



N° de dossier : 5124-21-002

RAPPORT D'EXAMEN DE PLAINTE

PARTIE PLAIGNANTE :



PROFESSION CONCERNÉE :

INFIRMIÈRE AUXILIAIRE

ACTEURS VISÉS :

ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS AUXILIAIRES DU QUÉBEC

Préparé par :
Aranzazu Recalde, analyste
5 novembre 2021

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 1

2. Cadre d’analyse.....2

2.1 Lois et règlements 2

3. Problématique3

3.1 Le contenu et la forme de l’examen professionnel..... 3

3.2 Les échecs de la plaignante 4

3.3 Les mesures d’adaptation à l’examen professionnel..... 5

Communication de l’existence des mesures d’adaptation à l’examen6

La perspective de l’Ordre.....6

4. Conclusions7

Conclusion sur le cas de la plaignante 7

Conclusions sur le fonctionnement général de l’admission à l’Ordre 7

5. Recommandation7

Annexes.....9

Annexe 1 : Cadre législatif..... 9

Annexe 2 : Démarche d’enquête et références 11

ABRÉVIATIONS

CEPIA :	Candidat(e) à l'exercice de la profession d'infirmière auxiliaire
CPF :	Centre de formation professionnelle
DEP :	Diplôme d'études professionnelles
DES :	Diplôme d'études secondaires
SASI :	Santé, assistance et soins infirmiers

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 un des 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 publique 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 4 juin 2021 au sujet d'une difficulté rencontrée dans le processus d'admission à la profession d'infirmière auxiliaire.

1.1 Résumé de la situation

La plaignante obtient son Diplôme d'études professionnelles (ci-après « DEP ») du programme Santé, assistance et soins infirmiers (ci-après « SASI ») en mars 2020, devenant admissible à l'examen professionnel de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (ci-après « l'Ordre »).

La plaignante passe l'examen, aux trois essais possibles (en septembre et décembre 2020 ainsi qu'en septembre 2021), sans le réussir, ce qu'elle explique par son stress et anxiété face aux épreuves écrites. La plaignante considère que l'examen reste notamment théorique, ne mesurant pas tout à fait les compétences professionnelles, qui seraient plutôt démontrées dans l'exercice de la profession. À cet égard, la plaignante fournit trois lettres de recommandation des collègues, dont deux infirmiers cliniciens et une infirmière, avec qui elle a travaillé en tant que candidate à l'exercice de la profession d'infirmière auxiliaire (ci-après « CEPIA ») de juin 2020 à avril 2021 au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM). Les collègues témoignent de la qualité et sécurité des soins prodigués par la plaignante, en plaidant auprès l'Ordre pour la délivrance de son permis d'exercice.

Sans être contre l'examen et après ses trois échecs, la plaignante aimerait avoir une autre voie, notamment pratique, pour démontrer ses compétences professionnelles. De plus, elle se demande pourquoi l'Ordre fixe à trois le nombre de prises possibles pour réussir l'examen, étant donné que des provinces canadiennes comme l'Ontario et la Colombie-Britannique s'apprêtent à permettre aux personnes candidates de passer l'examen professionnel autant des fois que voulu.

1.2 Profil de la plaignante

La plaignante suit le programme SASI de l'automne 2018 à l'hiver 2020, obtenant son DEP en mars 2020. Depuis, elle travaille au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) : de mars à juin 2020, comme préposée aux bénéficiaires (ci-après « PAB »), de juin 2020 à avril 2021 comme CEPIA et dès avril 2021 à nos jours, comme PAB aux soins intensifs.

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 »)¹. 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 les trois échecs de la plaignante à l'examen professionnel, ce qui est causé, selon cette dernière, par son stress et anxiété face

¹ 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.

aux épreuves écrites. Elle aimerait avoir la possibilité soit de démontrer ses compétences professionnelles de manière pratique soit d'avoir plus de chances pour réussir l'examen.

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 9.

2. Cadre d'analyse

2.1 Lois et règlements

L'accès à l'exercice de la profession d'infirmière auxiliaire s'effectue selon les dispositions du *Code des professions* et des règlements afférents.

Compte tenu du profil du plaignant, sa candidature a été traitée en vertu du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec*² (ci-après le « Règlement »).

La délivrance du permis de l'Ordre inclut, parmi ses conditions et modalités, l'obtention du diplôme déterminé par règlement du gouvernement (soit le DEP SASI) ainsi que la réussite de l'examen professionnel³. L'admissibilité à l'examen est établie par l'obtention dudit diplôme désigné⁴. La personne candidate dispose d'un délai de 2 ans, suivant la première séance de convocation par l'Ordre, pour réussir l'examen⁵.

L'examen professionnel porte sur les aspects théoriques et cliniques de l'exercice de la profession, évaluant l'intégration et l'application, dans diverses situations cliniques, des connaissances et des habiletés acquises par la personne candidate. L'examen vise à déterminer si la personne candidate est apte à exercer la profession⁶.

L'Ordre tient 4 séances d'examen professionnel par année et il en détermine la date, l'heure et le lieu⁷. Le Conseil d'administration fixe la note de passage de l'examen et peut décider que seule la mention réussite ou échec paraisse comme résultat⁸.

Pour réussir l'examen professionnel, il faut réussir chacune de ses deux parties dont les notes de passage sont les suivantes :

Partie 1 : La pratique professionnelle : 62 %

Partie 2 : Le jugement et le comportement professionnel : 66 %⁹

Si la personne candidate échoue l'une des deux parties, elle devra reprendre l'examen au complet¹⁰. De plus, le fait de ne pas se présenter à la séance d'examen (à laquelle la personne a été convoquée) entraîne un échec¹¹. La personne candidate dispose d'un maximum de deux reprises pour réussir l'examen¹².

² [RLRO, c. C-26, r. 156.1.](#)

³ [Ibid.](#), art. 1.

⁴ [Ibid.](#), art. 2.

⁵ [Ibid.](#), art. 5.

⁶ [Ibid.](#), art. 6.

⁷ [Ibid.](#), art. 7.

⁸ [Ibid.](#), art. 8.

⁹ [Le plan directeur de l'examen professionnel](#), p. 18.

¹⁰ *Idem.*

¹¹ [RLRO, c. C-26, r. 156.1](#), art. 9.

¹² [Ibid.](#), art. 10.

La personne qui bénéficie d'une annulation d'échec¹³ ou d'un délai additionnel¹⁴ doit s'inscrire à nouveau et se présenter à la séance d'examen à laquelle elle est convoquée par l'Ordre¹⁵. Par ailleurs, la personne qui échoue à l'examen peut demander la révision de la note¹⁶.

La section IV du *Règlement sur les activités professionnelles qui peuvent être exercées par des personnes autres que des infirmières et infirmiers auxiliaires*¹⁷ se penche sur le statut CEPIA. Ce statut permet à la personne candidate d'exercer toutes les activités professionnelles qui peuvent être exercées par les infirmières auxiliaires¹⁸ jusqu'à la première des éventualités suivantes :

1° il 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 professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (chapitre C-26, r. 156);

2° il 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 séance d'examen professionnel à laquelle il a été convoqué conformément au Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec¹⁹.

3. Problématique

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

1. Le contenu et la forme de l'examen professionnel ;
2. Les échecs de la plaignante ;
3. Les mesures d'adaptation à l'examen professionnel.

3.1 Le contenu et la forme de l'examen professionnel

L'entrée en vigueur du Règlement, le 19 novembre 2015, a introduit une condition supplémentaire pour exercer la profession d'infirmière auxiliaire : la réussite de l'examen professionnel. La première séance de l'examen a eu lieu en mars 2016²⁰.

Comme mentionné préalablement, l'examen évalue l'intégration et l'application, dans diverses situations cliniques, des connaissances et habiletés acquises par la personne candidate, en vue de déterminer si elle est apte à exercer la profession.

Le contenu de l'examen professionnel est déterminé par la liste des compétences évaluées, ce qui est organisé en deux parties, comme l'illustre la Figure 1, à la page suivante²¹.

¹³ [Ibid.](#), art. 9, deuxième alinéa.

¹⁴ [Ibid.](#), art. 12.

¹⁵ [Ibid.](#), art. 10.

¹⁶ [Ibid.](#), art. 11.

¹⁷ [RLRQ, c. C-26, r. 149.1.](#)

¹⁸ [Ibid.](#), art. 7. L'art. 8 stipule les conditions à respecter pour exercer les activités professionnelles dont il est question.

¹⁹ [Ibid.](#), art. 10.

²⁰ [Examen professionnel, Renseignements généraux et admissibilité](#), consulté entre juillet et octobre 2021.

²¹ [Le plan directeur de l'examen professionnel](#), page 12, consulté entre juillet et octobre 2021.

Figure 1 : Les compétences évaluées à l'examen professionnel de l'Ordre²²

Parties de l'examen	Compétences évaluées et leur pondération
PARTIE 1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE (100 questions)	1. Sélectionner les interventions en pharmacothérapie (25 %) 2. Distinguer les mesures de prévention des infections (10 %) 3. Discerner les moyens de communication en vue d'assurer la continuité des soins (10 %) 4. Renseigner la personne et ses proches en matière de santé et de services sociaux (10 %) 5. Discerner les manifestations cliniques reliées aux pathologies (15 %) 6. Sélectionner les interventions dans une situation de soins (20 %) 7. Adapter ses interventions à la méthode de soins (10 %)
PARTIE 2 : JUGEMENT ET COMPOTEMENT PROFESSIONNELS (25 questions)	8. Examiner les comportements à adopter conformément au code de déontologie de l'infirmière auxiliaire au Québec (40 %) 9. Interpréter le champ d'exercice de l'infirmière auxiliaire au Québec (60 %)

L'examen est composé de **125 questions à choix de réponses multiples**, lesquelles peuvent être regroupées et associées à diverses situations cliniques ou bien être indépendantes²³.

Chaque **situation clinique** décrit une situation représentative de la pratique dans le réseau de la santé tandis que la répartition des situations est proportionnelle selon les compétences du programme SASI. Sept milieux cliniques sont ciblés dans l'examen, notamment : chirurgie, longue durée, médecine, pédiatrie, périnatalité, réadaptation physique et santé mentale²⁴.

L'examen, accessible à partir d'une application Web, est administré par les centres d'examen autorisés (CEA) par l'Ordre dans l'ensemble du Québec²⁵.

Comme mentionné préalablement, les deux parties de l'examen doivent être réussies en même temps (lors d'une même séance). De plus, chacune des parties de l'examen a sa propre note de passage, soit 62 % et 66 % pour la première et la deuxième parties respectivement²⁶.

3.2 Les échecs de la plaignante

La plaignante a passé l'examen professionnel trois fois sans le réussir. La Figure 2, à la page suivante, présente ses résultats (pour chacune des deux parties de l'examen) par séance de passation²⁷, illustrant une amélioration globale de la performance de la plaignante à l'examen. La lettre de l'Ordre (communiquant les résultats à l'examen) inclut également les notes obtenues pour chacune des neuf compétences professionnelles évaluées ainsi que des recommandations en matière de préparation à la reprise (notamment, les capsules de soutien et d'enrichissement pour la révision des notions associées aux compétences où des difficultés ont été éprouvées²⁸).

²² *Ibid.*, chapitre 2.

²³ *Ibid.*, page 17.

²⁴ *Idem.*

²⁵ *Ibid.*, chapitre 5.

²⁶ *Ibid.*, page 18.

²⁷ Les séances d'examen de mars et juin 2020 ont dû être reportées à septembre 2020 en raison de la pandémie de la COVID-19.

²⁸ La plaignante ne s'est pas procurée les dites capsules.

Figure 2 : Séances d'examen et résultats de la plaignante

	Septembre 2020	Décembre 2020	Mars 2021
Partie 1 (Note de passage : 62 %)	49 % (échec)	60 % (échec)	59 % (échec)
Partie 2 (Note de passage : 66 %)	48 % (échec)	60 % (échec)	64 % (échec)

La plaignante affirme bien connaître la matière, expliquant ses échecs par le stress et l'anxiété éprouvés face aux examens écrits. Ces épreuves auraient toujours représenté une barrière pour la plaignante, finissant par entraver l'obtention de son diplôme d'études secondaires (DES)²⁹. De plus, elle souligne que les questions à choix multiple mettent l'enfance sur la capacité (des personnes candidates) d'identifier des « accrochages » (des choix de réponses semées de petits pièges, dont l'identification est nécessaire pour déceler la bonne réponse) au lieu de permettre aux personnes candidates de développer les réponses. De ce fait, la forme de l'examen ne serait pas nécessairement favorable pour la démonstration de compétences professionnelles.

La plaignante mentionne avoir engagé un tuteur pour se préparer à sa troisième et dernière prise de l'examen. Cette personne lui aurait dit ne pas comprendre pourquoi elle avait demandé ses services, étant donné sa maîtrise de la matière évaluée à l'examen.

La plaignante signale également qu'ayant démontré ses compétences professionnelles dans différents départements du CHUM en tant que CEPIA, elle s'est fait offrir des postes d'infirmière auxiliaire. Sans son permis, toutefois, elle aurait dû les refuser. Les trois lettres de recommandation, préparées par ses collègues au CHUM (deux infirmiers cliniciens et une infirmière), notent la qualité et sécurité des soins prodigués par la plaignante, plaidant auprès de l'Ordre pour la délivrance de son permis. Les lettres soulignent l'importance des compétences démontrées lors de son travail comme CEPIA, incluant son rôle dans la réponse de soins spécialisés (tertiaires) et surspécialisés (quaternaires), contextualisant ainsi les résultats de la plaignante à l'examen dans un cadre plus large incluant sa performance professionnel en tant que CEPIA. De plus, la plaignante note qu'en ce moment, elle travaille comme PAB aux soins intensifs, en faisant partie de l'équipe d'urgence.

En somme, la plaignante affirme que son parcours d'admission met en lumière une différence nette entre « la pratique » (la démonstration de ses compétences en tant que CEPIA pendant presque une année) et « la théorie » (la démonstration de ses connaissances lors de l'examen professionnel, qui aurait été affecté par son stress et anxiété face aux épreuves écrites). De ce fait et suite à ses trois échecs à l'examen, la plaignante aimerait pouvoir démontrer ses compétences de « manière pratique », comme elle l'a fait lors de son travail en tant que CEPIA. Par ailleurs, elle se demande pourquoi l'Ordre offre seulement trois possibilités pour réussir l'examen professionnel, tandis que des provinces canadiennes, comme la Colombie-Britannique et l'Ontario, s'apprêtent à supprimer la limite de nombre de fois qu'une personne candidate peut passer l'examen professionnel.

3.3 Les mesures d'adaptation à l'examen professionnel

L'Ordre peut mettre en place certaines mesures d'adaptation pour favoriser la réussite des élèves lors d'une situation d'évaluation³⁰. Il s'agit des modifications des modalités administratives liées à la passation de l'examen ou à l'environnement physique où il se

²⁹ Lettre ouverte préparée par la mère de la plaignante, qui explique le parcours scolaire et professionnel de sa fille et ses aspirations professionnelles.

³⁰ Voir sur le site Web de l'Ordre la page : [Mesures d'adaptation](#), consulté en septembre et octobre 2021.

déroule visant à minimiser les répercussions d'une incapacité physique ou psychologique associée à un trouble d'apprentissage³¹.

Afin de bénéficier des mesures d'adaptation, la personne candidate doit démontrer qu'elle présente un trouble d'apprentissage diagnostiqué, qu'elle a bénéficié d'une mesure d'adaptation en cours de formation au programme SASI et que la mesure permise en cours de formation n'est pas incompatible avec l'exercice de la profession.

Les demandes de mesures d'adaptation (formulaire dûment rempli et pièces justificatives) doivent être envoyées, au plus tard, 30 jours avant la date prévue de la séance de l'examen³².

Les demandes sont analysées individuellement par le Service de l'Accès à la profession, du Tableau de l'Ordre et de la formation, les conclusions pouvant différer d'une personne à l'autre ainsi que d'une séance d'examen à l'autre, notamment en fonction du nombre de personnes inscrites, de la capacité physique offerte par le centre d'examen autorisé ou des spécificités techniques du système d'examen³³.

Communication de l'existence des mesures d'adaptation à l'examen

La plaignante affirme ne pas être au courant de l'existence des mesures d'adaptation offertes par l'Ordre, soulignant qu'elle les aurait certainement demandées.

Bien que la section du site Web de l'Ordre qui traite des conditions et modalités de l'examen mentionne les mesures d'adaptation, incluant l'hyperlien pour télécharger le document sur les politiques à cet égard, les lettres de l'Ordre qui communiquent les résultats à l'examen aux personnes candidates ne mentionnent pas l'existence de ces mesures. La représentante consultée nous a expliqué que ceci a été une décision prise par l'Ordre afin de préserver l'efficacité de la communication, donc l'atteinte des objectifs principaux d'information.

Depuis l'hiver 2021, les communications concernant l'examen ont été bonifiées par l'incorporation des précisions et de nouvelles informations répondant aux questions les plus fréquemment posées par les personnes candidates. Ces communications sont ainsi devenues plus costaudes (et incluent l'hyperlien vers la section du site Web de l'Ordre sur l'examen professionnel). Dans ce contexte et étant donné que les mesures d'adaptation offertes (a) ne concernent pas la majorité des personnes candidates et (b) sont limitées pour l'instant, l'Ordre a privilégié deux moyens de communication pour transmettre ces informations : son site Web et des conversations téléphoniques (en réponse aux appels des personnes candidates, l'information est transmise de vive voix, incluant la section pertinente du site Web l'Ordre)³⁴.

La perspective de l'Ordre

La représentante de l'Ordre rencontrée en cours d'enquête nous a expliqué que la plaignante a attendu à la fermeture de son dossier, suite à ses trois échecs, pour présenter ses commentaires. La représentante indique que la plaignante aurait pu entamer des démarches préalablement, suite à son premier ou deuxième échec, par exemple, en présentant une demande de mesures d'adaptation à l'examen. En ce moment, l'Ordre indique ne pas pouvoir faire grande chose pour la plaignante.

La représentante a souligné que l'Ordre a entamé un processus afin d'identifier des moyens pour soutenir la réussite des personnes candidates, notamment en ce qui

³¹ [Politique des mesures d'adaptation à l'examen professionnel de l'OIIAQ.](#)

³² [Ibid.](#)

³³ [Mesures d'adaptation, Ibid.](#)

³⁴ Précision apportée par la représentante de l'Ordre consultée en cours d'enquête.

concerne l'examen professionnel. Dans ce contexte, l'Ordre tient des discussions avec les centres de formation professionnelle (CFP) qui offrent la formation SASI (notamment par le biais de son comité de la formation) et mène un audit de l'examen. De plus, des discussions se tiennent au sein de l'Ordre concernant la faisabilité et l'opportunité de modifier le nombre de prises fixées pour réussir l'examen professionnel.

Selon la représentante consultée, le taux de réussite à l'examen (tous les parcours confondus) est de 80 %, en prenant en considération les trois essais possibles. Le taux de réussite pour les personnes candidates ayant complété la formation SASI est de 83 %.

4. Conclusions

Conclusions sur le cas de la plaignante

- La plaignante affirme avoir échoué l'examen de l'Ordre, aux trois essais permis, en raison de l'anxiété et du stress qu'elle éprouve face aux examens écrits ;
- La plaignante considère que l'examen professionnel évalue les compétences professionnelles notamment de façon théorique ;
- La plaignante juge avoir démontré ses compétences professionnelles de façon pratique, notamment lors de son expérience de travail en tant que CEPIA au CHUM, pendant 11 mois ;
- La plaignante affirme ne pas être au courant des mesures d'adaptation à l'examen offertes par l'Ordre ;
- L'Ordre indique ne pas avoir de marge de manœuvre dans le cadre réglementaire actuel, étant donné que la plaignante a présenté ses commentaires suite à la fermeture de son dossier, après ses trois échecs. Elle aurait pu demander des mesures d'adaptation pour la passation de l'examen et en bénéficier si elle satisfaisait les conditions d'admissibilité ;
- Il n'y a pas d'éléments qui amènent à recommander à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante.

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

- L'Ordre a fait le choix de transmettre les informations concernant les mesures d'adaptation à l'examen sur son site Web et lors des appels téléphoniques afin de préserver l'efficacité de la communication, donc l'atteinte des objectifs principaux d'information. Toutefois, les communications concernant l'examen professionnel ont été bonifiées et incluent l'hyperlien vers la section du site Web de l'Ordre se penchant sur l'examen professionnel ;
- L'Ordre a entamé une réflexion et des travaux de révision de ses méthodes et moyens d'évaluation des personnes candidates à l'exercice de la profession.

5. Recommandation

Le commissaire encourage l'Ordre dans la poursuite de sa réflexion et de ses travaux de révision de ses méthodes et moyens d'évaluation des personnes candidates à l'exercice de la profession.

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 Code³⁵, 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.

³⁵ Disposition concernant les personnes qui se sont éloignées de la pratique ou dont la formation pourrait être jugée dénuée.

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 services de santé et les services sociaux* ([RLRQ, c. S-4.2](#)) ;
 - *Règlement sur les activités professionnelles qui peuvent être exercées par des personnes autres que des infirmières et infirmiers auxiliaires* ([RLRQ, c. C-26, r. 149.1](#)) ;
- Documentation fournie par les parties, dont
 - Lettres de recommandation en appui à la démarche de la plaignante ;
- Information disponible sur les sites Web de [l'Ordre](#), dont
 - [Le plan directeur de l'examen professionnel](#) ;
 - [Politique des mesures d'adaptation à l'examen professionnel de l'ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec](#) ;
- Documentation sur les principes et sur les bonnes pratiques dans le domaine de l'admission et de la reconnaissance des compétences ;

Personnes consultées

- Mme [REDACTED], plaignante ;
- Mme Maryse Samson, M.Éd., Directrice et secrétaire adjointe de l'Ordre, Service de l'accès à la profession, tableau de l'Ordre et de la formation.

Activités d'enquête réalisées

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

