice de la profession et qui sont appelées à être testées à l'examen synthèse. Or, une formation d'appoint a normalement pour but de combler les lacunes identifiées dans la formation d'un candidat.
- Notons que l'Ordre déclare ne pas être en mesure d'évaluer les compétences au cas par cas, laissant aux centres de formation le soin de mener de telles évaluations. Toutefois, ces derniers n'auraient pas tous les outils et les ressources pour ce faire. On peut s'interroger sur la nature du travail d'appréciation des dossiers de candidature effectué par l'Ordre. Un travail que le *Code des professions* et la réglementation assignent pourtant à l'Ordre, soit par une prise en charge, soit en faisant affaire avec un tiers en s'assurant que le travail est fait selon des paramètres qui garantiraient la crédibilité des recommandations et des décisions d'équivalence.
- Dans sa communication, l'Ordre affirme que la réussite de la formation d'appoint démontre que le niveau de connaissances acquis par le candidat est équivalent à celui acquis par le titulaire du diplôme reconnu¹². Or, comme nous le verrons

¹² Lettres de l'Ordre à la plaignante, datées du 16 septembre 2011 et du 9 juillet 2012. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

dans la section qui suit, les mêmes compétences sont réévaluées dans la séquence suivante d'évaluation, soit à l'examen synthèse.

- Advenant le refus par l'Ordre de reconnaître l'équivalence sur la base d'un échec à l'examen synthèse, la recommandation de l'Ordre de reprendre l'ensemble de la formation initiale en SASI ne tient pas compte des acquis de la formation d'appoint déjà reconnus par l'Ordre. Or, en observant la liste des compétences du programme de formation d'appoint et celle du programme complet de formation en SASI, évaluées à l'examen synthèse, on trouve quelques ressemblances dans les sujets à acquérir¹³. Mais l'Ordre n'accorde aucune exemption pour les compétences acquises par la formation d'appoint. Il laisse aux écoles de formation le libre choix de créditer ou non les compétences apprises dans la formation d'appoint. Cette pratique peut signifier des coûts supplémentaires pour le candidat ou mener à des décisions variables.

Par ailleurs, exiger la connaissance du milieu québécois à cette étape du processus ajoute un obstacle supplémentaire dans la démarche d'équivalence du candidat. Il faudrait démontrer en quoi cette connaissance est en lien avec un enjeu de protection du public. Pour ce faire, il faut identifier précisément la ou les compétences névralgiques en lien avec la connaissance du contexte québécois.

3.3.2 *L'exigence de réussir un examen synthèse*

L'examen synthèse permet de valider si le candidat formé à l'étranger possède les mêmes compétences que le titulaire d'un diplôme reconnu. Dans l'optique de l'Ordre, la réussite de l'examen synthèse est la démonstration de l'équivalence.

Les méthodes d'évaluation et la procédure utilisée par l'Ordre pour arriver à cette démonstration méritent qu'on s'y attarde :

- La réussite de la formation d'appoint donne accès à l'examen synthèse. Or, les compétences liées à la connaissance du milieu québécois, apprises et évaluées dans la formation d'appoint, font également partie des sujets évalués dans l'examen synthèse. On assiste à une accumulation de moyens d'évaluation et d'établissement de l'équivalence.
- L'examen synthèse couvre toutes les compétences enseignées dans le programme de formation initiale des infirmiers et infirmières auxiliaires du Québec, soit trente et une (31) compétences. La réussite de cet examen dépend de la réussite d'une catégorie de questions éliminatoires. Or, les sujets de ces questions à réussite obligatoire n'ont pas été particulièrement ciblés par la prescription de la formation d'appoint. Par ailleurs, la réussite de la formation d'appoint par la plaignante n'a pas eu d'effet sur l'étape suivante du processus d'équivalence, qui est l'examen synthèse. La formation d'appoint n'a pas été un atout pour la réussite de l'examen. La question se pose quant à l'exigence d'une telle formation à cette étape du processus.
- Le dossier de la plaignante a été fermé puisqu'elle n'a pas satisfait à l'exigence de l'examen synthèse. Elle doit s'inscrire à l'ensemble du programme SASI. Suivant la logique du Règlement, la reprise du programme complet de formation signifie que la candidate n'a pas fait la démonstration que le niveau acquis de connaissance et des habiletés pratiques est équivalent à celui du titulaire d'un diplôme reconnu. Or,
 - la candidate a obtenu une reconnaissance partielle de sa formation;
 - elle a complété avec succès la formation d'appoint permettant de combler des lacunes, notamment celles liées au manque d'expérience québécoise, et qui lui a valu l'attestation par l'Ordre que le niveau acquis

¹³ Listes des compétences de la formation d'appoint à compléter et liste des compétences évaluées dans l'examen synthèse. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

de ses connaissances était équivalent à celui acquis par le titulaire du diplôme reconnu.

- L'échec à l'examen synthèse vient infirmer toutes les évaluations passées, soit la reconnaissance partielle et la réussite de la formation d'appoint. Les méthodes d'appréciation des compétences préalables à l'examen synthèse se révèlent de ce fait, soit inefficaces, soit inutiles.
- Plutôt que de faire passer un examen à la fin du processus et qui est éliminatoire, l'Ordre pourrait prendre avantage de la possibilité qu'il a d'évaluer le candidat en amont du processus afin de mieux cerner les lacunes de celui-ci pour qu'il soit en mesure de les combler et d'obtenir sa pleine équivalence.
- Par ailleurs, en cas d'échec à l'examen, l'Ordre ne donne aucun soutien au candidat afin de lui permettre de mieux performer à la reprise. Ainsi, il ne lui indique pas avec précision la nature de ses lacunes et les compétences ou les connaissances à parfaire en vue de la reprise.

En réponse à la demande de révision, le service des admissions de l'Ordre a informé La plaignante, que « l'analyse de la passation de ses trois examens démontre clairement qu'il y a un manquement au niveau des questions obligatoires »¹⁴. Cette formulation est assez générale et peut laisser croire que la candidate a éprouvé toutes les fois des difficultés sur un même sujet. Or les questions « obligatoires » se retrouvent dans plusieurs sections de l'examen.

La justification de l'Ordre n'a pas permis à la candidate de connaître les sujets où elle présente des lacunes et de constater l'évidence de ses échecs. L'Ordre devrait lui indiquer, après chaque échec et de façon précise, les carences observées pour lui permettre de mieux se préparer au prochain examen, en acquérant les compétences en conséquence. Sinon l'on programme un autre échec.

3.3.3 *Le processus de révision de l'examen synthèse*

Selon l'article 10 du Règlement, la personne à qui le comité exécutif n'a pas reconnu l'équivalence peut demander la révision de cette décision en présentant une demande motivée par écrit. La révision est effectuée par un comité de révision composé de personnes autres que ceux qui ont rendu la décision d'équivalence.

L'Ordre n'a pas intégré l'esprit de l'article 10 en ce qui concerne les décisions relatives à l'examen synthèse, même si la décision qui en découle est aussi celle de l'équivalence. La candidate n'a pas reçu l'information ni des conseils relativement aux mécanismes de révision de l'examen. De plus, les renseignements au sujet de l'examen ne sont pas accessibles, et l'Ordre ne fait aucune suggestion des moyens à prendre pour combler les lacunes identifiées.

Le dossier de la plaignante a révélé que l'Ordre n'a pas une procédure de révision de l'examen synthèse. L'Ordre se fie aux directives sur les examens transmises aux candidats au début du processus et au format électronique de son examen.

La gestion informatisée de l'examen assurerait la transparence dans le processus d'évaluation, puisque la correction des fiches de réponse se fait mécaniquement. De plus, une agente de l'Ordre a spécifiquement le mandat de veiller au bon fonctionnement du système. En cas de problème avéré, l'agente procède à une vérification manuelle des fiches de réponse. Le contenu de l'examen est ainsi moins exposé à la divulgation. C'est de cette façon que l'Ordre entend garantir l'intégrité et la confidentialité des questions d'examen.

Nous comprenons que la décision de l'Ordre a été basée sur les résultats de la correction effectuée au moyen de la fiche électronique des réponses. Étant donné la nature et la

¹⁴ Lettre de l'Ordre à la plaignante, datée du 31 janvier 2013. Réf. : documentation fournie par la partie plaignante.

forme de l'examen, on peut comprendre que l'Ordre ne permette pas la consultation du cahier d'examen. Le mieux que l'Ordre pourrait faire, c'est d'offrir un système de vérification technique efficace et transparent qui permettra à un candidat de constater la justesse des résultats, en plus de donner une assise fiable à la décision de l'Ordre.

3.3.4 *La communication avec la candidate*

Nous avons observé que l'Ordre n'avait pas un système de gestion de l'information lui permettant de communiquer efficacement avec sa clientèle des candidat et des candidates et d'assurer le suivi des dossiers d'équivalence.

Cela peut expliquer en partie le fait que les représentants de l'Ordre ont manifestement manqué d'attention aux préoccupations exprimées par la plaignante dans sa démarche de révision :

- L'étonnant refus de produire un accusé de réception pour une requête présentée en personne;
- Les requêtes écrites aux instances dirigeantes restées sans réponse;
- Les justifications non explicites de l'Ordre relatives aux échecs répétés de la candidate;
- La communication imprécise des décisions ou transmise à la candidate de façon non formalisée.

Les échanges entre les représentants de l'Ordre et la plaignante ont été ardues et infructueux.

3.3.5 *La tenue de dossier à l'Ordre*

L'Ordre tient un dossier papier pour les candidats à l'admission par équivalence. Le dossier consulté de la plaignante contenait des renseignements et documents fournis avec le dossier d'admission ainsi que certaines communications avec l'Ordre relativement à la demande de reconnaissance d'équivalence. Cependant, les communications relatives à la demande de révision de l'examen n'y ont pas été consignées : aucune réponse à la requête écrite à l'intention de la Secrétaire de l'Ordre et transmise à plusieurs reprises par différents moyens de communication; aucune trace des entretiens verbaux entre la plaignante et les représentants de l'Ordre et aucune note sur des explications verbales qu'auraient données les représentantes de l'Ordre au sujet des lacunes identifiées lors des trois (3) examens passés. La tenue du dossier consulté de la plaignante ne nous a pas paru adéquate.

Les meilleures pratiques suggèrent que le dossier physique soit le reflet de la situation réelle du traitement d'une candidature à l'admission. Un dossier complet devrait contenir tous les éléments pertinents à l'analyse et au processus de prise de décision. L'adoption d'une telle pratique éviterait la perception d'iniquité dans les décisions de l'Ordre, comme celle manifestée par la plaignante et, surtout, elle servirait à justifier les décisions.

L'Ordre nous a toutefois mentionné qu'il a entrepris l'amélioration de ses pratiques sur cet aspect.

4. Conclusions

En réponse aux attentes 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 :

- Les candidats sont incités ou n'auraient d'autres choix que de suivre le programme de la formation d'appoint en totalité, sans égard aux connaissances, expériences ou autres aptitudes acquises à l'étranger.
- La prescription d'une formation d'appoint standardisée et les considérations propres aux centres de formation professionnelle qui la dispensent auraient un effet systématique.
- On note des enjeux de capacité et d'arrimage de l'Ordre et des centres de formation en matière d'évaluation des dossiers de candidature.
- L'examen synthèse porte sur l'ensemble des compétences, même celles ayant été déjà reconnues ou acquises lors de l'étude du dossier d'équivalence et par le fait d'avoir réussi la formation d'appoint prescrite. On assiste à une accumulation de moyens d'évaluation et d'établissement de l'équivalence.
- L'Ordre ne prend pas de moyen pour aider le candidat à performer à l'examen synthèse en cas d'échec. Il ne lui indique pas avec précision la nature de ses lacunes et les compétences ou les connaissances à parfaire en vue d'une reprise.
- L'Ordre n'a pas une procédure de révision de l'examen. Étant donné la nature de l'examen, de son format électronique et de la fiche d'inscription des réponses, il est compréhensible qu'on ne permette pas la consultation du cahier d'examen. Le mieux que l'Ordre puisse faire, c'est d'offrir un système de vérification technique efficace et transparent qui permettra à un candidat de constater la justesse des résultats.
- La tenue du dossier consulté n'apparaît pas adéquate. Le dossier physique ne reflète pas la situation réelle du traitement d'une candidature à l'admission. La gestion de l'information n'est pas suffisamment organisée. Cela pourrait justifier le manque d'attention de représentants de l'Ordre aux préoccupations soulevées par la personne ayant porté plainte.

5. Recommandations et interventions

- 1) Que l'Ordre revoie l'ensemble du processus et les moyens d'évaluation en vue d'établir l'équivalence de diplôme et de formation, en portant attention au partage de responsabilité en matière d'évaluation avec les tierces parties;
- 2) Que l'Ordre indique aux candidats, après chaque échec à un examen et de façon précise, les carences observées pour leur permettre de mieux se préparer à la reprise de l'examen, en acquérant les compétences en conséquence;
- 3) Que l'Ordre mette en place un système et des méthodes fiables et efficaces pour consigner les communications, démarches et actions en lien avec le traitement des demandes d'admission par équivalence;
- 4) Au vu des problématiques observées et des conclusions qui en résultent, il est recommandé à l'Ordre de regarder à nouveau le dossier de la candidate.

ANNEXES

Annexe 1 : Documentation et personnes consultées

Documentation consultée :

- Législation et réglementation qui s'appliquent;
- Documentation fournie par la partie plaignante;
- Documentation fournie par l'Ordre;
- Information disponible sur le site de l'Ordre;
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de la reconnaissance des compétences.

Personnes rencontrées ou consultées :

- La plaignante;
- Mme Nadia Colella, responsable de l'admission à l'Ordre;
- Mme Nathalie Beaulieu, agente à l'admission;
- Me Georges Ledoux, Directeur du service juridique;
- M. Régis Paradis, Président-directeur général de l'Ordre.