



N° de dossier : 5124-21-007

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
15 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 du plaignant..... 1

1.3 Recevabilité de la plainte 1

2. Cadre d’analyse.....2

2.1 Lois et règlements 2

3. Synthèse de démarches de la plaignante suite à son deuxième échec.....3

4. Problématique 4

4.1 Le « bogue » à la séance de l’examen du 20 mars 2021..... 4

Assurance qualité et gestion des irrégularités à l’examen.....4

Répercussion de la gestion du problème informatique sur la performance de la plaignante...5

5. Conclusions7

6. Recommandation7

Annexes.....9

Annexe 1 : Cadre législatif..... 9

Annexe 2 : Démarche d’enquête et références 11

ABRÉVIATIONS

APES :	Assistance à la personne en établissement de santé
CEA :	Centre d'examen autorisé
CEPIA :	Candidat(e) à l'exercice de la profession infirmière auxiliaire
DEP :	Diplôme d'études professionnelles
PAB :	Préposé(e) aux bénéficiaires
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 28 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 soutient qu'un problème technique (informatique) survenu lors du déroulement de l'examen professionnel de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (ci-après « Ordre »), à la séance de mars 2021, a causé son échec. Le « bogue » en question se serait traduit par l'omission d'une mise en situation, dont la gestion par le centre d'examen autorisé (ci-après « CEA ») a tardé. Ceci aurait enlevé du temps considérable à la plaignante pour la révision de ses réponses en plus d'augmenter son niveau de stress.

1.2 Profil du plaignant

La plaignante suit le programme Santé, assistance et soins infirmiers (ci-après « SASI ») dès l'hiver 2017 à l'automne 2019, obtenant son diplôme d'études professionnelles (DEP) en février 2020. Elle travaille comme candidate à l'exercice de la profession infirmière auxiliaire (ci-après « CEPIA ») aux quatre sites différents¹ du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (ci-après le « CIUSSS MCQ ») dès février 2020 à avril 2021, quand son statut CEPIA est révoqué en raison d'avoir cumulé trois échecs à l'examen professionnel de l'Ordre.

La plaignante possède également un DEP en Assistance à la personne en établissement de santé (ci-après « APES »), obtenu en 2013, et a travaillé comme préposée aux bénéficiaires (ci-après « PAB ») au Centre d'hébergement [REDACTED] (2013-2015), à l'hôpital Maisonneuve-Rosemont (2013-2018) et à la Résidence privée [REDACTED] à Montréal (2018-2019).

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 »)². 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 l'échec de la plaignante à l'examen professionnel, lequel aurait été causé par un « bogue » informatique dont la gestion a tardé. Ceci n'aurait pas laissé le temps nécessaire à la plaignante pour réviser ses réponses tout en augmentant son niveau de stress.

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.

¹ Il s'agit des Centres multiservices de santé et de services sociaux [REDACTED] et [REDACTED] ainsi que des Centres d'hébergement [REDACTED] et [REDACTED].

² 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.

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*³ (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 professionnel⁴. L'admissibilité à l'examen est établie par l'obtention dudit diplôme désigné⁵. La personne candidate dispose d'un délai de 2 ans pour réussir l'examen, délai qui court dès la première séance de l'examen à laquelle la personne est convoquée par l'Ordre⁶.

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 profession⁷.

L'Ordre tient 4 séances d'examen professionnel par année et il en détermine la date, l'heure et le lieu⁸. Le Conseil d'administration fixe la note de passage de l'examen et peut décider que seule la mention réussite ou échec paraisse comme résultat⁹.

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 %¹⁰

Si la personne candidate échoue l'une des deux parties, elle devra reprendre l'examen au complet¹¹. De plus, le fait de ne pas se présenter à la séance d'examen (à laquelle la personne a été convoquée) entraîne un échec¹². La personne candidate dispose d'un maximum de deux reprises pour réussir l'examen¹³.

La personne qui bénéficie d'une annulation d'échec¹⁴ ou d'un délai additionnel¹⁵ doit s'inscrire à nouveau et se présenter à la séance d'examen à laquelle elle est convoquée par l'Ordre¹⁶. Par ailleurs, la personne qui échoue à l'examen peut demander la révision de la note¹⁷.

³ [RLRQ, c. C-26, r. 156.1.](#)

⁴ [Ibid.](#), art. 1.

⁵ [Ibid.](#), art. 2.

⁶ [Ibid.](#), art. 5.

⁷ [Ibid.](#), art. 6.

⁸ [Ibid.](#), art. 7.

⁹ [Ibid.](#), art. 8.

¹⁰ [Le plan directeur de l'examen professionnel](#), p. 18.

¹¹ *Idem.*

¹² [RLRQ, c. C-26, r. 156.1](#), art. 9.

¹³ [Ibid.](#), art. 10.

¹⁴ [Ibid.](#), art. 9, deuxième alinéa.

¹⁵ [Ibid.](#), art. 12.

¹⁶ [Ibid.](#), art. 10.

¹⁷ [Ibid.](#), art. 11.

La section IV du *Règlement sur les activités professionnelles qui peuvent être exercées par des personnes autres que des infirmières et infirmiers auxiliaires*¹⁸ 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 auxiliaires¹⁹ 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 Québec²⁰.

3. Synthèse de démarches de la plaignante suite à son deuxième échec

Suite à son deuxième échec à l'examen, la plaignante contacte l'Ordre afin de savoir comment présenter une demande de révision de la note²¹, mais elle décide de ne pas le faire après l'explication fournie par l'Ordre (concernant la validation des résultats et du calcul de la réussite de l'examen, qui est informatisé et composé uniquement de choix des réponses)²².

La même journée, la plaignante contacte l'Ordre à nouveau pour connaître : (a) combien de temps elle pouvait continuer à travailler en tant que CEPIA et (b) les conséquences d'un troisième échec à l'examen²³. L'Ordre lui répond en indiquant que trois échecs à l'examen entraînaient la perte du statut CEPIA et la fermeture du dossier à l'Ordre et qu'elle pourrait faire une demande de reconnaissance pour travailler comme PAB²⁴.

Deux jours plus tard, la plaignante demande à l'Ordre la possibilité de faire une formation d'appoint afin de faire une mise à niveau ou réviser les neuf compétences professionnelles évaluées à l'examen. La plaignante explique que, pour des raisons hors son contrôle et imprévues, il lui a pris longtemps pour compléter sa formation SASI (l'ayant commencée en janvier 2017). De ce fait, elle affirme que « la matière était très loin derrière elle »²⁵. L'Ordre lui répond ne pas pouvoir lui préparer une lettre pour faire une formation d'appoint étant donné que ceci ne concerne pas sa situation. Plutôt, l'Ordre l'invite à contacter un établissement d'enseignement afin de se renseigner sur la possibilité de suivre certains cours de manière volontaire²⁶.

¹⁸ [RLRQ, c. C-26, r. 149.1.](#)

¹⁹ [Ibid.](#), art. 7. L'art. 8 stipule les conditions à respecter pour exercer les activités professionnelles dont il est question.

²⁰ [Ibid.](#), art. 10.

²¹ Courriel de la plaignante à l'Ordre, daté du 15 décembre 2020.

²² Courriel de l'Ordre à la plaignante, daté du 15 décembre 2020. Ce courriel inclut également une brève explication de la procédure de demande de révision de la note.

²³ Courriel de la plaignante à l'Ordre, daté du 15 décembre 2020.

²⁴ Courriel de l'Ordre à la plaignante, daté du 17 décembre 2020

²⁵ Courriel de la plaignante à l'Ordre, daté du 17 décembre 2021.

²⁶ Courriel de l'Ordre à la plaignante, daté du 21 décembre 2021. Le courriel fait aussi les rappels suivants : (a) l'obligation (pour la personne candidate) de s'inscrire et se présenter à la séance de l'examen à laquelle est convoquée suite à un échec (b) la non inscription à l'examen dans les délais stipulés entraîne un échec et (c) deux reprises sont disponibles pour réussir l'examen professionnel.

4. Problématique

L'examen de la plainte a soulevé des enjeux sur la question du « bogue » à la séance de l'examen du 20 mars 2021.

4.1 Le « bogue » à la séance de l'examen du 20 mars 2021

Nous avons rencontré une représentante de l'Ordre en cours d'enquête qui nous a parlé du problème informatique ou « bogue » survenu lors du déroulement de l'examen professionnel, à la séance du 20 mars 2020, ainsi que de sa gestion.

Il s'agit de l'absence d'une mise en situation associée à deux questions de l'examen, qui a été généralisée, s'agissant d'un problème du système qui a affecté tous les CEA. Selon la représentante, dès que le problème a été repéré, les personnes candidates ont été informées que les deux questions touchées leur seraient « données », c'est-à-dire, qu'elles ne seraient pas comptabilisées dans la correction de l'examen (elles ont été annulées sans pénalité). La gestion du « bogue » aurait duré entre 11 et 20 minutes et aucun temps supplémentaire n'a pas été accordé aux personnes candidates.

Dans la section suivante, nous présentons brièvement le processus de validation de l'examen professionnel de l'Ordre, notamment les étapes qui touchent à la gestion d'incidents et nous attardons au problème informatique survenu lors de la séance de l'examen du 20 mars 2021.

Assurance qualité et gestion des irrégularités à l'examen

Afin d'assurer la fiabilité et la validité des résultats obtenus par les personnes candidates à l'examen professionnel, l'Ordre déploie un processus qui inclut sept étapes, qui se déroulent à trois moments précis (avant, pendant ou après l'administration de l'examen²⁷, voir Fig. 1).

Figure 1 : Étapes du processus de validation de l'examen professionnel²⁸

MOMENTS par rapport à l'administration de l'examen	ÉTAPES du processus
AVANT	▪ Relecture complète de l'examen professionnel ▪ Administration d'une séance test de l'examen
PENDANT	▪ Surveillance de la performance du système ▪ Surveillance de l'administration
APRÈS (avant l'envoi des résultats)	▪ Analyse des résultats pour chacune des questions ▪ Analyse des possibles biais ▪ Rédaction et modification

Pour ce qui est du moment qui nous concerne, « pendant la passation de l'examen », deux étapes en font partie, se déroulant tout au long de l'administration de l'examen :

- **Surveillance de la performance du système** : est déployée virtuellement par l'équipe responsable à l'Ordre avec le fournisseur de la plateforme, en plus des surveillant(e)s qui sont sur place aux CEA. Si nécessaire, des décisions sont prises

²⁷ Voir [Processus de validation de l'examen professionnel](#), téléchargé en septembre 2021.

²⁸ Les informations présentées dans le tableau ont été tirées du [Processus de validation de l'examen professionnel](#).

immédiatement afin de corriger le problème et permettre aux personnes candidates de poursuivre l'examen.

- **Surveillance de l'administration** : est déployée par une équipe d'agent(e)s de conformité²⁹, présente dans les CEA, qui communique, en cas d'incident, avec l'équipe responsable à l'Ordre. Un rapport est rédigé par l'agent au besoin. Ce rapport est pris en compte lors de la validation des résultats³⁰.

Sous la forme de grille avec des cases à cocher, le **rapport d'irrégularité**³¹ inclut quatre catégories d'incidents (vérification de l'identité, défaillances informatiques, autres défaillances et autres circonstances), chacune comptant plusieurs types d'incidents parmi lesquels il faut en choisir un ou plusieurs (en cochant une ou des cases). De plus, le formulaire inclut une section qui indique le « délai approximatif de résolution du problème », où quatre possibilités (ou cases) sont fournies (moins de 10 minutes, entre 11 et 21 minutes, entre 21 et 30 minutes et plus de 31 minutes). Le rapport est signé par l'agent(e) de conformité et un(e) témoin de l'irrégularité (qui est, le plus souvent, la personne surveillante).

Pour ce qui est de la séance de l'examen du 20 mars 2021, le rapport enregistre un incident qui a été classifié comme « autre situation » dans la catégorie « autres circonstances » ; les commentaires inscrits (dans la section « détails de la situation ») caractérisent l'incident³². Le délai de résolution du problème indiqué a été de « entre 11 et 20 minutes ».

Répercussion de la gestion du problème informatique sur la performance de la plaignante

La plaignante affirme qu'un « bogue » informatique (manque d'une mise en situation associée à deux questions) survenu lors du déroulement de l'examen professionnel, à la séance du 20 mars 2021, a entraîné son échec.

Elle explique que la gestion du problème a pris du temps : la personne surveillante aurait appelé l'agent(e) de conformité, qui à son tour aurait contacté l'Ordre afin de déterminer la façon de procéder. L'informaticien n'aurait pas été en mesure de résoudre le problème, procédant au redémarrage de l'ordinateur utilisé par la plaignante. Par la suite, elle aurait été informée de continuer l'examen, en ignorant les questions touchées par le problème informatique, car elles n'allaient pas être comptabilisées dans la correction de l'examen.

La gestion du problème aurait pris une partie importante du temps que la plaignante envisageait dédier à la révision de ses réponses : elle affirme que son temps était épuisé avant qu'elle puisse terminer sa révision tandis que lors des deux autres essais à l'examen, elle avait eu le temps suffisant (40 minutes) pour réviser ses réponses (à plusieurs reprises). De plus, le problème informatique et sa gestion auraient augmenté considérablement le niveau de stress de la plaignante.

La plaignante affirme avoir été la première à souligner le problème, car elle avait commencé par la partie 2 de l'examen. Ceci expliquerait qu'elle a perdu plus de temps que les autres personnes candidates, qui auraient été informées du bogue et de la façon de procéder sans devoir attendre (longtemps) que l'incident soit géré, comme aurait été le cas de la plaignante.

²⁹ Les agent(e)s de conformité sont formé(e)s par l'Ordre pour gérer les incidents pouvant survenir lors du déroulement de l'examen professionnel (précision apportée par la représentante consultée).

³⁰ *Idem*.

³¹ Les informations sur le rapport d'irrégularité présentées dans cette section ont été tirées du rapport pour la séance de l'examen du 20 mars 2021, fourni par l'Ordre.

³² Le commentaire indique le suivant : « Question portant sur un calcul de dosage en ml dont il manque le nom du RX et la prescription ».

La plaignante affirme avoir été certaine de réussir l'examen cette fois-ci. Étant son dernier essai, elle avait engagé les services d'un tuteur et acheté les capsules préparatoires de l'Ordre tout en se dotant d'une nouvelle stratégie pour compléter l'examen (en commençant à répondre aux questions de la 2^e partie)³³.

La Figure 2, ci-dessous, synthétise les résultats de la plaignante à l'examen, illustrant que, lors de son 2^e et 3^e essai, elle a échoué à une partie seulement et par deux points de pourcentage (réussissant l'autre partie).

Figure 2 : Résultats de la plaignante à l'examen professionnel de l'Ordre

PARTIES DE L'EXAMEN	19 sept. 2020	12 déc. 2020	20 mars 2021
Pratique professionnelle (P1) (note de passage : 62)	60 (échec)	62	60 (échec)
Jugement et comportement professionnels (P2) (note de passage : 66)	60 (échec)	64 (échec)	68

Suite au troisième échec de la plaignante à l'examen, trois collègues du CIUSSS MCQ ont écrit une lettre d'appui à l'Ordre. Il s'agit de trois chefs d'unité de la Direction adjointe SAPA de l'Hébergement Cloutier, qui indiquent que la plaignante fait un excellent travail au sein de l'organisation depuis février 2020, étant une collègue très appréciée de tous. Elles notent que la plaignante fait preuve de professionnalisme, travaille de façon sécuritaire et n'hésite pas à poser des questions au besoin. De plus, elles indiquent que la plaignante est consciencieuse et à l'écoute des besoins de la clientèle, en plus de travailler en étroite collaboration avec ses collègues.

Les collègues indiquent être attristées des résultats de la plaignante à l'examen, qu'elles expliquent par son stress des examens, en remarquant qu'au travail, la plaignante gère bien son stress. Finalement, les collègues indiquent avoir conseillé la plaignante de demander une révision de la note et prièrent l'Ordre de prendre en considération la lettre.

Malgré ces considérations, la réussite de l'examen demeure la modalité et l'exigence actuelles.

La documentation de l'Ordre sur l'examen³⁴ indique que le temps moyen pris par les personnes candidates pour compléter l'examen lors des mises à l'essai formelles est de 2 heures et demie. En situation réelle d'évaluation, les personnes candidates disposent d'un maximum de 4 heures pour compléter l'examen. La plaignante aurait été la seule personne qui a dû attendre la résolution du problème informatique avant de poursuivre l'examen, le tout d'une certaine durée.

L'Ordre note ne pas avoir été informé de la situation spécifique de la plaignante (redémarrage de l'ordinateur, etc.) quand l'incident informatique est survenu ni lors de sa gestion. De même, il indique avoir appris la durée de la gestion de l'incident plusieurs jours plus tard, à la réception du rapport de l'agent de conformité. L'Ordre souligne également qu'aucune demande d'ajout de temps n'a été reçue de la part de la plaignante, du surveillant ou de l'agent de conformité.

³³ De plus, la plaignante avait complété une activité préparatoire à l'examen de l'Ordre offerte par le CIUSSS MCQ avant de se présenter à chacun de ses trois essais à l'examen.

³⁴ [Politique des mesures d'adaptation à l'examen professionnel de l'ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.](#)

5. Conclusions

- La plaignante affirme avoir échoué à son troisième essai à l'examen, par deux points de pourcentage à une seule partie de l'examen, en raison du temps requis pour gérer un « bogue » informatique. Ceci ne lui aurait pas permis de finir la révision de ses réponses (tandis qu'elle aurait pu le faire, à plusieurs reprises, lors de ses deux essais précédents à l'examen) tout en augmentant son niveau de stress ;
 - La plaignante affirme avoir été certaine de réussir l'examen cette fois-ci parce qu'elle avait engagé les services d'un tuteur et acheté les capsules préparatoires de l'Ordre tout en se dotant d'une nouvelle stratégie pour faire l'examen (en commençant à répondre aux questions de la 2^e partie) ;
 - La plaignante affirme avoir été la première à souligner le problème informatique, car elle avait commencé par la partie 2 de l'examen, où le problème serait survenu. De ce fait, elle aurait dû attendre pendant la gestion du problème tandis que les autres personnes candidates en auraient été informées et de la façon de procéder avant de rencontrer le problème ou tout de suite après ;
 - La plaignante aurait été la seule personne qui a dû attendre la résolution du problème informatique avant de poursuivre l'examen, le tout d'une certaine durée.
-

6. Recommandation

Que l'Ordre permette exceptionnellement à la plaignante de passer l'examen à nouveau, en raison d'un problème technique survenu lors de la séance du 20 mars 2021 lui ayant fait perdre une partie du temps alloué pour le compléter.

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 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 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
 - Lettre 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 ;
- Autres publications du commissaire.

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.

