



N° de dossier : 5124-17-001

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

Transmis à l'Ordre et à la plaignante

PLAIGNANTE:



PROFESSION :

INFIRMIÈRE AUXILIAIRE

Préparé par :
M'banze Évelyne Isamene, Analyste
30 novembre 2018

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 de la plaignante 2

3.2 Analyse de la problématique 2

3.2.1 Exigence de réussir l’examen professionnel.....2

3.2.2 Demande d’annulation de l’échec à l’examen.....4

4. Conclusions 5

5. Recommandation et intervention 6

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 auxiliaires du Québec* 8

Annexe 3 : Tableau 1 – Historique des événements liés aux examens de la plaignante 9

ABRÉVIATIONS

APES :	Assistance à la personne en établissement de santé
DEP :	Diplôme d'études professionnelles
SASI :	Santé, assistance et soins infirmiers

1. Mise en contexte

Madame [REDACTED] a communiqué avec le bureau du Commissaire à l'admission aux professions (ci-après le « bureau du commissaire ») le 18 décembre 2017 au sujet d'une difficulté rencontrée dans la démarche d'admission à la profession d'infirmière auxiliaire.

La plaignante n'a pas satisfait à l'exigence de réussir l'examen professionnel, qui constitue une des conditions de délivrance du permis d'exercice, dans le délai alloué. Elle attribue ses échecs à divers événements indépendants de sa volonté survenus lors de sa démarche d'admission à l'Ordre, dont un accouchement. Le dernier échec émane d'une décision administrative de l'Ordre pour avoir manqué de se présenter à une séance d'examen à laquelle elle était convoquée. Cela a entraîné la fermeture de son dossier d'admission à l'Ordre.

La plaignante demande l'annulation du dernier échec étant donné les circonstances de son absence. L'Ordre s'en tient à la réglementation et à sa politique sur les examens.

1.1 Attentes de la plaignante envers le commissaire

La plaignante sollicite l'intervention du commissaire afin que l'Ordre tienne compte des circonstances particulières ayant entraîné la fermeture de son dossier et lui accorde un délai supplémentaire pour remplir les dernières exigences de délivrance du permis d'infirmière auxiliaire.

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 commissaire² :

[...] 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 [Ibid.](#), 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 de délivrance du permis de l'Ordre à l'étape des autres conditions (conditions supplémentaires). Le motif de la plainte réside essentiellement dans le refus par l'Ordre d'accepter l'annulation du dernier échec malgré les circonstances qui l'ont occasionné. La recevabilité de la plainte ayant été constatée, nous avons procédé à une enquête.

3.1 Profil de la plaignante

La plaignante détient, depuis juin 2016, le diplôme d'études professionnelles (DEP) en *Santé, assistance et soins infirmiers* (SASI) donnant ouverture au permis de l'Ordre. 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 auxiliaire se fait selon les dispositions du *Code des professions* et des règlements afférents.

En plus de la réglementation, les ordres professionnels sont appelés à s'inspirer, dans leurs processus d'admission, des principes et des bonnes pratiques utilisés dans le domaine. Le commissaire fonde son analyse critique sur ces principes et pratiques et a établi une liste de principes auxquels lui et son équipe se réfèrent dans leur travail. Ces principes ont été communiqués aux ordres professionnels et publiés sur les pages du commissaire du site Web de l'Office des professions³.

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 auxiliaires du Québec*⁴ (ci-après le « Règlement »). Selon le Code et le Règlement en vigueur, un candidat ou une candidate au permis de l'Ordre doit, entre autres conditions, réussir l'examen professionnel de l'Ordre, afin d'obtenir le permis d'infirmière ou infirmier auxiliaire du Québec. Cet examen évalue notamment l'intégration et l'application dans diverses situations cliniques des connaissances et des habiletés acquises par le candidat, en vue de déterminer s'il est apte à exercer la profession.

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

1. Exigence de réussir l'examen professionnel ;
2. 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 Exigence de réussir l'examen professionnel

Le Règlement prévoit un délai de deux ans suivant la date de l'obtention du diplôme donnant ouverture au permis ou de la reconnaissance d'une équivalence pour réussir l'examen professionnel. L'examen comprend deux composantes : la *pratique professionnelle* et le *jugement et comportement professionnels*.

Un échec est constaté lorsqu'une personne n'a pas obtenu la note de passage fixée par le conseil d'administration pour chacune des composantes de l'examen ou ne s'est pas

³ <http://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/>

⁴ [RLRQ, c. C-26, r. 156.1.](#)

présentée à la séance d'examen à laquelle elle a été convoquée. En cas d'échec, le candidat dispose d'un maximum de 2 reprises. Le défaut de réussir au 3^e essai entraîne la fermeture du dossier d'admission.

De septembre à décembre 2016, la plaignante s'est présentée à quatre séances d'examens. Le tableau 1 à l'annexe 3 retrace les événements en lien avec les examens auxquels elle a été convoquée.

Les deux premières séances d'examens ont eu lieu dans les 5 mois après l'obtention du diplôme donnant ouverture au permis, alors que la plaignante portait une grossesse. Ces examens ont été annulés par l'Ordre en raison de problèmes de nature technique.

Les séances subséquentes ont eu lieu quelques jours avant et après son accouchement, soit le 19 novembre 2016 et le 17 décembre 2016. Les résultats de ces examens indiquent qu'à chaque séance, la plaignante a moins performé dans certaines compétences d'une composante de l'examen, entraînant un échec à cette composante. Au final, les deux séances d'examen se sont soldées par des échecs, car selon la politique de l'Ordre, « pour réussir l'examen, il faut réussir les deux parties. Dans le cas où une partie est échouée, la candidate doit reprendre les deux parties »⁵.

Cependant, dans les lettres transmises à la candidate l'informant de ses résultats, l'Ordre n'a pas mentionné les notes de passage des examens⁶. Néanmoins, en cours d'enquête, il nous a affirmé que cette information est disponible sur le site internet de l'Ordre, notamment dans le *Plan directeur de l'examen professionnel 2016-2020*⁷.

En mars 2017, la plaignante a été convoquée à la 3^e et dernière séance réglementaire de l'examen. Elle ne s'y est pas présentée en raison, selon elle, d'un cas de force majeure lié à ses responsabilités parentales auprès de son enfant en bas âge. Or, elle n'a pas informé l'Ordre de cette absence comme prévu aux articles 9 et 12 du Règlement. Cette absence lui a valu une note d'échec, qui a entraîné la fermeture définitive de son dossier d'admission en avril 2017.

Le Règlement de l'Ordre ne prévoit pas de possibilité de rouvrir un dossier après sa fermeture. Aussi, à la fermeture du dossier, l'Ordre a orienté la plaignante vers un autre métier, en lui suggérant de suivre le programme de formation qui mène au DEP donnant ouverture au métier de préposé aux bénéficiaires, soit le programme *Assistance à la personne en établissement de santé* (APES) :

[...] Par conséquent, votre dossier à l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec est fermé.

Nous tenons par contre à vous informer que vous avez la possibilité de faire une demande de reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) en vue d'obtenir un diplôme d'études professionnelles dans le programme *Assistance à la personne en établissement de santé* (APES).⁸

Nous comprenons que dans la logique de l'Ordre, la fermeture du dossier à la suite d'échecs répétitifs signifie que la candidate n'est pas en mesure d'intégrer et appliquer les

⁵ [Plan directeur de l'examen professionnel](#), p. 19, consulté le 29 octobre 2018. Ce plan décrit l'examen, ainsi que les conditions et modalités de la réussite. La note de passage de la composante *pratique professionnelle* y est fixée à 62 % et celle de la composante *jugement et comportement professionnels* à 66 %.

⁶ Lettres de l'Ordre à la plaignante, résultats des examens, 2016-11-30 et 2017-01-12, documents fournis par l'Ordre.

⁷ Commentaires de l'Ordre au rapport préliminaire de l'examen de la plainte, 2018-10-11, document fourni par l'Ordre. Dans le plan directeur 2016-2020 consulté, la note de passage, de la composante pratique professionnelle est fixée 62 %, tandis que celle du jugement et comportement professionnels est à 66 %.

⁸ Lettre de l'Ordre à la plaignante, 2017-04-06, document fourni par l'Ordre.

connaissances et habilités pratiques acquises dans diverses situations cliniques. Elle ne posséderait donc pas les aptitudes à exercer la profession d’infirmière auxiliaire.

La décision de l’Ordre est une application stricte du 1^{er} alinéa de l’article 9 du Règlement. On ne note pas d’éléments pouvant justifier une recommandation à l’Ordre de revoir le dossier quant aux conditions de réussite de l’examen professionnel.

3.2.2 *Demande d’annulation de l’échec à l’examen*

La plaignante sollicite l’annulation du 3^e échec décidé par l’Ordre afin d’obtenir une séance supplémentaire d’examen et éviter l’exclusion de la profession⁹. Elle estime que sa performance a été affectée par les circonstances de sa condition physique et mentale. Elle fait valoir la pertinence et la contemporanéité de son diplôme, les résultats obtenus aux examens passés, malgré les conditions physique et mentale ayant causé ces échecs, ainsi que ses références professionnelles, pour demander cette annulation. Notons que les résultats aux examens en notre possession montrent que la plaignante réussit certaines compétences d’une composante en alternance¹⁰.

Le Règlement prévoit un mécanisme d’accommodement pour des situations exceptionnelles que pourrait vivre un candidat pendant le processus de délivrance du permis, l’empêchant de respecter ses obligations règlementaires. Les dispositions des articles 9 et 12 du Règlement à l’annexe 2 permettent à l’Ordre d’annuler un échec ou d’accorder un délai supplémentaire à certaines conditions.

Selon le personnel de l’Ordre consulté, l’Ordre aurait pu envisager les dispositions de l’article 12 et décider que l’absence à la 2^e reprise de l’examen ne soit pas prise en compte pour accommoder la plaignante, si la procédure de demande d’annulation avait été suivie. L’Ordre a mentionné ce recours dans les lettres d’annonce des résultats qu’il lui a transmises le 6 avril 2017.

Le Règlement prévoit un délai de 60 jours suivant la date de la réception du résultat pour formuler cette demande. Or, la plaignante n’aurait pas annoncé son absence, ni fourni de justification ou demandé l’annulation du dernier échec dans le délai requis. D’où le refus de l’Ordre de recevoir sa demande d’annulation. C’est une application stricte et mécanique de la réglementation.

En cours d’enquête, la plaignante nous a indiqué qu’elle avait communiqué avec l’Ordre quelques mois après la date du dernier examen auquel elle a été convoquée, pour expliquer son absence. Or, selon le représentant de l’Ordre consulté, cette information n’a pas été consignée dans le dossier de la plaignante. En l’absence de précision, nous n’avons pas de commentaires particuliers sur le non-respect du délai de demande d’annulation de l’échec.

Par ailleurs, la plaignante s’est présentée à quatre séances d’examens afin d’obtenir le permis de l’Ordre. Les deux premières ont été annulées en raison de problèmes techniques ou d’organisations de la responsabilité de l’Ordre. Par la suite, elle a manqué de justesse la note de passage de l’examen aux deux séances subséquentes (de novembre 2016 et décembre 2016). Avec les résultats obtenus, d’aucuns pourraient penser que la plaignante aurait pu obtenir un meilleur score dans un état physique et mental normal.

On peut également se questionner sur la responsabilité de la plaignante quant au choix de la période pour entamer cette étape du processus de délivrance du permis. En effet, la plaignante s’est empressée à s’engager dans le processus des examens, trois mois seulement après l’obtention du diplôme¹¹, alors que les contraintes liées aux conditions de sa vie personnelle étaient prévisibles. Son empressement à vouloir en finir rapidement

⁹ Description de la plainte, 18 décembre 2017, document fourni par la partie plaignante.

¹⁰ Résultats des examens, 2016-11-30 et 2017-01-12, *op.cit.*

¹¹ Diplôme en Santé, assistance et soins infirmiers (SASI), obtenu en juin 2016.

avec les démarches d'admission pourrait l'avoir mise à risque d'une performance diminuée.

Pour certains, la plaignante serait en partie responsable des conséquences de la décision de l'Ordre, puisqu'elle aurait mal évalué le moment de subir des examens, qui constitue la dernière étape du processus de délivrance de permis, dans son cas. De plus, elle a négligé de suivre la procédure règlementaire qui vise la situation de grossesse, comme la sienne, et qui lui aurait permis d'obtenir un délai additionnel pour la poursuite de sa démarche d'admission.

Pour d'autres, en posant un regard d'ensemble sur la situation et le fil des événements, accorder une dernière chance à la plaignante en vue de démontrer ses aptitudes à exercer la profession aurait pu être envisagé pour des motifs humanitaires.

Par ailleurs, l'exigence d'un examen professionnel a été mise en place il y a seulement quelques années (3 ans) et l'Ordre apprivoise les cas d'exception lorsqu'ils surviennent et développe ses raisonnements et sa sensibilité à cet égard.

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 requis, c'est-à-dire après trois échecs ;
- Le 3^e échec émane d'une décision administrative de l'Ordre du fait qu'elle ne s'est pas présentée à la dernière séance règlementaire de l'examen sans en aviser l'Ordre dans le délai requis. Cet échec a entraîné la fermeture de son dossier d'admission, en vertu de l'article 9 du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec* ;
- On ne note pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier quant aux conditions de réussite de l'examen professionnel ;
- L'Ordre n'a pas mentionné les notes de passage des examens dans les lettres transmises à la candidate l'informant de ses résultats ;
- La plaignante a sollicité l'annulation du 3^e échec afin d'obtenir une séance supplémentaire d'examen, en invoquant un cas de force majeure lié à ses responsabilités parentales auprès de son enfant en bas âge ;
- L'Ordre refuse de recevoir la demande d'annulation parce qu'elle estime que la plaignante a négligé de suivre, dans le délai requis, la procédure règlementaire qui lui aurait permis d'obtenir un délai additionnel pour la poursuite de sa démarche d'admission. L'Ordre a appliqué le Règlement de façon stricte et mécanique ;
- À la fermeture du dossier, l'Ordre ne lui a pas offert la possibilité de réintégrer la profession. Il l'a plutôt orientée vers le programme *Assistance à la personne en établissement de santé* menant au métier de préposé aux bénéficiaires ;
- La plaignante serait en partie responsable des conséquences de la décision de l'Ordre parce qu'elle s'est engagée dans le processus d'examen, trois mois seulement après l'obtention du diplôme, alors que les contraintes successives liées à sa situation familiale étaient, pour certaines, prévisibles ;
- Son empressement à vouloir en finir rapidement avec les démarches d'admission pourrait l'avoir mise à risque d'une performance diminuée ;

- L'exigence de la réussite d'un examen et les règles d'exception pour l'annulation d'un examen ont été mises en place il y a seulement quelques années pour la profession d'infirmière auxiliaire ;

5. Recommandation et intervention

Que l'Ordre mentionne la note de passage dans les lettres aux candidats les informant de résultats de l'examen professionnel.

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

- Mme [REDACTED], plaignante ;
- Mme Diane Lavers, responsable de l'admission à l'Ordre ;
- Mme Marilou Couture, directrice et secrétaire adjointe de l'Ordre.

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

3. L'Ordre transmet un avis de convocation à la personne admissible à l'examen professionnel. Cet avis est transmis par courrier ou par voie électronique, au moins 60 jours avant la séance d'examen, et comporte la date, l'heure et le lieu où se tient la séance. La personne convoquée doit s'inscrire en remplissant une demande d'inscription à l'examen professionnel sur le formulaire fourni à cet effet par l'Ordre et lui faire parvenir au plus tard 30 jours avant la date fixée pour la tenue de l'examen et acquitter les frais prescrits.

5. La personne qui est admissible à l'examen professionnel doit le réussir dans un délai de 2 ans suivant la première séance à laquelle elle est convoquée par l'Ordre.

9. Entraîne un échec à l'examen professionnel, le fait pour une personne de ne pas se présenter à la séance d'examen à laquelle elle est convoquée.

Malgré le premier alinéa, le comité exécutif peut décider d'annuler cet échec si la personne démontre qu'elle n'a pu se présenter à l'examen pour un motif prévu à l'article 12. Elle doit en faire la demande à l'Ordre dans les 60 jours suivant la date de la réception du résultat de l'examen accompagnée des pièces justificatives requises à l'article 12.

12. Malgré les obligations prévues aux articles 3 et 5, la personne qui démontre qu'elle n'a pu respecter l'une ou l'autre de ces obligations en raison d'un problème de santé, d'un accouchement, du décès de ses père, mère, enfant ou conjoint ou d'un cas de force majeure peut bénéficier d'un délai additionnel déterminé par l'Ordre qui ne peut excéder 4 ans suivant la première séance d'examen à laquelle elle a été convoquée par l'Ordre. La personne doit alors fournir à l'Ordre un certificat médical, un certificat de naissance, un certificat de décès ou toute autre pièce justificative requise par l'Ordre.

Annexe 3 : Tableau 1 – Historique des événements liés aux examens de la plaignante

Date	Examen (1) ¹² (2)	Note de passage %	Résultat %	Événements	Information additionnelle
2016-06		s/o	s/o	Diplôme SASI	École de métier de Faubourg de Montréal
séance 2016-09-17	(1)	62	67	-	Problème informatique
	(2)	66	64	Échec annulé	
séance 2016-11-05	-	-	-		Annulé par l'Ordre
séance 2016-11-19	(1)	?	59	Échec réel	-
	(2)	?	80	-	
2016-12-07	-	-	-	-	Accouchement
séance 2016-12-17	(1)	?	60	Échec réel	-
	(2)	?	68	-	
séance 2017-03-18	-	-	-	Échec administratif	Absence sans justification

Source : Fiche de suivi des examens et communications des résultats, de l'Ordre à la plaignante, documents fournis par l'Ordre, 24 juillet 2018.

¹² L'examen comporte 2 volets : (1) = Pratique professionnelle et (2) = Jugement professionnel.

