



N° de dossier : 5124-21-009

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, PhD, analyste
10 janvier 2022

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

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 1

1.1 Résumé de la situation..... 1

1.2 Profil da la plaignante 2

1.3 Recevabilité de la plainte 3

2. Cadre d’analyse.....3

2.1 Lois et règlements 3

3. Problématique 4

3.1 Demande de ressources préparatoires supplémentaires et
mesures d’adaptation..... 5

3.2 Demande de révision de résultat à l’examen et demande de dérogation de la
note de passage de l’examen en contexte de pandémie..... 5

3.3 Difficultés rencontrées pour communiquer avec l’Ordre et
demande de réponse écrite..... 6

3.4 Contenu et forme de l’examen..... 6

3.5 L’examen, le cadre juridique et le contexte de la pandémie 7

4. Conclusions8

5. Recommandation9

Annexes.....11

Annexe 1 : Cadre législatif..... 11

Annexe 2 : Démarche d’enquête et références 13

ABRÉVIATIONS

APES :	Assistance aux personnes en établissement de santé
CEPIA :	Candidat.e à l'exercice de la profession infirmière auxiliaire
CFP :	Centre de formation professionnelle
DEP :	Diplôme d'études professionnelles
PAB :	Préposé.e aux bénéficiaires
RPA :	Résidence pour personnes âgées
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 17 novembre 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 (DEP) en Santé, assistance et soins infirmiers (SASI) en novembre 2020, devenant admissible à l’examen professionnel de l’Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (ci-après « l’Ordre »). Elle s’y présente en décembre 2020 ainsi qu’en mars et juin 2021, échouant aux trois tentatives. La Figure 1, ci-dessous, synthétise les résultats obtenus par la plaignante à chacun de ses trois essais à l’examen. Au troisième essai, la plaignante a échoué par deux points de pourcentage à la partie 1 de l’examen (obtenant 60 % tandis que la note de passage est de 62 %) et a réussi amplement à la partie 2 de l’examen (elle a obtenu 76 % et la note de passage est de 66 %). Les deux parties de l’examen doivent être réussies en même temps afin de réussir l’examen professionnel.

Figure 1 : Résultats de la plaignante à l’examen professionnel de l’Ordre

SÉANCES DE L’EXAMEN	PARTIE 1 : Pratique professionnelle (note de passage 62 %)	PARTIE 2 : Jugement et comportement professionnel (note de passage 66 %)
12 décembre 2020	51 % (échec)	68 %
20 mars 2021	54 % (échec)	56 % (échec)
19 juin 2021	60 % (échec)	76 %

La plaignante affirme que le début de la pandémie de la COVID-19 a affecté sa formation SASI : certains stages ont été abrégés tandis que deux autres n’ont pas été faits (il s’agirait des stages en pédiatrie et en mère-enfant). La plaignante explique que, par exemple, certains stages ont été faits en 2 jours au lieu de 2 semaines tandis que, pour d’autres stages, les étudiant.e.s ont seulement « fait des fiches sur des feuilles ». Les stages n’auraient pas été repris.

En outre, la plaignante souligne que l’examen professionnel inclut plusieurs questions dont la matière n’avait pas été abordée lors de sa formation SASI. La plaignante aurait dû répondre à ces questions lors de ses trois tentatives à l’examen.

Par ailleurs, la plaignante note que les mesures prises par des décrets et arrêtés ministériels ont également contribué à perturber sa formation : en tant que préposée aux bénéficiaires (PAB), elle a dû faire de nombreuses heures supplémentaires, en dépit de sa formation en cours.

Selon la plaignante, le taux d’échec à l’examen professionnel de l’Ordre en début de pandémie, qui serait d’une personne candidate sur deux¹, met en évidence l’impact de la pandémie sur le parcours des personnes candidates à la profession d’infirmière auxiliaire.

Pour les raisons évoquées ci-haut, la plaignante a demandé à l’Ordre une dérogation de la note de passage à l’examen professionnel en situation de pandémie, notamment que la note de passage soit revue à la baisse, à 60 %, afin de pouvoir obtenir son permis et exercer la profession d’infirmière auxiliaire². Sa demande a été refusée par le CA de l’Ordre, qui en

¹ La plaignante cite les deux articles suivants :
<https://www.journaldemontreal.com/2021/05/17/des-auxiliaires-critiquent-un-examen>
<https://www.journaldemontreal.com/2021/09/15/une-infirmiere-auxiliaire-sur-deux-echoue>.

² Lettre de la plaignante à la présidente de l’Ordre, datée du 9 juillet 2021.

plus considère qu'il n'est pas en situation de mettre en œuvre des mesures exceptionnelles pour les personnes candidates ayant échoué trois fois à l'examen professionnel³.

La représentante de l'Ordre consultée a expliqué que le Conseil d'administration (ci-après le « CA ») a décidé de ne pas appliquer de mesures exceptionnelles étant donné que l'examen professionnel est le dernier maillon de la protection du public dans le processus d'admission. Vu les enjeux des établissements d'enseignement en contexte pandémique, le CA a été d'avis que l'examen professionnel a toute sa place et que son utilité est pleinement démontrée. La représentante a noté que le CA souhaite plutôt la poursuite de la collaboration entre l'Ordre et le ministère de l'Éducation pour le soutien des personnes candidates à la persévérance scolaire et à la réussite de l'examen professionnel.

La plaignante affirme ne pas comprendre pourquoi l'Ordre ne démontre pas de souplesse tandis que, par exemple, le ministre d'Éducation a exempté les étudiantes et étudiants du secondaire de faire les examens ministériels pour l'année 2020. De même, la plaignante s'interroge sur la note de passage de l'examen professionnel de l'Ordre, étant donné que celle de l'examen professionnel de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ) est de 55 %, soit inférieure à 62 % et 66 % pour les parties 1 et 2 de l'examen de l'Ordre.

1.2 Profil de la plaignante

La plaignante obtient son Diplôme d'études professionnelles (DEP) en Assistance aux personnes en établissement de santé (APES) au Centre de formation professionnelle (CFP) [REDACTED], à [REDACTED], en janvier 2018. Elle travaille par la suite comme préposée aux bénéficiaires (PAB) au Foyer [REDACTED], à [REDACTED] (2018-2019) ainsi qu'à la Coopérative de services à domicile, à [REDACTED] (2019-2021).

La plaignante obtient son DEP SASI en novembre 2020, aussi au CFP [REDACTED], et exerce en tant que Candidate à l'exercice de la profession d'infirmière auxiliaire (CEPIA) à la résidence pour personnes âgées (RPA) « [REDACTED] », à [REDACTED], entre novembre 2020 et juin 2021 (quand elle perd son statut en raison de son troisième échec à l'examen professionnel de l'Ordre). Depuis, elle travaille en tant que PAB au même établissement.

La plaignante obtient la Médaille du mérite décernée par l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (ci-après « l'Ordre ») à l'élève qui s'est distingué durant son programme SASI pour son comportement professionnel⁴. Les récipiendaires sont identifiés par les établissements (CFP) et la signification du mérite n'est pas nécessairement liée aux résultats obtenus.

Deux lettres de recommandation sont préparées pour la plaignante, en soutien à ses démarches d'admission auprès de l'Ordre suite au cumul de ses trois échecs à l'examen professionnel. Son employeur, qui est infirmière auxiliaire et propriétaire de la RPA « [REDACTED] », note que la plaignante s'est rapidement démarquée au sein de son équipe par ses compétences professionnelles, ses nombreuses qualités et son assiduité. La plaignante a travaillé en tant que responsable des soins et des résidents sur le quart de jour⁵. De même, une collègue infirmière à la RPA souligne le professionnalisme, les compétences et qualités de la plaignante, qui font d'elle un atout pour l'équipe soignante⁶.

³ Courriel de la Directrice et secrétaire adjointe de l'Ordre, Service de l'accès à la profession, tableau de l'Ordre et de la formation, à la plaignante, daté du 13 octobre 2021.

⁴ Lettre de l'Ordre, datée du 1^{er} octobre 2021.

⁵ Lettre de l'employeur, datée du 19 décembre 2021.

⁶ Lettre de la collègue infirmière, datée du 9 décembre 2021.

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 »)⁷. Ces étapes font partie du processus d'admission typique (réf. aux diplômes québécois reconnus) et du processus d'admission par équivalence de diplôme ou de formation (p. ex. pour les personnes formées hors du Québec, principalement les personnes immigrantes).

Le motif de la plainte réside essentiellement dans le refus de l'Ordre de donner suite à la demande de la plaignante de revoir à la baisse la note de passage de l'examen professionnel en contexte de pandémie.

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

2. Cadre d'analyse

2.1 Lois et règlements

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*⁸ (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 professionnel⁹. L'admissibilité à l'examen est établie par l'obtention dudit diplôme désigné¹⁰. La personne candidate dispose d'un délai de 2 ans, suivant la première séance de convocation par l'Ordre, pour réussir l'examen¹¹.

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 profession¹².

L'Ordre tient 4 séances d'examen professionnel par année et il en détermine la date, l'heure et le lieu¹³. Le Conseil d'administration fixe la note de passage de l'examen et peut décider que seule la mention réussite ou échec paraisse comme résultat¹⁴.

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 %¹⁵

⁷ 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.

⁸ [RLRO, c. C-26, r. 156.1](#).

⁹ [Ibid.](#), art. 1.

¹⁰ [Ibid.](#), art. 2.

¹¹ [Ibid.](#), art. 5.

¹² [Ibid.](#), art. 6.

¹³ [Ibid.](#), art. 7.

¹⁴ [Ibid.](#), art. 8.

¹⁵ [Le plan directeur de l'examen professionnel](#), p. 18.

Si la personne candidate échoue l'une des deux parties, elle devra reprendre l'examen au complet¹⁶. De plus, le fait de ne pas se présenter à la séance d'examen (à laquelle la personne a été convoquée) entraîne un échec¹⁷. La personne candidate dispose d'un maximum de deux reprises pour réussir l'examen¹⁸.

La personne qui bénéficie d'une annulation d'échec¹⁹ ou d'un délai additionnel²⁰ doit s'inscrire à nouveau et se présenter à la séance d'examen à laquelle elle est convoquée par l'Ordre²¹. Par ailleurs, la personne qui échoue à l'examen peut demander la révision de la note²².

La section IV du *Règlement sur les activités professionnelles qui peuvent être exercées par des personnes autres que des infirmières et infirmiers auxiliaires*²³ 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 auxiliaires²⁴ 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 Québec²⁵.

3. Problématique

L'examen de la plainte a soulevé des enjeux sur les sujets suivants :

1. Demande de ressources préparatoires supplémentaires et mesures d'adaptation ;
2. Demande de révision de résultat à l'examen et demande de dérogation de la note de passage de l'examen en contexte de pandémie ;
3. Difficultés rencontrées pour communiquer avec l'Ordre et demande de réponse écrite ;
4. Contenu et forme de l'examen ;
5. L'examen, le cadre juridique et le contexte de la pandémie.

¹⁶ *Idem.*

¹⁷ [RLRQ, c. C-26, r. 156.1](#), art. 9.

¹⁸ [Ibid.](#), art. 10.

¹⁹ [Ibid.](#), art. 9, deuxième alinéa.

²⁰ [Ibid.](#), art. 12.

²¹ [Ibid.](#), art. 10.

²² [Ibid.](#), art. 11.

²³ [RLRQ, c. C-26, r. 149.1](#).

²⁴ [Ibid.](#), art. 7. L'art. 8 stipule les conditions à respecter pour exercer les activités professionnelles dont il est question.

²⁵ [Ibid.](#), art. 10.

3.1 Demande de ressources préparatoires supplémentaires et mesures d'adaptation

La plaignante affirme avoir contacté l'Ordre, suite à son deuxième échec, afin de lui présenter deux demandes, pour lesquelles elle n'aurait pas obtenu satisfaction.

D'une part, la plaignante a demandé des ressources préparatoires supplémentaires (elle avait déjà acheté les capsules de révision et s'était procurée le Guide de préparation, parties 1 et 2), mais l'Ordre lui aurait indiqué ne pas en avoir d'autres. La représentante de l'Ordre consultée en cours d'enquête a mentionné que, dans de telles circonstances, les personnes candidates sont référées aux ressources externes qui sont citées dans le document intitulé *Le Plan directeur de l'examen professionnel*²⁶.

D'une autre part, la plaignante indique avoir demandé un local à part, un mois avant la date de tenue de l'examen. L'Ordre l'aurait informé que c'était trop tard pour présenter une telle demande et qu'en contexte de pandémie, c'était très difficile d'obtenir de salles supplémentaires en raison des mesures sanitaires en vigueur en lien à la pandémie.

La représentante de l'Ordre consultée a noté que l'Ordre fait de son mieux pour offrir des mesures d'adaptation aux personnes candidates en ayant besoin. Elle a confirmé qu'en raison des mesures sanitaires en place, la disponibilité de locaux supplémentaires a diminué. Les personnes qui veulent présenter une demande de mesures d'adaptation doivent remplir le formulaire à cet effet au plus tard 30 jours avant la date de tenue de l'examen²⁷. Ces mesures sont offertes en mode « premier arrivé, premier servi » (si au moment de présenter une demande, les locaux supplémentaires sont tous occupés, la personne sera placée dans le local ayant moins de personnes²⁸).

3.2 Demande de révision de résultat à l'examen et demande de dérogation de la note de passage de l'examen en contexte de pandémie

La plaignante présente, le 8 juillet 2021, une demande de révision de son résultat à l'examen professionnel de juin 2021²⁹. Dans la section du formulaire dédiée à la description des motifs de la demande, la plaignante indique vouloir une dérogation de la note de passage de l'examen à 60 % en raison de l'impact de la pandémie de la COVID-19 sur sa formation SASI (cours abrégés pendant plusieurs semaines). Elle mentionne également avoir reçu la médaille du mérite de l'Ordre³⁰.

Le traitement de la demande ne change pas le résultat de la plaignante à l'examen de juin 2021, étant donné qu'aucune lacune n'a été relevée dans le processus de correction de l'examen. L'échec est maintenu et la décision est finale et sans appel³¹. De plus, la plaignante est informée que sa demande de dérogation de la note de passage ne peut pas être reçue dans le cadre d'une demande de révision du résultat à l'examen³².

²⁶ Voir la note de bas de page n° 15

²⁷ Le dossier de la plaignante à l'Ordre n'inclut pas ledit formulaire (la candidate n'a pas rempli le formulaire de demande officielle de mesures adaptatives).

²⁸ L'Ordre offre également aux candidats la possibilité de choisir un autre centre d'examen où un local moins occupé est disponible.

²⁹ Formulaire de demande de révision de résultat à l'examen professionnel, daté du 8 juillet 2021, présenté par la plaignante.

³⁰ *Idem*.

³¹ La demande de révision de la plaignante a été traitée le 21 juillet 2021 et la décision lui a été communiquée par courriel le 17 août 2021.

³² Conversation téléphonique du 31 août 2021 entre une agente à l'admission de l'Ordre et la plaignante. Les coordonnées de la Directrice et secrétaire adjointe de l'Ordre, Service de l'accès à la profession, tableau de l'Ordre et de la formation, sont fournies à la plaignante lors de cette conversation.

La plaignante envoie une lettre à la présidente de l'Ordre, le 9 juillet 2021, afin de demander la dérogation de la note de passage à l'examen de l'Ordre en situation de pandémie. Dans sa lettre, la plaignante réitère l'impact de la pandémie sur sa formation SASI, la décision du ministre de l'Éducation de ne pas tenir les examens ministériels et l'enjeu de la note de passage de l'examen de l'OIIQ. La plaignante ne reçoit pas de réponse à cette lettre.

3.3 Difficultés rencontrées pour communiquer avec l'Ordre et demande de réponse écrite

La plaignante affirme qu'il a été très difficile de parler ou de communiquer par écrit avec quelqu'un à l'Ordre, tout au long de la période en question (elle aurait eu accès plutôt à des messages généraux préenregistrés³³). La plaignante indique avoir dû faire des recherches sur internet afin de trouver le numéro de téléphone d'une personne à l'Ordre (il s'agirait de la personne qui fait le lien avec les médias), qui par la suite aurait fourni le numéro de la personne responsable à l'admission.

Une discussion téléphonique est tenue le 24 septembre 2021, entre la responsable et la plaignante, quand la première indique à la deuxième qu'il n'est pas possible d'obtenir la dérogation demandée et que ce type de changement à l'examen pouvait prendre des années.

N'étant pas convaincue de la réponse reçue, la plaignante envoie une lettre recommandée à la responsable à l'admission, le 30 septembre 2021, demandant une réponse écrite de l'Ordre à sa demande de dérogation de la note de passage à l'examen.

Par courriel du 13 octobre 2021, la responsable à l'admission communique à la plaignante que la note de passage à l'examen ne sera pas revue à la baisse à 60 % comme demandé, étant donné que l'examen professionnel est aligné sur le plan directeur de l'examen³⁴. De même, le courriel mentionne que le Conseil d'administration (CA) a décidé qu'il n'est pas en situation de mettre en œuvre des mesures exceptionnelles (par exemple, l'ajout d'une 4^e tentative) pour les personnes candidates ayant cumulé 3 échecs à l'examen pour la période en question.

3.4 Contenu et forme de l'examen

La plaignante affirme que l'examen professionnel reste théorique (par rapport à la pratique en contexte d'exercice comme CEPIA ou en stage) et que certaines questions ne sont pas bien formulées (il ne serait pas évident de savoir ce qui est recherché). Par exemple, la plaignante cite une question, incluant 4 bonnes réponses parmi lesquelles il faut en choisir une qui serait la meilleure. De plus, le contenu de certaines questions à l'examen n'aurait pas été abordé dans la formation SASI complétée par la plaignante.

La représentante de l'Ordre consultée a noté que l'examen professionnel inclut des questions de différents niveaux d'acquisition des connaissances, ce qui implique une hiérarchie cumulative des opérations intellectuelles mobilisées de la plus simple à la plus complexe (reconnaitre, comprendre, appliquer, créer)³⁵. La Figure 2, ci-dessous, présente les niveaux retenus pour l'examen de l'Ordre³⁶.

³³ La représentante consultée note que l'Ordre n'a pas de messages préenregistrés, à l'exception du message d'accueil de la boîte vocale qui s'active automatiquement en dehors des heures de bureau ou lorsque tous les agents et agents sont déjà en ligne. La représentante a indiqué que tous les appels ou courriels sont retournés sans exception.

³⁴ https://www.oiiq.org/files/common/OIIAQ-2019_PlanDirecteurExamenProfessionnel_VF_Web-Copier.pdf

³⁵ [Plan directeur de l'examen professionnel](#), p. 16.

³⁶ *Idem*.

Figure 2 : Les niveaux retenus pour l'examen, leur description et pondération

NIVEAU D'ACQUISITION DES CONNAISSANCES	RÉPARTITION (%) À L'EXAMEN
RECONNAÎTRE : Être capable de se rappeler des abréviations, des classifications, des principes, etc. Rappel direct de connaissances de ce qui a été mémorisé.	20 %
COMPRENDRE : Savoir transposer et interpréter un contenu à partir de certaines connaissances. Fait appel à l'interprétation de l'information contenue dans la situation clinique.	50 %
APPLIQUER : Se rappeler des connaissances ou des principes pour résoudre un problème.	10 %
ANALYSER : Discriminer l'information pertinente et faire des liens afin de porter un jugement pour prendre une décision respectant son champ d'exercice.	20 %

L'examen professionnel est composé de 125 *items* (questions), à choix de réponses multiples, et s'adresse à l'ensemble des personnes candidates ayant réussi la formation SASI ou qui bénéficient d'une reconnaissance d'équivalence. Son contenu a été conçu et validé en tenant compte de la pratique générale de la profession au Québec et du programme ministériel SASI, et ce, pour assurer l'équité et l'égalité entre les personnes provenant de régions différentes³⁷.

Les questions de l'examen sont regroupées et associées à diverses situations cliniques, pouvant aussi être indépendantes. Chaque situation clinique décrit une situation représentative du réseau de la santé, adaptée au niveau de formation, afin que la personne candidate soit en mesure, en fonction de la question posée, de discriminer l'information nécessaire pour choisir la réponse attendue³⁸.

La répartition des situations dans les milieux cliniques est proportionnelle aux compétences particulières du programme d'études SASI. Ces compétences sont propres à la profession de l'infirmière auxiliaire et représentent les stages réalisés au cours de la formation. Les milieux cliniques ciblés dans l'examen sont les suivants : chirurgie, longue durée, médecine, pédiatrie, périnatalité, réadaptation physique et santé mentale³⁹.

La représentante de l'Ordre consultée a noté que les questions de type analyse (voir la Figure 2) sont effectivement moins bien réussies, ce qui est démontré clairement par le rapport de rétroaction envoyé aux personnes candidates et aux établissements (CFP). La représentante a indiqué que discriminer l'information pertinente et faire des liens – afin de porter un jugement pour prendre une décision respectant son champ d'exercice – est essentiel pour l'autonomie de l'infirmière auxiliaire.

3.5 L'examen, le cadre juridique et le contexte de la pandémie

Du fait notamment des considérations méthodologiques pour assurer la crédibilité et la validité de l'examen (dont l'élargissement du bassin de questions pour construire une version suffisamment différente), l'Ordre ne se sent pas en situation de prendre des

³⁷ [Le plan directeur de l'examen professionnel](#), p. 17

³⁸ *Idem.*

³⁹ *Idem.*

mesures exceptionnelles comme le souhaite la plaignante. De plus, le cadre juridique n'est pas pleinement accommodant pour une telle opération, qui plus est car elle doit viser au-delà de la personne de la plaignante.

Quoiqu'il en soit, le Québec est toujours sous le régime d'une urgence sanitaire du fait de la pandémie de la COVID-19. Un décret du Ministre de la Santé et des Services sociaux peut être une avenue pour que, dans un cadre circonscrit et à certaines conditions, on puisse déroger à des règlements et politiques le temps de cette pandémie et pour contribuer à la gérer. Dans le cas présent, on parle de permettre, malgré la réglementation en vigueur, une quatrième tentative à l'examen aux personnes qui ont échoués à leur troisième tentative de réussir l'examen durant le temps la pandémie. En corollaire, malgré la réglementation en vigueur, on pourrait aussi parler de rétablir le statut de CEPIA des personnes candidates à qui une quatrième tentative à l'examen serait permise, pendant la durée de la pandémie et jusqu'au résultat de l'examen.

Un lien crédible doit toutefois être établi entre la pandémie et la situation des personnes visées par des mesures exceptionnelles. Dans le cadre de ce rapport, le commissaire ne se prononce ni sur ce lien ni sur l'opportunité ou les modalités d'un décret visant de telles mesures exceptionnelles. Le commissaire transmettra le rapport au ministère de la Santé et des Services sociaux. Il pourra conseiller le Ministre sur l'opportunité de telles mesures, à savoir la suffisance des motifs comme la balance des avantages et inconvénients.

La représentante de l'Ordre consultée a indiqué que, selon les commentaires reçus des personnes candidates et des centres de services scolaires, il devient de plus en plus évident qu'il y a des enjeux quant à la qualité de la formation initiale (contenu et stage). De plus, les personnes candidates travaillent beaucoup pour contribuer à l'effort collectif du réseau de la santé en temps de pandémie, notamment comme CEPIA. Le temps consacré aux études en souffre, y compris le temps de préparation à l'examen professionnel. Le tout affecte vraisemblablement la performance de plusieurs personnes candidates à l'examen.

L'Ordre a entamé un processus afin d'identifier des moyens pour soutenir la réussite des personnes candidates, notamment en ce qui 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 a mené un audit de l'examen.

La représentante ajoute que les options mentionnées ci-dessus sont tout à fait pertinentes dans le contexte de pénurie de la main-d'œuvre en soins infirmiers ; toutefois, elle souligne qu'il n'a pas de garantie quant à la réussite des personnes candidates qui ont échoué à l'examen professionnel, 4^e tentative ou non (étant donné que le taux de réussite diminue à chaque tentative supplémentaire).

Pour l'Ordre, la meilleure option pour maximiser le taux de réussite à l'examen professionnel est de poursuivre la collaboration avec les établissements d'enseignement afin que le plan directeur soit bien compris par les enseignantes et enseignants, que les personnes candidates consacrent plus de temps aux études pendant le programme et pour la préparation à l'examen (sensibilisation à faire), que les stages soient réalisés conformément au programme en vigueur et que des outils de soutien soient développés en continu.

4. Conclusions

- Les conditions et modalités de l'examen professionnel de l'Ordre, stipulées dans le *Plan directeur de l'examen professionnel*, sont habituelles pour ce genre de processus ;

- Du fait notamment de considérations méthodologiques (pour assurer la crédibilité et la validité de l'examen) et de protection du public (l'examen étant le dernier maillon dans le processus d'admission), l'Ordre ne se sent pas en situation de prendre des mesures exceptionnelles comme le souhaite la plaignante dans sa situation ;
- Le cadre juridique en vigueur n'est pas pleinement accommodant pour la mise en place de mesures exceptionnelles souhaitées par la plaignante dans sa situation ;
- Les personnes candidates en situation d'échec à l'examen se voient informées par l'Ordre des sujets et compétences qui ont affecté particulièrement leur performance. D'autres, comme la plaignante, estiment qu'ils n'ont pas reçu dans le cadre de leur formation SASI tous les contenus pertinents évalués par l'examen ;
- Pour l'Ordre, la meilleure option pour maximiser le taux de réussite à l'examen professionnel est de poursuivre la collaboration avec les établissements d'enseignement afin que le plan directeur soit bien compris par les enseignantes et enseignants, que les personnes candidates consacrent plus de temps aux études pendant le programme et pour la préparation à l'examen (sensibilisation à faire), que les stages soient réalisés conformément au programme en vigueur et que des outils de soutien soient développés en continu ;
- Il y a des enjeux quant à la qualité de la formation (contenu et stage). Les personnes candidates travaillent beaucoup pour contribuer à l'effort collectif du réseau de la santé en temps de pandémie. Le temps consacré aux études en souffre, y compris le temps de préparation à l'examen professionnel. Le tout affecte vraisemblablement la performance de plusieurs personnes à l'examen ;
- Dans le cadre juridique et les paramètres méthodologiques actuels, on ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante.

5. Recommandation

Que l'Ordre, dans le cadre de ses travaux avec les établissements d'enseignement, envisage de mettre sur pied des activités de révision, voire de mise à niveau, selon les différents sujets ou compétences visés par l'examen afin que les personnes candidates qui ont connaissance de leurs lacunes dans certains de ces sujets et compétences puissent les combler avant de se présenter à nouveau à l'examen.

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 Code⁴⁰, 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.

⁴⁰ 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](#)) ;
 - *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec* ([RLRQ, c. C-26, r. 156.1](#)) ;
 - *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
 - [Le plan directeur de l'examen professionnel](#) ;
- 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, 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.

