

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2022-2023

COMMISSAIRE À L'ADMISSION AUX PROFESSIONS

Juillet 2023

Le présent document est publié sur les pages Web du commissaire du site de l'Office des professions du Québec à l'adresse suivante :

<https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/publications>.

Pour tout renseignement, s'adresser au bureau du commissaire :

500, boulevard René-Lévesque Ouest

6e étage, bureau 6.500, C.P. 40

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 864-9744

Sans frais : 1 800 643-6912

Télécopieur : 514 864-9758

Courriel : commissaire@opq.gouv.qc.ca

Tous droits réservés pour tous les pays

© Gouvernement du Québec, 2023



Juillet 2023

Madame Dominique Derome, Adm.A., ASC, FCPA
Présidente
Office des professions du Québec

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 16.19 du *Code des professions*, je sou mets aux membres de l'Office des professions le rapport annuel d'activités du Commissaire à l'admission aux professions pour la période du 1^{er} avril 2022 au le 31 mars 2023.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, ma considération distinguée.

Le commissaire,

André Gariépy, avocat, F. Adm. A., ASC

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
1.1 Mandat du commissaire.....	3
1.2 Cadre administratif et reddition de comptes.....	4
1.3 Ressources	6
2. REGARD SUR L'ADMISSION AUX PROFESSIONS ET LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE	8
2.1 Les examens en vue de l'exercice d'une profession.....	8
2.2 Accompagnement et développement des capacités des acteurs de l'admission.....	8
2.3 La coordination des acteurs de la reconnaissance des compétences et de l'intégration	9
2.4 L'encadrement et la reddition de compte des tierces parties agissant en matière d'admission.....	9
3. EXAMEN DES PLAINTES	11
3.1 Statistiques	11
3.2 Résumés des plaintes examinées	14
4. VÉRIFICATIONS	42
4.1 Vérifications systématiques.....	42
4.2 Vérifications particulières	48
5. PÔLE DE COORDINATION POUR L'ACCÈS À LA FORMATION (FORMATION D'APPOINT ET STAGES)	51
5.1 Rôle du commissaire à l'égard du Pôle de coordination.....	51
5.2 Suivi des activités du Pôle par le commissaire	52
5.3 Interventions du commissaire	53
6. ÉTUDES, RECHERCHES, AVIS ET RECOMMANDATIONS.....	55
6.1 Lois et règlements	55
6.2 Consultations par les ordres	55
6.3 Autres consultations.....	55
7. COMMUNICATIONS	56
7.1 Médias d'information.....	56
7.2 Présence du commissaire sur le Web.....	56
7.3 Information sur le recours en plainte.....	56
7.4 Prestations et présences à des activités et événements spécialisés.....	56
7.5 Prestations en contexte de formation universitaire	57

8. RELATIONS INSTITUTIONNELLES ET COLLABORATIONS.....	58
8.1 Forum de surveillance de l'admission	58
8.2 Collaboration à la recherche.....	58
8.3 Comité directeur du Cadre pancanadien de la qualité pour l'évaluation des diplômes d'études internationaux.....	60
8.4 Expertise auprès de l'Organisation mondiale de la santé	60

1. INTRODUCTION

Le [*Code des professions* \(RLRQ, c. C-26\)](#) a été modifié en 2009 pour y prévoir un poste de commissaire indépendant, rattaché administrativement à l'Office des professions du Québec (ci-après « l'Office »). La création de ce poste visait à favoriser l'accès équitable, efficace et efficient aux professions régies par un ordre professionnel.

1.1 Mandat du commissaire

La loi confie au commissaire un mandat de surveillance et de veille spécialisée de l'admission aux professions, qui se décline en quatre fonctions (examen de plainte ; vérification ; suivi des activités du Pôle de coordination en matière de formations d'appoint et de stages ; études, recherches, avis et recommandations).

1.1.1 Fonctions

Le *Code des professions* énonce les fonctions du commissaire comme suit :

16.10. Le commissaire est chargé :

1° de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession ;

2° de vérifier le fonctionnement de tout processus ou activité relatif à l'admission à une profession ;

3° de suivre l'évolution des activités du Pôle de coordination pour l'accès à la formation et, le cas échéant, de lui faire les recommandations qu'il juge appropriées concernant, notamment, les délais de l'offre de formations.

[...]

16.10.1. Le commissaire peut :

1° donner à tout ordre professionnel, ministère, organisme, établissement d'enseignement ou autre personne des avis ou lui faire des recommandations sur toute question relative à l'admission à une profession ;

2° solliciter ou recevoir les avis et les suggestions des ordres professionnels ou de groupes intéressés ainsi que du public en général, sur toute question relative à l'admission à une profession ;

3° effectuer ou faire effectuer les études et les recherches qu'il juge utiles ou nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Les fonctions du commissaire combinent avantageusement le regard sur des cas individuels à celui sur des enjeux systémiques. Ces regards sont complémentaires : ils donnent une vue micro et macro à l'équipe du commissaire, étayant un propos riche et approfondi dans les rapports et autres publications qui en découlent. Une vision indépendante, critique et intégrée de l'admission

aux professions est ainsi offerte aux acteurs décisionnels et opérationnels de cette fonction importante de l'encadrement des professions.

1.1.2 Compétence

Le deuxième alinéa de l'article 16.10 du *Code des professions* précise la notion d'« admission à une profession », établissant ainsi la portée du mandat (ou étendue de la compétence) du commissaire.

Le commissaire a compétence sur toutes les étapes (processus et activités) de l'admission aux professions contrôlées par un ordre au Québec :

- incluant la formation d'appoint, les stages et les examens d'admission, ainsi que la délivrance de toute autorisation légale d'exercer au Québec ;
- excluant les programmes d'études ou de formation menant aux diplômes reconnus par le gouvernement pour la délivrance d'un permis (« diplômes qui donnent ouverture aux permis »)¹.

Le commissaire a aussi compétence sur tous les acteurs de l'admission aux professions. En effet, le mandat du commissaire s'étend aux processus ou activités de toute organisation ou personne (des secteurs public, parapublic ou privé), en lien avec la formation ou l'évaluation des candidats et candidates :

- ordres professionnels et à tous les autres acteurs du système professionnel ;
- autres parties prenantes à l'admission aux professions et à la reconnaissance des compétences professionnelles, incluant les ministères et organismes publics ;
- tierces parties impliquées dans une ou des étapes de l'admission ou de la délivrance d'un permis (ou autre autorisation légale d'exercer), incluant les établissements d'enseignement.

1.2 Cadre administratif et reddition de comptes

Le poste de commissaire est institué par le *Code des professions* au sein de l'Office des professions du Québec. À des fins administratives, son bureau est une unité de celui-ci. À ce titre, le commissaire est soumis à la législation, aux règles et aux directives en matière d'imputabilité et de reddition de comptes de l'administration publique. La présidence de l'Office, en sa qualité de présidence d'organisme, s'assure de la conformité aux politiques et directives de cet aspect administratif des activités du commissaire.

¹ En référence au *Règlement sur les diplômes délivrés par les établissements d'enseignement désignés qui donnent droit aux permis et aux certificats de spécialistes des ordres professionnels* (RLRQ, c. C-26, r. 2). Au niveau des études universitaires, ce sont uniquement les programmes de grade qui sont exclus de la compétence du commissaire.

Les dispositions législatives instituant le poste de commissaire ont toutefois prévu certains aménagements, qui découlent de l'exercice du pouvoir discrétionnaire du titulaire du poste et qui portent sur

- la direction de son travail et de celui de son personnel,
- la gestion des ressources mises à sa disposition, et
- la reddition de comptes.

Afin d'assurer la crédibilité de l'institution et la confiance que lui accorderaient les parties impliquées et le public, la loi accorde au commissaire une indépendance dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, le commissaire jouit d'une autonomie quant aux décisions administratives qui portent directement et immédiatement sur l'exercice de ses fonctions. Il bénéficie, entre autres, d'une autorité administrative à l'égard du personnel sous sa charge, à qui il peut déléguer des pouvoirs prévus à la loi. Notons aussi le caractère exceptionnel des pouvoirs d'enquête du commissaire et la nature sensible voire confidentielle de plusieurs informations qu'il doit obtenir et traiter. Le tout appelle une intimité institutionnelle concrète dans les activités du commissaire et de son équipe.

Les membres de l'Office ont le devoir, par la loi, de « prendre les mesures visant à préserver en tout temps l'indépendance du commissaire » (art. 16.20 du Code). Cette condition de l'exercice des fonctions du commissaire décrites plus haut est d'autant plus importante que celui-ci porte son regard critique sur des aspects de l'admission aux professions sur lesquels l'Office exerce un pouvoir décisionnel et orientant. En effet, l'Office approuve les règlements soumis par les ordres, dont ceux qui encadrent l'admission aux professions, et exerce une influence quant à leur interprétation. Par ailleurs, l'Office est appelé à établir des lignes directrices et émettre des directives aux ordres sur certains sujets et dans certaines situations. Enfin, la présidence de l'Office assume la présidence du Pôle de coordination pour l'accès à la formation (formation d'appoint et stages), sur lequel le commissaire porte aussi un regard critique et indépendant.

Le *Code des professions* exige du commissaire qu'il fasse rapport annuellement de ses activités aux membres de l'Office ou sur demande de ceux-ci. L'exigence du rapport annuel et celles quant à son contenu obligatoire sont présentées à l'article 16.19 du Code :

16.19. Le commissaire fait rapport de ses activités à l'Office, annuellement et, s'il y a lieu, sur demande de ce dernier.

Le rapport annuel des activités du commissaire doit notamment contenir le nombre, la nature et l'issue des plaintes que le commissaire a examinées, les interventions faites par ce dernier concernant la vérification du fonctionnement de tout processus ou activité relatif à l'admission à une profession, ses conclusions et, le cas échéant, ses recommandations ainsi que les suites données à ces dernières.

Suivant l'article 16.1 du *Code des professions*, le rapport annuel d'activités du commissaire est versé intégralement au rapport annuel de gestion et d'activités de l'Office, sous forme d'annexe.

Outre le rapport annuel, les membres de l'Office et le commissaire ont convenu de se rencontrer au besoin en cours d'année, afin que ce dernier fasse rapport de ses activités. À cette occasion, le

commissaire fait également part de ses commentaires sur les enjeux et sur les éléments de conjoncture de l'admission aux professions.

Par ailleurs, le commissaire a participé, en mai 2022, à l'étude annuelle des crédits de l'État alloués à l'application des lois professionnelles, menée par la commission des institutions de l'Assemblée nationale du Québec. Dans le cadre de cette activité de reddition de comptes auprès des élus, le commissaire est appelé à accompagner la personne titulaire de la fonction de ministre responsable de l'application des lois professionnelles. À cette occasion, le commissaire apporte des réponses aux questions des députés portant sur l'admission aux professions ou sur ses activités.

1.3 Ressources

Le poste de commissaire est une fonction indépendante, instituée par la loi au sein de l'Office des professions du Québec. De ce fait, les ressources humaines, financières et matérielles de l'État mises à la disposition du commissaire pour ses activités sont canalisées au travers de celles de l'Office. Une consultation périodique avec l'Office a été instaurée pour faire connaître les besoins propres du commissaire, notamment dans le cadre du processus annuel d'élaboration et d'approbation des prévisions budgétaires de l'Office. Une délégation de signature et des modalités particulières de discrétion sont appliquées pour les services professionnels requis par le commissaire dans l'exercice de ses fonctions.

1.3.1 Ressources humaines

Au 31 mars 2023, l'équipe du commissaire est constituée de cinq postes de professionnels et d'un poste de fonctionnaire (technicienne ou technicien en administration). Le commissaire bénéficie du soutien des services administratifs de l'Office en matière de gestion des ressources humaines.

1.3.2 Ressources financières

Le budget du bureau du commissaire n'est pas formellement distinct de celui de l'ensemble de l'Office. Un système d'entrée dans les livres comptables de l'Office permet toutefois de distinguer à l'interne les sommes imputées aux activités du commissaire. Les dépenses ainsi comptabilisées sont de l'ordre de 694 000 \$ pour l'exercice 2022-2023, ce qui comprend la rémunération, les services de transport et de communication, les services professionnels et administratifs, le loyer et l'entretien ainsi que les fournitures et le matériel².

1.3.3 Ressources matérielles

Le commissaire bénéficie également du soutien des services administratifs de l'Office en matière de ressources matérielles, incluant les ressources informationnelles. Le commissaire considère

² Des renseignements et données sur l'évolution des dépenses depuis le début des activités du commissaire en 2010 sont disponibles sur les pages Web de celui-ci : <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/publications/rapports-activites/budget-ressources>.

toujours le développement, avec le soutien de l'Office, d'une plateforme de gestion des dossiers ainsi que la collecte et l'analyse des données. Cette plateforme prendrait appui notamment sur celle développée pour le Bureau des présidents de conseil de discipline.

2. REGARD SUR L'ADMISSION AUX PROFESSIONS ET LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE

Dans la réalisation de son mandat, le commissaire observe et analyse les enjeux et les éléments de conjoncture de l'admission aux professions. La compétence du commissaire porte également sur les mécanismes prévus dans la réglementation professionnelle qui se rapportent à la mobilité de la main-d'œuvre. Par exemple, des règlements adoptés en vertu du *Code des professions* mettent en œuvre ou reflètent les accords et les ententes en la matière conclus par le Québec ou applicables à celui-ci (ex. : Accord de libre-échange entre les provinces canadiennes et Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles).

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a poursuivi sa veille des sujets qui sont apparus importants pour l'admission aux professions. Outre les actions décrites et les sujets traités aux autres sections du rapport d'activités, le commissaire fait part ici de son regard sur certains de ces sujets.

2.1 Les examens en vue de l'exercice d'une profession

Au cours de l'exercice 2022-2023, la vérification lancée sur la situation de l'examen professionnel de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec rappelle les exigences et les enjeux de l'utilisation de moyens d'évaluation dans le cadre de la démarche d'admission à une profession réglementée.

Dans le domaine de la réglementation professionnelle et de l'évolution des besoins et des réalités dans la société, il faut avoir une posture constante d'autocritique et considérer possible de remettre à plat les processus, les approches et les moyens utilisés. Il faut se demander si ce que l'on fait demeure pertinent et efficace, a fortiori si on le fait depuis longtemps.

Il faut donc, de temps à autre, se questionner sur la pertinence et l'utilité d'un examen. À quels besoins voulons-nous répondre par cette étape évaluative ? Est-ce le bon moyen ? Est-ce la bonne façon de faire ? L'outil choisi se comporte-t-il bien selon les standards reconnus dans le domaine ?

2.2 Accompagnement et développement des capacités des acteurs de l'admission

Le commissaire a accompagné des ordres professionnels, à leur demande, dans leur réflexion sur les processus et activités d'admission. Ces communications, dont la finalité est préventive et l'utilité démontrée, complètent les fonctions du commissaire, sans écarter son rôle de surveillance.

2.3 La coordination des acteurs de la reconnaissance des compétences et de l'intégration

La pénurie de main-d'œuvre dans plusieurs secteurs, dont des professions réglementées, appelle impérativement une mobilisation et une coordination nationale, résolue et resserrée des acteurs de la reconnaissance des compétences et de l'intégration.

Le commissaire n'a cessé de rappeler l'expérience des 25 dernières années qui révèlent les difficultés persistantes de la coordination des acteurs dans ce dossier. Une somme de constats et de recommandations s'est accumulée. Des propos qui se répètent souvent au fil des ans. Des forums et moyens nouveaux captent un temps l'attention des acteurs et entraînent forcément de l'action, source d'espoir. Mais, une nouvelle entité reprend souvent là où les autres n'avaient pas réussi, abouti ou même commencé, parfois avec un angle différent ou restreint.

Le commissaire a observé que les défis sont toujours là et rappelle que tout ne relève pas des moyens financiers, *ad hoc* pour la plupart. Au-delà de ces sommes, il faut s'attarder également aux politiques, processus et règles bureaucratiques en place qui obligent à des détours exceptionnels et financiers pour faire avancer les choses. Le commissaire réitère qu'il faut s'attarder à la culture de la coordination entre les acteurs. Il faut dépasser les autonomies institutionnalisées et affirmées de même qu'éviter que l'atteinte de l'objectif cède le pas aux processus bureaucratiques. Il faut que toutes et tous s'investissent et participent à la responsabilité collective de ces enjeux. La relance du Québec postpandémie et la pénurie de main-d'œuvre appellent un chantier national ambitieux et soutenu sur la reconnaissance des compétences et l'intégration.

Il y aura peut-être lieu d'innover et de décoincer le jeu des autonomies par la dynamisation des mécanismes ou instances au sein de l'État ou la mise en place de nouveaux mécanismes à la hauteur des défis.

2.4 L'encadrement et la reddition de compte des tierces parties agissant en matière d'admission

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a noté d'autres situations qui ravivent l'enjeu de l'encadrement et de la reddition de compte des acteurs de l'admission autres que les ordres professionnels même. Entre autres, des difficultés existent pour les ordres et les entités gouvernementales dans l'obtention des données et informations sur la réalité des processus et activités d'admission, notamment les examens, pour les personnes qui exerceront leur profession au Québec. Il s'agit d'un enjeu de gouvernance et de saine sous-délégation pour le système

professionnel. Le commissaire a publié un rapport d'une vérification particulière sur la question en 2014³.

Les situations vécues confirment la nécessité de mettre en place un cadre juridique de l'intervention et de la reddition de compte des tierces parties dans les processus d'admission québécois. Les homologues du commissaire, entités de surveillance de l'admission aux professions dans les provinces canadiennes, avaient manifesté leur appui aux principes du rapport de vérification québécois de 2014 et partagent le souci quant aux enjeux qui se manifestent depuis.

³ Voir [Rapport de vérification particulière sur les paramètres convenus entre les ordres professionnels et de tierces parties quant au rôle de celles-ci dans le traitement des demandes de reconnaissance d'une équivalence](#), septembre 2014.

3. EXAMEN DES PLAINTES

Le premier volet du mandat du commissaire est de recevoir et d'examiner toute plainte d'une personne relative à l'admission à une profession.

Les plaintes sont normalement formulées par une personne candidate qui rencontre un obstacle dans ses démarches en vue obtenir un permis et devenir membre d'un ordre, que ce soit dans l'évaluation de ses compétences ou dans l'accès à des cours ou stages exigés par l'ordre.

La plupart des plaintes sont formulées contre l'ordre professionnel dont le candidat ou la candidate veut devenir membre. Toutefois, elles peuvent viser tout autre acteur de la démarche d'admission d'une personne candidate à l'exercice d'une profession. Le commissaire formule parfois des recommandations à des acteurs qui n'avaient pas été visés par la plainte, à l'origine, mais qui font partie de la problématique ou qui sont concernés dans le dossier.

Dans les sous-sections qui suivent, les plaintes sont classées selon l'ordre professionnel qui contrôle l'exercice de la profession concernée⁴. Si la plainte vise un autre acteur, une mention est faite.

3.1 Statistiques

Les statistiques qui suivent concernent les dossiers de plainte traités au cours de la période débutant le 27 juillet 2010 et se terminant le 31 mars 2023.

EXAMEN DES PLAINTES DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2023 PORTRAIT DES ACTIVITÉS	
	Nombre
Communications reçues	1 081
Communications hors compétence à leur face même	805
Dossiers de plaintes traités	276
Dossiers de plaintes dont l'examen a conclu à un objet hors de la compétence du commissaire	20
Dossiers de plaintes relevant de la compétence du commissaire	255

⁴ Certains ordres contrôlent l'exercice de plusieurs professions.

ÉTAT DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTE AU 31 MARS 2023					
Nombre de dossiers de plainte					
	Ouverts en 2010-2020	Ouverts en 2020-2021	Ouverts en 2021-2022	Ouverts en 2022-2023	Total
Examen en cours	0	0	0	4	4
Examen suspendu	0	0	0	0	0
Examen terminé : en attente d'une réponse de l'acteur visé par les recommandations	0	0	0	0	0
Dossiers fermés	185	29	34	24	272
Total	185	29	34	28	276

DURÉE DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTE DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2023		
Durée	Nombre de dossiers	%
Moins de 3 mois	98	35,5
3 à 6 mois	59	21,4
6 à 12 mois	77	27,9
Plus de 12 mois	42	15,2
Total	276	100,0

RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTE DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2023 ⁵	
	Nombre de dossiers
Recommandations	104
Interventions (facilitation, résolution de différend, sensibilisation, information)	53
Dossiers fermés sans suite (sans recommandation ni intervention, réponse satisfaisante en cours d'enquête, objet hors compétence après examen, retrait de la plainte, perte de communication avec le plaignant, dirigé vers une autre autorité, examiné sous les autres volets du commissaire, procédure de règlement des différends et saisine du litige par un tribunal)	135

⁵ Ces statistiques concernent les dossiers fermés au 31 mars 2023. Il se peut qu'un même dossier contienne à la fois des recommandations et des interventions.

**PERMIS, CERTIFICATS OU AUTORISATIONS VISÉS PAR LES PLAINTES
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2023**

	Nombre de dossiers
Permis régulier	252
Certificat de spécialiste	8
Permis spécial	2
Permis restrictif et/ou temporaire ⁶	13
Autorisation spéciale	0
Permis spécial de spécialiste et certificat de spécialiste	0
Autre	1

**PARCOURS DES PLAIGNANTS ET PLAIGNANTES
DEMANDANT UN PERMIS RÉGULIER OU CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE⁷
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2023**

	Nombre de dossiers
Diplôme donnant ouverture au permis	42
Équivalence de diplôme ou de formation	181
Autorisation légale d'exercer (« permis sur permis », Accord de libre-échange canadien)	10
Reconnaissance mutuelle Québec-France (ARM)	23
Retour à la pratique ou inscription tardive (art. 45.3, Code)	11

**NOMBRE DE PLAINTES PAR ORDRE
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2023**

Nombre de plaintes	Nombre d'ordres
5 plaintes ou plus	20
4 plaintes	1
3 plaintes	4
2 plaintes	6
1 plainte	10
Total	41

**5 PRINCIPAUX ORDRES CONCERNÉS⁸
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2023**

Ordres professionnels	Nombre de plaintes
Infirmières auxiliaires et ingénieurs (ex aequo)	31
Infirmières	28
Médecins	16
Psychologues	13
Physiothérapie et technologistes médicaux (ex aequo)	12

⁶ Sont inclus les permis temporaires, les permis restrictifs et les permis restrictifs temporaires prévus dans le *Code des professions* ou dans les lois constituant certains ordres professionnels.

⁷ Ces parcours d'admission correspondent à ceux prévus au *Code des professions* ainsi qu'aux lois et règlements afférents pour l'obtention d'un permis régulier. Certaines plaintes visant les permis restrictifs temporaires délivrés en vertu de l'article 42.1 du Code sont incluses dans ce tableau – pour les plaignants et plaignantes demandant un permis régulier.

⁸ Les plaintes peuvent viser d'autres acteurs que l'ordre.

3.2 Résumés des plaintes examinées

Les plaintes examinées au cours de l'exercice 2022-2023 se divisent en deux groupes :

- a) Les dossiers de plainte dont le traitement avait été entamé au cours des exercices précédents, mais qui n'étaient pas encore fermés au début du nouvel exercice (voir section 3.2.1 ci-dessous) ;
- b) Les nouvelles plaintes reçues en cours d'exercice (voir section 3.2.2 du présent document).

Dans les sections qui suivent, ces dossiers sont résumés dans des fiches, regroupées par ordre professionnel concerné. Si la plainte vise un acteur autre que l'ordre, une mention est faite. Ces résumés ainsi que les rapports d'examen de plainte sont publiés sur les pages Web du commissaire du site de l'Office (<https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/resumes-plaintes>).

3.2.1 Dossiers ouverts au cours des exercices précédents

Au début de l'exercice financier 2022-2023, soit le 1^{er} avril 2022, le commissaire avait 10 dossiers ouverts : sept plaintes étaient toujours en cours d'examen et trois dossiers dont l'examen était terminé, mais pour lesquels le commissaire était en attente de la réponse de l'ordre à ses recommandations. L'examen de ces dix dossiers de plainte a été mené à terme durant le présent exercice et ont donc été fermés.

Ordre des arpenteurs-géomètres du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 11 AOÛT 2021	
Traitement du dossier au 31 mars 2023	Permis/Certificat de spécialiste visé
Dossier fermé le 30 juin 2022.	Permis régulier d'arpenteur-géomètre.
Problématique	
- Délais encourus dans l'étude du dossier en reconnaissance d'équivalence de formation ; - Prise en compte de l'évaluation comparative des études délivrée par le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI).	
Conclusion(s)	
Conclusions sur le cas du plaignant	
- Le plaignant a déposé sa demande d'admission à l'Ordre en avril 2021 et sa demande a été rejetée en août 2021 par l'Ordre qui s'est basé uniquement sur l'évaluation comparative du MIFI pour prendre cette décision ; - Selon le plaignant il y aurait eu une erreur au niveau de l'évaluation comparative de ses diplômes par le MIFI qui dit que ses études sont de niveau collégial, alors que le plaignant affirme que ses études sont de niveau universitaire ; - À la suite des explications du plaignant à propos de l'évaluation comparative du MIFI, l'Ordre a accepté d'étudier sa demande d'admission ; - Le plaignant a reçu la décision du comité des équivalences de l'Ordre de suspendre l'étude de sa demande d'admission pour insuffisance de documents, soit 8 mois après avoir fait le dépôt de sa demande ; - Le plaignant ne détient pas la description des cours suivis lors de sa formation et a introduit une demande pour obtenir ce document auprès des établissements d'enseignement fréquentés. Il est en attente des documents ;	

- Le plaignant doit fournir à l'Ordre la liste de description de cours suivis dans les établissements d'enseignement fréquentés afin que l'Ordre puisse continuer l'étude de sa demande d'admission et conclure sur son admission.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- L'Ordre a rejeté la demande d'admission du plaignant à l'étape de « préanalyse » des dossiers en se basant uniquement sur l'évaluation comparative du MIFI ;
- L'évaluation comparative est un document exigé par l'Ordre, mais qui ne figure pas au Règlement parmi la liste des documents à fournir pour étude des demandes d'admission par équivalence. C'est un avis d'expert dans le but de faciliter l'insertion professionnelle, mais qui ne peut à lui seul déterminer le niveau d'étude du plaignant ;
- L'Ordre, en mettant fin au processus de reconnaissance d'équivalence, en « préanalyse » et en se basant uniquement sur la désignation du diplôme du plaignant selon le repère scolaire québécois, n'a pas tenu compte de l'existence d'un autre mécanisme de reconnaissance qui est celui de l'équivalence de formation, avec ses propres facteurs à considérer ;
- Le comité des équivalences de l'Ordre est le seul comité habilité à examiner les dossiers d'admission et formuler une recommandation au Conseil d'administration pour décision. Cette décision ne peut être prise à l'étape de préanalyse des dossiers. Le personnel en préanalyse doit s'assurer essentiellement de la suffisance des dossiers avant soumission au comité des équivalences ;
- L'Ordre s'est excusé auprès du plaignant pour les délais encourus avant de lui envoyer la lettre de refus, car il expérimente des délais d'attente dus à des difficultés au niveau du recrutement du personnel ;
- L'Ordre, à l'étape de préanalyse, n'a pas dressé d'inventaire des documents manquants pour en faire la demande au plaignant ;
- L'Ordre attribue les délais enregistrés au niveau de la préanalyse du dossier du plaignant :
 - Au fait que le directeur général porte deux chapeaux c.-à-d. celui de directeur général et celui de secrétaire ce qui laisse peu de temps à la préanalyse des dossiers ;
 - À un surcroît de travail dû au fait qu'il y a une demande plus importante d'admission pour cette profession ;
- L'Ordre est en processus de dotation pour compléter et réaménager les ressources de la permanence.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier du plaignant

- 1) Que l'Ordre traite le dossier d'admission du plaignant, dès que celui-ci soumettra la description des cours permettant de statuer valablement sur les exigences en vue de l'exercice de la profession ;

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 2) Que l'Ordre ne rejette pas un dossier en se basant uniquement sur l'analyse comparative du MIFI, car cette évaluation quoiqu'utile est fournie à titre indicatif et ne peut à lui seul témoigner du niveau d'étude du plaignant ;
- 3) Que l'Ordre s'assure que toute décision concernant une candidature provienne d'une instance habilitée à prendre cette décision ;
- 4) Que l'Ordre dresse une liste de contrôle de tous les documents indispensables à l'étape de préanalyse des dossiers et l'utilise avant de communiquer au plaignant en cas d'insuffisance de documents ;
- 5) Que l'Ordre dans le cas d'insuffisance de documents, s'assure avec le candidat que ces documents ne peuvent être obtenus d'aucune autre façon avant de soumettre la demande d'admission pour étude au comité des équivalences, afin d'éviter des délais.

Réponse et suite(s)

- L'Ordre souscrit aux recommandations et s'engage à les mettre en œuvre ;
- L'Ordre a reçu les descriptions de cours du plaignant et le comité des équivalences va se réunir prochainement pour formuler une recommandation sur le dossier, que le Conseil d'administration pourra traiter lors de sa réunion du mois de juillet 2022 ;
- Toutes les décisions relatives au dossier d'admission seront désormais prises par le comité, quel que soit le résultat de l'évaluation comparative ;
- Une liste de contrôle est utilisée pour la vérification des documents afin de s'assurer de la complétude des dossiers avant transmission au comité des équivalences.

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

PLAINTE REÇUE LE 8 FÉVRIER 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 13 avril 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmier.

Problématique

- Enjeux concernant les motifs d'annulation d'un échec prévus au *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* ;
- Enjeux concernant la démonstration des motifs invoqués à la satisfaction de l'Ordre ;
- Enjeux concernant la convocation et l'obligation de s'inscrire et se présenter à la séance suivante de l'examen.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas du plaignant

- Les défis personnels et familiaux importants, rencontrés par le plaignant, lors de son séjour hors du Québec (entre octobre 2020 et juin 2021) et dès son retour au Québec (en juillet 2021) ont entraîné un état de santé et une désorganisation chez lui qui lui ont fait perdre ses possibilités de s'inscrire et de participer aux séances d'examen comme requis par l'Ordre à la suite d'un premier échec ;
- Les deux demandes d'annulation d'un échec par non-inscription, présentées par le plaignant, ont été refusées par le Comité de requêtes de l'Ordre, qui a jugé qu'elles ne documentaient pas les motifs prévus au Règlement ;
- Pour la deuxième demande présentée par le plaignant, le Comité de requêtes a jugé que la note médicale fournie à l'appui ne permettait pas de conclure que le plaignant était dans l'impossibilité de s'inscrire à l'examen de septembre 2021.

Conclusions sur le fonctionnement de l'Ordre concernant certains aspects de l'examen professionnel

- Le cadre réglementaire actuel de l'Ordre n'offre pas la latitude nécessaire, ni aux personnes candidates ni à l'Ordre, pour reporter leur inscription et participation à l'examen. Le Règlement devrait être modifié afin de donner plus de flexibilité à la personne candidate dans le délai ultime imparti pour réussir l'examen ;
- Les personnes candidates et les professionnels de la santé ne connaissent pas nécessairement les caractéristiques attendues des documents à l'appui exigés à l'appui d'une demande d'annulation de l'échec (informations essentielles à inclure, manière de les présenter, moment précis d'obtention, etc.) ;
- La documentation à l'appui d'une demande d'annulation d'un échec par non-inscription, requise par l'Ordre, est fondamentalement de nature médicale ;
- Dans l'état actuel de fragilisation du réseau de la santé québécois, il devient très difficile, voire impossible pour les personnes candidates de se procurer une note médicale contemporaine à la situation. Les billets médicaux produits à posteriori (notamment des mois plus tard) ne semblent pas être satisfaisants pour le Comité de requêtes ;
- Les motifs soutenant l'annulation d'un échec à l'examen peuvent être interprétés très restrictivement et demanderaient à être enrichis des situations qui affectent tout autant la possibilité pour quelqu'un d'entreprendre les démarches requises dans son processus d'admission.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier du plaignant

- 1) Que l'Ordre examine à nouveau la demande d'annulation d'un échec par non-inscription, présentée par le plaignant pour l'examen de septembre 2021, à la lumière des faits et de la documentation présentés, dans leur ensemble et en complémentarité (billet médical, lettre explicative et autres documents) ;

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 2) Que l'Ordre élargisse l'éventail de documents à l'appui d'une demande d'annulation de l'échec par non-inscription ainsi que leur période d'émission acceptable. Ces changements pourraient contribuer à augmenter l'accessibilité de ce recours en rendant l'obtention de documents conformes plus faisable ;
- 3) Que l'Ordre communique sur son site Web et dans toute documentation pertinente les critères de conformité de la documentation à l'appui d'une demande d'annulation d'un échec à l'examen par non-inscription. Les contenus, la forme, la période d'émission ainsi que toute autre caractéristique attendue par l'Ordre devraient être communiqués ;

- 4) Que l'Ordre entame le processus visant la modification du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* afin d'assouplir l'obligation mécanique de s'inscrire et se présenter à l'examen dès que la personne candidate devient admissible et, en cas d'échec, dès la séance suivante ;
- 5) Que l'Ordre, dans le cadre de la révision amorcée de son *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, envisage d'enrichir les motifs d'annulation d'un échec à un examen des situations hors du contrôle de la personne candidate et celles concernant des responsabilités personnelles et familiales incontournables, qui ont pour effet d'empêcher la personne de faire ce qui est attendu d'elle dans le processus d'admission ;
- 6) Que l'Office des professions entame une réflexion sur les motifs d'annulation d'échec et de reprise de l'examen apparaissant dans la réglementation professionnelle de plusieurs ordres afin d'enrichir les motifs d'annulation d'un échec à un examen des situations hors contrôle de la personne candidate et celles concernant des responsabilités personnelles et familiales incontournables, qui ont pour effet d'empêcher la personne de faire ce qui est attendu d'elle dans le processus d'admission.

Réponse et suite(s)

- L'Ordre présentera à nouveau le dossier du plaignant au Comité des requêtes ;
- L'Ordre considère l'opportunité d'entreprendre prochainement des travaux de modification du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* afin de revoir et assouplir les règles entourant la tenue de l'examen professionnel et l'obligation de se présenter à une session de cet examen ;
- L'Ordre estime que son site Web, ayant été récemment bonifié, est suffisamment précis pour que les personnes candidates puissent comprendre ce qui est attendu des documents qu'elles doivent fournir ;
- L'Ordre considère que l'accompagnement d'une infirmière-conseil pour les candidates et candidats dont le dossier semble incomplet demeure un soutien non négligeable lors de la constitution des dossiers à présenter au Comité des requêtes.

Ordre des ingénieurs du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 21 MARS 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 12 juillet 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'ingénieur.

Problématique

Questionnement sur le mécanisme de reconnaissance des expériences pratiques dans le cadre du stage devant mener à l'obtention du permis d'ingénieur.

Conclusion(s)

- Seule la maîtrise dont la composante recherche est dominante donne droit à un crédit d'expérience d'au plus 12 mois sous l'ancien régime, la maîtrise de type « cours » ne donne droit à aucun crédit d'expérience ;
- Contrairement à l'ancien régime qui demandait de compléter 36 mois d'expérience en vue d'obtenir le titre d'ingénieur, la nouvelle loi demande de compléter 24 mois d'expérience ;
- Toutes les compétences requises pour l'exercice de la profession d'ingénieur du plaignant ont été validées par l'Ordre, il ne lui resterait que 3 mois d'expérience pratique à compléter ;
- Un membre du personnel de l'Ordre avait déclaré au plaignant qu'il n'était plus nécessaire d'acquérir d'autres expériences pratiques, car il serait plus avantageux dans sa situation de s'inscrire au nouveau programme qui demande d'acquérir uniquement 24 mois d'expérience ;
- L'Ordre a regardé à nouveau le dossier du plaignant et a décidé de le convoquer à une rencontre en visioconférence avec des membres du comité d'admission ;
- Le plaignant a exposé lors de la rencontre les points de son dossier avec lesquels il est en désaccord et qui lui portent préjudice ;

- L'Ordre a décidé de valider les 3 mois d'expérience manquant au dossier en les compensant par les années d'expérience dans le poste occupé actuellement par le plaignant dans une société de transport.

Recommandation(s) et intervention(s)

- Dossier fermé du fait du dénouement à la satisfaction du plaignant ;
- L'Ordre ajustera toutefois son processus en ce qui a trait à la composition et au fonctionnement de son comité rendant des décisions sur la reconnaissance d'expérience et d'équivalence, qui faisait intervenir de manière autonome des employés de l'Ordre, comme relevé et commenté par le commissaire en cours d'enquête.

Collège des médecins du Québec

PLAINTES REÇUES LE 14 DÉCEMBRE 2021

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 2 mai 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis restrictif temporaire de médecin clinicien, spécialité « médecine de famille ».

Problématique

Questionnement relatif à l'évaluation effectuée pendant le stage d'évaluation en vue d'obtenir le permis restrictif de médecin clinicien.

Conclusion(s)

- Nous ne notons pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant ;
- Après un certain temps, au-delà de la documentation et en l'absence d'éléments probants, il est souvent difficile de vérifier les allégations d'un plaignant concernant les attitudes négatives à son endroit de la part de certains médecins évaluateurs et qui auraient entraîné des répercussions sur le contenu de ses autres évaluations ;
- Pour réussir un stage d'évaluation en vue d'un permis restrictif dans la spécialité de médecine de famille, une personne candidate doit faire la démonstration qu'elle est performante dans les 3 milieux de stage dans lesquels elle est évaluée ;
- Le fait pour un maître de stage de remplir la fiche d'évaluation de mi-stage ultérieurement à la moitié du stage n'a pas de conséquence juridique et ne remet pas en question la validité de son contenu ;
- Les possibilités qui s'offrent aujourd'hui au plaignant en vue d'une admission à l'Ordre sont les suivantes :
 - Le plaignant peut déposer une nouvelle demande d'admission à l'Ordre par la voie de l'équivalence en vue de l'obtention d'un permis régulier ;
 - Il peut aussi s'adresser à Recrutement santé Québec (RSQ) afin de déposer une autre demande de parrainage s'il souhaite toujours obtenir un permis restrictif de médecin clinicien. Cependant, selon les balises de l'Ordre applicables aux demandes de permis restrictif de médecin clinicien, le plaignant devra avoir une expérience professionnelle contemporaine. De plus, il devra prouver à l'Ordre qu'il a réussi à combler, par une formation ou son expérience professionnelle, les lacunes dans ses compétences qui ont été relevées lors de son stage effectué en 2015.

PLAINTES REÇUES LE 20 FÉVRIER 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 25 avril 2022.

Retrait de la plainte en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis restrictif temporaire de médecin clinicien, spécialité « médecine de famille ».

PLAINTÉ REÇUE LE 23 MARS 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 5 octobre 2022.
La plainte vise un autre acteur de la démarche d'admission (et non l'ordre professionnel) : Faculté de médecine de l'Université de Montréal.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de médecin, spécialité « médecine de famille ».

Problématique

La plaignante remet en question le fait que la Faculté de médecine de l'Université de Montréal a toujours refusé de la réadmettre dans un programme de résidence en médecine de famille à la suite de son exclusion de celui-ci. La plaignante soutient que, contrairement à certains résidents qui auraient, comme elle, connu des périodes de maladie, la Faculté de médecine de l'Université de Montréal a refusé de l'aider pour faciliter sa réintégration dans un programme de résidence.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas de la plaignante

- La plaignante a été exclue du programme de résidence en médecine de famille de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal le 29 octobre 2014 à la suite de manquements ayant entraîné l'échec de certains stages ;
- La plaignante a effectué son dernier stage de résidence en janvier 2013 ;
- Depuis son exclusion, la plaignante a déposé plusieurs demandes de réadmission en résidence à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal, sans succès ;
- La plaignante n'a pas pratiqué la médecine depuis 9 ans.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus d'admission ou de réadmission à un programme de résidence de la faculté de médecine de l'Université de Montréal

- L'ensemble des Facultés de médecine du Québec se sont entendues sur le fait que tout candidat ne peut être admis ou réadmis à la résidence en médecine de famille s'il s'est éloigné de la pratique médicale depuis 4 ans ou plus ;
- À la Faculté de médecine de l'Université de Montréal, contrairement aux résidents exclus ou ayant abandonné leur programme, les résidents en congé de maladie demeurent inscrits à leur programme de résidence, tant qu'ils fournissent les certificats médicaux requis ;
- La Faculté de médecine de l'Université de Montréal est tenue de réintégrer les résidents à la fin de leur congé de maladie. Lorsque la durée du congé de maladie est d'au moins 4 années consécutives, une reprise complète de la formation postdoctorale est alors exigée ;
- L'information relative à la règle d'éloignement de la pratique n'est pas systématiquement transmise à l'ensemble des candidats visés.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier de la plaignante

On ne note pas d'éléments pouvant justifier de recommander à la Faculté de médecine de l'Université de Montréal de revoir le dossier de la plaignante.

Recommandation sur le fonctionnement général du processus d'admission ou de réadmission à un programme de résidence de la faculté de médecine de l'Université de Montréal

Que la Faculté de médecine de l'Université de Montréal s'assure de transmettre systématiquement l'information relative à la règle de l'éloignement de la pratique aux candidats à l'admission ou à la réadmission aux programmes de résidence. Pour ce faire :

- cette information devrait se retrouver, outre sur le site Web de la faculté de médecine, dans la documentation écrite consultée par les candidats (par exemple, le Guide pratique du résident ou encore le Règlement des études médicales postdoctorales) ;
- la faculté de médecine devrait s'assurer que le personnel responsable de la gestion des dossiers de demande d'admission des candidats à la résidence les informe de l'existence de cette règle non seulement verbalement, mais également lors des communications écrites.

Réponse et suite(s)

- Le vice-décanat aux études médicales postdoctorales de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal reçoit favorablement la recommandation et s'engage à prendre des mesures en ce sens. Ainsi, il compte mentionner la règle relative à l'éloignement de la pratique :
 - dans les descriptions de programme, dans la section réservée aux directives d'admission pour l'ensemble des candidats et non plus uniquement pour les candidats diplômés hors Canada et États-Unis (DHCEU) sur la plateforme de jumelage pancanadienne CaRMS ;
 - sur le site internet du vice-décanat aux études médicales postdoctorales, dans la section admission ;
 - sur les fiches descriptives de chacun des programmes de résidence sur le site du service à l'admission de l'Université de Montréal ;
 - dans la section réservée à l'admission des sites internet des différents programmes ;
- Par ailleurs, le vice-décanat aux études médicales postdoctorales de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal a indiqué que, dorénavant, les résidents exclus ou qui abandonnent leur résidence seraient informés, par écrit, de l'existence de la règle de l'éloignement de la pratique au cas où ils souhaiteraient, par la suite, déposer une demande de réadmission en résidence ;
- Enfin, il a été demandé au vice-décanat aux études médicales de premier cycle d'informer les étudiants finissants du programme de doctorat en médecine (MD) de l'existence de cette règle lors de rencontres d'information.

Ordre professionnel de la physiothérapie du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 22 DÉCEMBRE 2021

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 25 août 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de physiothérapeute.

Problématique

Questionnement sur la décision de l'Ordre d'interrompre le stage du plaignant et de lui demander de passer un test d'évaluation de compétence pour décider s'il y a matière de lui imposer d'autres formations ou s'il faut qu'il reprenne le stage uniquement.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas du plaignant

- L'Ordre a reconnu partiellement la demande d'admission du plaignant et lui a prescrit 2 cours théoriques et un stage de 8 semaines ;
- Le plaignant s'est trouvé un lieu de stage ainsi qu'un superviseur qui est l'un des physiothérapeutes du lieu de stage, car l'Ordre n'offre pas des places de stage ;
- La superviseure de stage et l'Ordre ont décidé d'interrompre le stage au début de la cinquième semaine après l'évaluation du mi-stage. Selon la superviseure, le plaignant ne peut pas voir des patients seuls et il serait avantageux qu'il suive des cours avant de continuer son stage ;
- Aucune rencontre préparatoire au stage n'a eu lieu entre l'Ordre et le stagiaire ;
- L'Ordre n'a offert aucun encadrement au plaignant et aucune ressource n'a été mise à sa disposition en cas de difficulté ou d'interrogation ;
- Le plaignant a fait face à un défi de communication du fait qu'il est anglophone et ne comprend pas le français même si son stage s'est déroulé dans un centre de physiothérapie fréquenté par des anglophones ;
- La superviseure a informé l'Ordre des problèmes rencontrés avec le stagiaire après deux semaines de stage et l'Ordre n'a offert aucune assistance à celle-ci et n'a envoyé aucun représentant dans le milieu de stage pour s'enquérir de la situation. La superviseure a continué à fonctionner avec le stagiaire au meilleur de sa connaissance en lui indiquant de réviser sa théorie/techniques et en lui faisant de la rétroaction ;
- La grille d'auto-évaluation du plaignant n'a pas été correctement remplie par lui ;
- Lors de l'évaluation du mi-stage, la superviseure n'a pas donné au plaignant une copie de la grille d'évaluation et s'est contentée de lui parler de ce qu'elle y avait consigné ;

- Dans la grille d'évaluation du stage, à part les lacunes liées aux problèmes de connaissance, d'habiletés et de technicités soulevés, on trouve des commentaires comme :
 - Le stagiaire ne pose pas de questions ;
 - Le stagiaire inscrit de fausses données ;
 - Le stagiaire manque d'assurance et de volume de voix lorsqu'il s'adresse aux clients ;
 - Le stagiaire participe à l'occasion au bon fonctionnement de la clinique ;
- Après l'évaluation du stage et avant communication à l'Ordre, le plaignant aurait tenté d'intercéder auprès de la superviseure en invoquant des arguments personnels. C'est un comportement qui peut être mal reçu ;
- Après l'interruption du stage, le stagiaire a décidé d'informer l'Ordre à propos des difficultés rencontrées ;
- Ce n'est que près de 21 jours après l'interruption du stage que le plaignant a reçu de l'Ordre la grille d'évaluation de stage de la superviseure. Selon lui, les informations qui y sont consignées sont différentes de ce qui lui avait été rapporté par la superviseure le jour de l'évaluation ;
- Le plaignant a émis des constats par rapport au déroulement du stage et parmi eux, on peut citer :
 - Contestation de certains éléments consignés dans la grille d'évaluation touchant le champ du savoir en physiothérapie ainsi que le côté technique de la performance du plaignant avec les clients ;
 - Problème au niveau de la rétroaction ;
 - Problème de signature de la grille d'évaluation ;
- Selon le plaignant, la superviseure de stage aurait tenu des propos inélegants vis-à-vis de lui. Ceci n'a pas contribué à créer une alliance positive entre stagiaire et superviseure ;
- L'Ordre n'a pas questionné la superviseure au sujet des déclarations inélegantes qu'elle aurait tenues envers le plaignant pour ne pas créer un climat de confrontation ;
- En cours d'enquête, le plaignant a rencontré quelques membres du comité d'admission de l'Ordre et leur a exposé les difficultés rencontrées durant le stage. Il a décliné la recommandation de l'Ordre de passer l'évaluation de compétence qui s'est tenu à la fin avril 2022 ;
- En cours d'enquête, l'Ordre, après avoir été informé par le plaignant qu'il n'avait pas l'intention de passer l'évaluation de compétence qui était fixée à la fin avril, a décidé de fermer son dossier en stipulant ne pas savoir s'il y aurait d'autres évaluations de compétence administrées en anglais. Après l'intervention du bureau du commissaire l'Ordre a décidé de garder le dossier du plaignant ouvert jusqu'à échéance de la prescription ;
- L'Ordre, lors de l'évaluation de la demande d'admission du plaignant, a identifié dans sa formation des cours théoriques non reconnus pour lesquels il lui a donné une prescription. Le stage de formation prescrit n'est supporté par aucune lacune identifiée ;
- En cours d'enquête, l'Ordre a identifié une erreur dans la grille d'analyse du dossier du plaignant qui a entraîné le choix du scénario B dont la prescription a été faite au plaignant au lieu du scénario C qui recommandait plutôt qu'une formation d'appoint ou une évaluation des compétences soit imposée au plaignant ;
- Nous n'avons pas de commentaires sur l'évaluation faite par la superviseure quant aux connaissances et compétences du plaignant ;
- Dans la situation particulière du plaignant, il n'y a pas d'éléments justifiant de recommander à l'Ordre de revoir le dossier relativement à l'imposition d'une évaluation de compétence.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- L'Ordre ne dispose pas de manuel ou de guide de stage et n'offre pas des séances de formation pour les superviseurs de stage ;
- L'Ordre n'a offert aucune formation préparatoire aux superviseurs de stage. Dans le cas du plaignant, la superviseure avait pourtant mentionné que c'était la première fois qu'elle supervisait un stage dit d'intégration. Toutefois, des membres du personnel de l'Ordre ont été mis à la disposition de la superviseure de stage afin de l'encadrer dans le processus ;
- L'Ordre dispose d'un formulaire « Demande d'engagement » sur lequel sont écrites les exigences pour exercer le rôle de superviseur. Ce formulaire est signé par l'Ordre et la superviseure de stage y a apposé ses initiales ;
- L'évaluation du mi-stage est une évaluation officielle et est importante puisque déterminante pour l'évaluation de fin de stage. L'Ordre s'attend à ce qu'il y ait une progression réaliste entre les deux évaluations ;

- La grille d'évaluation des compétences tout en offrant une grande échelle d'appréciation doit avoir des règles qui régissent l'appréciation globale des domaines de compétence ;
- Le Règlement dans le cadre de l'équivalence de l'Ordre fait mention de 2 types de stages :
 - un stage évaluatif imposé au candidat pour permettre au comité de formuler une prescription ;
 - un stage de formation prescrit au candidat dans le but d'obtenir la reconnaissance de l'équivalence ;
- Selon l'Ordre, le stage prescrit au plaignant a pour but de lui permettre de s'intégrer au contexte de la pratique de la physiothérapie au Québec et a informé la superviseuse de stage qu'elle n'a pas à enseigner au stagiaire. Le stage prescrit selon le Règlement en est un de formation ou de perfectionnement qui nécessite de l'enseignement.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier du plaignant

- 1) Que l'Ordre informe le plaignant de l'erreur de transcription des résultats lors de l'analyse de son dossier d'admission ;

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 2) Que l'Ordre travaille à élaborer une politique, un guide ou un manuel de stage ;
- 3) Que l'Ordre envisage de créer une formation pour les superviseurs de stage en équivalence en y incluant un cours sur la communication et la diversité ethnoculturelle ;
- 4) Que l'Ordre établisse un calendrier de suivi avec les superviseurs de stage et envisage la possibilité d'effectuer une visite dans le milieu du stage dès que certaines difficultés pouvant nuire à la réussite de l'apprentissage surgissent ;
- 5) Que l'Ordre, lors de l'étude des demandes d'admission en reconnaissance d'équivalence des candidats, documente le dossier en identifiant les lacunes liées à la prescription d'un stage en équivalence ;
- 6) Que l'Ordre travaille à automatiser le plus que possible les grilles d'analyse utilisées dans l'étude des demandes d'admission afin de minimiser les risques d'erreurs liées au report de données ;
- 7) Que l'Ordre, conformément à la réglementation, distingue bien, dans le cadre de l'équivalence, le stage à des fins de formation dont la réussite permettra, en autres mesures, la reconnaissance de cette équivalence, d'un stage strictement évaluatif afin d'aider le comité à formuler une prescription ;
- 8) Que l'Ordre, dans des cas de situations difficiles et de problèmes de relations interpersonnelles vécues par les stagiaires, s'informe de la problématique auprès des parties impliquées afin de se faire une opinion de la situation et d'en évaluer l'effet sur la réussite du stage.

Réponse et suite(s)

Concernant le dossier du candidat

- L'Ordre n'est pas convaincu qu'une formation d'appoint complète ni qu'une formation théorique additionnelle soit des mesures capables de répondre aux lacunes du candidat. C'est la raison pour laquelle, l'Ordre demande que le candidat soit réévalué en le soumettant au test d'évaluation de compétences afin d'enlever tout doute et de pouvoir identifier les mesures à appliquer pour remédier aux lacunes révélées par le test. Par la suite, l'Ordre informera le candidat sur les motifs qui soutiennent sa décision.

Concernant le fonctionnement du processus

- L'Ordre consent à bonifier par des directives et des consignes supplémentaires le document d'accompagnement qui est remis aux superviseurs de stage. L'Ordre envisage éventuellement de développer une collaboration avec l'Université de Montréal sur la communication et la diversité ethnoculturelle afin que les superviseurs qui prennent en charge des candidats formés à l'étranger dans le cadre de stage d'équivalence suivent une formation qui a pour objectif de les sensibiliser aux vécus des candidats immigrants en cours de stage ;
- L'Ordre n'exclut pas la possibilité d'effectuer une visite dans le milieu de stage dans la mesure où il le juge nécessaire. En attendant, l'Ordre planifie d'effectuer trois rencontres de suivis avec les superviseurs de stage afin de s'assurer du bon déroulement du stage ;
- Le comité d'admission de l'Ordre travaille à documenter les dossiers d'admission en identifiant les lacunes liées à la prescription d'un stage en équivalence. Une révision des outils d'analyse des dossiers d'admission est en cours afin de minimiser les risques d'erreur liés au report de données ;

- Quoique présent au Règlement, l'Ordre n'utilise pas actuellement les stages à des fins évaluatifs pour aider le comité à formuler une prescription. Si toutefois, il devait recourir à de tels stages, il en aviserait le candidat afin qu'il comprenne le but du stage ;
- L'Ordre comprend l'importance de recueillir les points de vue des deux parties dans les problèmes de relations interpersonnelles vécues par les stagiaires et s'engage à agir en amont en encourageant les parties (stagiaires et superviseurs) à établir de bonnes relations et une bonne communication. Le document d'accompagnement destiné aux superviseurs sera bonifié en conséquence et un rappel à cet effet sera fait aux superviseurs lors de la rencontre précédant le début du stage.

Ordre des psychologues du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 7 SEPTEMBRE 2021

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 9 mai 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de psychothérapeute.

Problématique

Questionnement sur le processus d'obtention du permis de psychothérapeute et sur la préapprobation de la demande de stage recommandée par l'Ordre.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas de la plaignante

- La plaignante a contacté l'Ordre des psychologues du Québec pour obtenir la préapprobation de faire son stage en psychothérapie ;
- L'Ordre a étudié le dossier de la plaignante et lui a demandé dans la lettre de décision de réussir deux cours et un stage supervisé dans le but d'obtenir le permis de psychothérapeute ;
- La lettre de décision de l'Ordre mentionne les cours exigibles pour obtenir le permis de psychothérapeute et fait référence à des cours qui seraient exigibles avant de faire le stage sans toutefois indiquer les cours préalables au stage dans la situation de la plaignante. Le fait de ne pas apporter cette précision crée une certaine ambiguïté ;
- La plaignante déclare qu'elle ne savait pas qu'elle devait faire préapprouver son stage, si sa superviseuse ne lui avait fait la demande ;
- L'Ordre n'a pas préapprouvé la convention de stage de la plaignante et lui demande de faire certaines modifications ;
- L'Ordre n'a pas approuvé les contenus du cours sur les modèles cognitivo-comportementaux soumis par la plaignante parce qu'il est dispensé dans le cadre de la formation continue. Selon le *Règlement sur le permis de psychothérapeute*, les cours de psychothérapie doivent être de niveau universitaire ;
- Sur demande de la plaignante, l'Ordre lui suggère un établissement d'enseignement où elle peut suivre les deux cours prescrits ;
- La plaignante ne comprend pas pourquoi l'Ordre ne peut préapprouver le stage sachant que d'autres étudiants ont fait leur stage sans passer par l'Ordre ;
- En cours d'enquête, le bureau du commissaire a pu faire le point avec l'Ordre concernant le cours qu'il avait recommandé à la plaignante de suivre. Cette dernière a pu trouver ce cours en formation régulière sur le site Web de l'établissement recommandé par l'Ordre ;
- En cours d'enquête, la plaignante s'est inscrite aux deux cours prescrits par l'Ordre dans l'établissement qu'il lui avait recommandé ;
- En cours d'enquête, la plaignante a réussi le cours d'éthique et de déontologie (cours obligatoire avant de commencer le stage) et a transmis à l'Ordre son certificat de réussite. Elle poursuit son apprentissage du cours sur les modèles cognitivo-comportementaux qui est un cours obligatoire pour l'obtention du permis, mais non obligatoire pour débiter le stage de psychothérapie ;
- Jusqu'au 9 décembre 2021, après que la plaignante ait transmis son certificat de réussite du cours d'éthique et de déontologie et qu'elle ait modifié pour la troisième fois sa convention de stage ; elle a des ajustements à apporter à la convention afin que celle-ci soit préapprouvée ainsi que le stage.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- Le site Web de l'Ordre fait mention de cours à réussir avant d'effectuer le stage, alors que ce prérequis de cours n'est supporté par aucun texte juridique ;
- L'Ordre refuse d'approuver le cours sur les modèles cognitivo-comportementaux soumis par la plaignante, car il ne répond pas aux exigences du Règlement qui demande que les cours de psychothérapie soient de niveau universitaire ;
- L'Ordre demande à la plaignante d'apporter des modifications à la convention de stage en vue de sa préapprobation ;
- Sur demande de la plaignante, l'Ordre lui confirme que ce n'est pas une obligation de faire préapprouver la convention de stage, mais qu'il est recommandé de le faire afin de s'assurer que le stage répond aux exigences réglementaires ;
- Le site Web de l'Ordre mentionne qu'il est recommandé de faire préapprouver la convention de stage. Cette préapprobation de la convention de stage ne fait pas partie du Règlement ;
- L'Ordre fait parvenir à la superviseuse de stage de la plaignante un document intitulé « Critères d'évaluation des activités de formation pratique donnant ouverture au permis de psychothérapeute » qui indique les critères de compétence à développer durant le stage ainsi que les informations qui doivent figurer dans la convention de stage afin de s'assurer que le stage répond aux exigences réglementaires ;
- Certains étudiants en psychothérapie font leur formation pratique sans que l'Ordre approuve leur convention de stage et sans qu'il soit mis au courant que ces étudiants font leur stage. En dépit de cette situation, ces étudiants obtiennent leur permis de l'Ordre sans aucune pénalité dès qu'ils sont conformes aux conditions réglementaires ;
- Selon l'Ordre, certains stagiaires n'ont même pas reçu la formation théorique nécessaire pour effectuer leur stage, alors que l'Ordre précise sur son site Web qu'il est de la responsabilité du superviseur de stage d'évaluer les connaissances théoriques du stagiaire avant de commencer le stage ;
- L'Ordre reconnaît que ce ne sont pas tous les superviseurs de stage qui sont au courant de la procédure concernant les cours exigibles préalablement au stage, de même que la préapprobation de la convention de stage. Il en est de même des établissements d'enseignement ;
- La situation actuelle de deux parcours vers le stage (préalables fortement recommandés, mais avec démarches administratives vs passer directement au stage) n'est pas idéale ;
- L'Ordre devrait tenir une réflexion sur l'opportunité et, le cas échéant, sur la nature des conditions avant d'entreprendre le stage exigé en vue de la délivrance du permis de psychothérapeute. Au besoin, le Règlement devrait être modifié pour refléter ces conclusions ;
- En l'absence d'un texte juridique à cet effet, l'Ordre doit clarifier sa communication aux personnes candidates en distinguant bien ce qu'elles peuvent faire en vue du stage et ce qui serait l'idéal (recommandé).

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier de la plaignante

Le dossier de la plaignante ayant évolué en cours d'enquête, on ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir son dossier.

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 1) Que l'Ordre, avec le concours des ordres professionnels concernés par la psychothérapie, tienne une réflexion sur l'opportunité et, le cas échéant, sur la nature des conditions avant d'entreprendre les stages exigés en vue de la délivrance du permis de psychothérapeute. Selon les conclusions de la réflexion, l'Ordre entamera une démarche auprès de l'Office des professions afin de modifier en conséquence le *Règlement sur le permis de psychothérapeute* ;
- 2) Que l'Ordre, en l'absence d'un texte juridique à cet effet, clarifie sa communication aux personnes candidates en distinguant bien ce qu'elles doivent strictement faire en vue du stage et ce qui serait l'idéal (recommandé).

Réponse et suite(s)

L'Ordre reçoit favorablement les recommandations et a pris des mesures en ce sens.

- L'Ordre ainsi que les ordres professionnels concernés par le permis de psychothérapeute ont entériné le document intitulé Critères d'évaluation des demandes de permis de psychothérapeute dans lequel sont précisés comme le

nom l'indique les critères d'évaluation ainsi que le fait que l'Ordre recommande que les stages soient préapprouvés ;

- L'Ordre a également procédé à une évaluation rétrospective des dossiers de demande de permis pour repérer des dossiers dans lesquels la formation théorique aurait pu s'avérer insuffisante pour commencer le stage. Le résultat est quasi inexistant et prouve que les dérives que redoutait l'Ordre ne se sont pas matérialisées ;
- L'Ordre à ajuster ses communications aux candidats afin que la liste des cours préalables à la réalisation de stage et la préapprobation de stage soient présentés à titre indicatif sous forme de recommandation.

Ordre des technologues professionnels du Québec

PLAINTES REÇUES LE 23 OCTOBRE 2021

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 26 avril 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de technologue professionnel.

Problématique

Difficulté d'accès au personnel de l'Ordre pour introduire une demande de révision de la décision du conseil d'administration de ne pas reconnaître l'équivalence demandée.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas du plaignant

- Le plaignant a contacté l'Ordre des technologues professionnels du Québec pour obtenir le permis de pratique ;
- Le plaignant a reçu la décision de sa demande d'admission à l'Ordre 8 mois après le dépôt de sa demande initiale ;
- L'Ordre a étudié la demande d'admission du plaignant et lui a refusé le permis en lui recommandant d'acquérir 5 années d'expérience pertinente ou de faire une formation initiale complète (diplôme qui donne ouverture) ;
- Le plaignant est en désaccord avec la décision de l'Ordre et envoie par poste recommandée sa demande de révision de la décision à l'Ordre ;
- Il y a eu un problème de communication et de traitement de la demande de révision du plaignant. La chose s'est réglée en cours d'enquête ;
- Le comité réviseur a maintenu la décision initiale du Conseil d'administration de l'Ordre de ne pas accorder au plaignant l'équivalence de formation ;
- Le comité réviseur déclare au plaignant que sa formation académique et son expérience professionnelle sont insuffisantes pour justifier une reconnaissance par équivalence de formation. Il précise que l'expérience du plaignant s'apparente beaucoup plus à celui d'un technologue en estimation de bâtiment qu'à celui d'un technologue en architecture ;
- Le plaignant a accepté la décision du comité réviseur. Nous n'avons donc aucun élément justifiant une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- L'Ordre a contacté le plaignant en mars 2021 pour lui dire qu'il y aurait des délais de 12 semaines dans le traitement de sa demande d'admission ;
- Malgré le fait que l'Ordre ait contacté le plaignant pour lui faire part des délais dans le traitement de sa demande d'admission, ce dernier n'a reçu la décision de l'Ordre que 6 mois après le suivi de l'Ordre et 8 mois après le dépôt de sa demande initiale ;
- L'Ordre n'a pas été en mesure de contacter le plaignant en temps opportun malgré le message vocal laissé sur le répondeur de l'Ordre et le courriel envoyé par le plaignant ;
- L'Ordre a remarqué un engouement inhabituel pour les demandes de permis de la profession, ce qui a provoqué un surcroît de travail et des délais que l'Ordre a dû combler par l'embauche d'une ressource additionnelle ;
- L'Ordre attribue les délais enregistrés au niveau du suivi du dossier du plaignant à un changement de personnel au niveau de la direction et à la période de transition qui coïncidait à la période de demande de révision du plaignant ;
- Dans la prescription au plaignant, l'Ordre n'a pas prévu de cours ou de stage, qui sont les moyens de prescription formative inscrits au règlement dans le cadre d'une reconnaissance où il manque certaines connaissances au

candidat. Il recommande plutôt au plaignant de s'inscrire à un programme donnant ouverture au permis ou de cumuler 5 années d'expérience pertinente ;

- Prescrire un nombre fixe d'années d'expérience pertinente pour se prévaloir de l'équivalence de formation n'est pas une mesure fiable puisque la pertinence d'une formation ne peut reposer uniquement sur le passage du temps. Il faut à ce temps une substance qui fait intervenir des connaissances comme des habiletés à acquérir ;
- Formulée comme une alternative par l'utilisation du « ou », cela donne à croire que 5 années d'expérience « pertinente » permettent d'acquérir toutes les connaissances et habiletés qu'un titulaire du DEC acquiert, selon le domaine. Si la chose est possible, il faut mieux la documenter et prévoir une modification réglementaire pour la reconnaître comme issue possible d'une décision de reconnaissance ;
- En cours d'enquête après avoir échangé avec le bureau du commissaire, l'Ordre n'autorise plus de prescription consistant à la seule prise d'expérience pour satisfaire les exigences de compétence, en lieu et place de la formation. Toutefois, on se saurait aller dans l'autre extrême, soit d'exclure totalement l'expérience de travail de la démarche d'admission à une profession.

Recommandation(s) et intervention(s)

Que l'Ordre s'assure du suivi des différentes demandes des personnes candidates en temps opportun et permettant de respecter les délais réglementaires.

Réponse et suite(s)

L'Ordre accueille favorablement la recommandation et s'engage à la mettre en œuvre en :

- Procédant à la révision de sa manière de communiquer aux candidats à l'admission afin de bien les informer sur la démarche d'admission ;
- Rehaussant son niveau de vigilance afin de respecter les délais réglementaires.

Ordre des traducteurs, terminologues et interprètes agréés du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 24 NOVEMBRE 2021

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 16 juin 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de traductrice agréée.

Problématique

Questionnement sur l'évaluation du dossier de la demande de reconnaissance d'équivalence.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas de la plaignante

- Sur la base d'information véhiculée par l'Université McGill, la plaignante pensait qu'elle détenait un diplôme qui donne ouverture au permis de l'Ordre. Ce diplôme n'est pas dans la liste des diplômes, établie par règlement, qui donne ouverture au permis ;
- L'Ordre a rencontré les responsables du programme de traduction de l'Université McGill en automne 2021 et leur a demandé de modifier leur site Web, car les informations n'étaient plus à jour ;
- L'Ordre a communiqué avec la plaignante pour lui dire que son diplôme ne fait pas partie de la liste des diplômes reconnus et que son dossier sera traité en équivalence de formation. Il lui a envoyé le même jour un courriel pour lui demander des documents additionnels ;
- Les communications entre l'Ordre et la candidate sont imprécises et laissent croire que la candidate doit elle-même effectuer le changement de catégorie, alors que le changement est réalisé par l'Ordre ;
- L'Ordre a refusé de donner l'agrément à la plaignante et lui a demandé d'exécuter une prescription contenant des cours universitaires et un certificat de traduction ;
- Le correcteur n'a pas documenté la grille d'évaluation de la candidate en y insérant des commentaires à l'espace réservé à cet effet ;
- Selon le correcteur, les échantillons de traduction de la plaignante sont remplis d'erreurs de traduction de toutes sortes que ce soit au niveau de la grammaire, de l'orthographe, de la syntaxe, de la terminologie, du vocabulaire et du style ;

- Nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier sur le traitement de la demande et la correction des échantillons ;
- La plaignante a 2 possibilités qui s'offrent à elle soit : exécuter la prescription de l'Ordre ou présenter une nouvelle demande dans une combinaison différente de langues, soit celle de son diplôme.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus

- En équivalence de formation, on tient compte de l'expérience (durée, nature des travaux), mais les exigences « administratives » d'un nombre minimum d'années d'expérience de travail et d'un nombre minimum de mots traduits pour considérer une demande ajoutent des conditions à celles du texte réglementaire et constituent un obstacle au parcours de l'équivalence de formation. Ces exigences ne devraient pas être imposées par l'Ordre ;
- La grille d'évaluation de l'Ordre n'a pas de seuil de réussite permettant de constater si le candidat est en situation de réussite ou d'échec. Pour conclure, le correcteur doit s'appuyer sur son jugement à l'aide des erreurs majeures révélées lors de la correction des échantillons ;
- L'Ordre ne demande pas une seconde évaluation par un autre correcteur lors d'évaluation ou l'agrément n'est pas recommandé. La seconde évaluation a lieu uniquement lorsque tous les critères de la grille d'évaluation ont obtenu une appréciation négative ;
- En équivalence de formation, l'Ordre exige au praticien d'avoir un minimum de 2 années d'expérience et de traduire un minimum de mots dans la combinaison de langues désirée ;
- En équivalence de formation, seuls les praticiens doivent fournir des échantillons de traduction, car ils pratiquent la profession. Cette exigence ne s'adresse pas aux professeurs, chargés de cours, réviseurs et gestionnaires.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier de la plaignante

Nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier sur le traitement de la demande et la correction des échantillons.

Recommandations sur le fonctionnement général du processus de l'Ordre

- 1) Que l'Ordre soit plus explicite dans ses communications écrites aux candidats afin de faciliter les échanges ;
- 2) Que l'Ordre s'assure que les correcteurs remplissent convenablement la grille d'évaluation, notamment en y consignait les informations pertinentes afin que les résultats de celle-ci soient documentés et révisables ;
- 3) Que l'Ordre, dans le cadre d'évaluation ou l'agrément n'est pas recommandée, demande une seconde évaluation par un autre correcteur avant d'officialiser les résultats ;
- 4) Que l'Ordre, tout en tenant compte de la durée et de l'expérience d'une personne candidate lors de l'équivalence de formation, cesse d'exiger un minimum de 2 ans d'expérience et un minimum de mots traduits.

Réponse et suite(s)

L'Ordre souscrit aux recommandations et s'engage à les mettre en œuvre en :

- Modifiant ses communications aux candidats afin qu'elles soient plus claires ;
- Informant les correcteurs sur la nécessité de consigner des informations pertinentes dans la grille d'évaluation des candidats afin que les résultats soient révisables ;
- Intégrant une seconde évaluation obligatoire dans le cas où la demande d'agrément n'est pas recommandée ;
- Entamant une réflexion concernant les 2 années d'expérience minimum demandées en équivalence de formation.

3.2.2 Nouveaux dossiers de l'exercice 2022-2023

Du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023, le commissaire a reçu 28 communications de personnes sollicitant son regard sur des insatisfactions quant à leur démarche d'admission à une profession. Ces plaintes concernent des professions dont l'exercice est contrôlé par douze ordres professionnels. L'examen de vingt-quatre plaintes a été mené à terme durant le présent exercice et ces dossiers ont donc été fermés. Les quatre dossiers encore ouverts au 31 mars 2023 étaient toujours en cours d'examen.

Barreau du Québec

PLAINTES REÇUES LE 16 JUILLET 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 25 octobre 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocat.

Problématique

- Difficultés rencontrées avec un centre de formation de l'École du Barreau ;
- Enjeux concernant la correction d'une évaluation finale de reprise différée et sa révision ;
- Mesures offertes par l'École du Barreau au plaignant en réponse à sa demande de révision.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas du plaignant

- Nous n'émettons pas de commentaires sur la correction de l'évaluation finale ni sur sa révision dans le cas du plaignant ;
- La révision de la correction de l'évaluation finale de mai 2022 du plaignant n'a pas entraîné un changement de sa note ;
- Afin de remédier aux problèmes rencontrés par le plaignant au centre de formation de Gatineau, l'École a offert au plaignant la possibilité de :
 - Présenter (sans frais) une demande de révision de la correction, après la date limite fixée pour le faire ;
 - Annuler l'évaluation finale de mai 2022 et la reprendre en décembre 2022 (sans frais) ;
 - Suivre les cours préparatoires et visionner des webinaires en différé, à l'automne 2022 (sans frais) et se procurer (au tarif réduit) les matériels à jour ;
 - S'inscrire à l'année scolaire 2022-2023 afin d'éviter le délai d'attente en cas d'échec à la FP (et pouvant s'y désister après la réussite de la FP) ;
- Le plaignant a accepté toutes ces propositions et a procédé aux inscriptions.

Conclusions sur le processus de correction de l'évaluation finale et sa révision

- La profession d'avocat peut comporter des variations de compréhensions, d'approches interprétatives et de cheminements argumentatifs sur un sujet ou cas. On doit veiller à ce que le corrigé d'une évaluation et le processus de révision de la correction dans ce domaine soient toujours enrichis des réponses possibles et de leur appréciation qui tient compte de ces variations. Ainsi, les correcteurs devraient avoir une latitude dans cette appréciation ;
- L'École du Barreau ne fournit pas les justifications pour lesquelles les motifs de la personne étudiante ont été retenus ou non à l'étape de la révision de la correction. Ce sont les explications sur les réponses attendues qui sont communiquées par le biais de corrigés des évaluations (que les étudiants peuvent consulter lors de la période prévue) et lors des rencontres avec les membres corps professoral (organisées sur demande à la suite de la sortie des résultats et dans la période prévue ;
- La possibilité de consulter le corrigé de l'évaluation et l'opportunité d'obtenir des explications sur les réponses attendues ne devraient pas remplacer l'explication du refus des motifs soutenant une demande de révision de la correction par l'Ordre. Une explication ou justification s'avère nécessaire afin de comprendre le refus de tels motifs par l'Ordre ;

- La phrase utilisée pour communiquer aux personnes étudiantes la composition du comité de révision (« au moins un correcteur n'ayant pas participé à la correction initiale ») porte à confusion, laissant croire que certains correcteurs auraient pu participer à la correction initiale. Cette phrase pourrait être modifiée afin de communiquer sans équivoque que les experts faisant la révision n'ont aucunement participé à la correction initiale.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier du plaignant

On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant.

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 1) Que l'Ordre justifie son refus des motifs en soutien à une demande de révision de la correction présentée par une personne étudiante ;
- 2) Que l'Ordre et l'École du Barreau s'assurent que le corrigé des évaluations et le processus de révision de la correction soient enrichis des réponses et appréciations possibles, de manière à tenir compte des variations de compréhensions, d'approches interprétatives et de cheminements argumentatifs sur un sujet ou cas, de même qu'à offrir une latitude au correcteur dans l'appréciation des réponses ;
- 3) Que l'Ordre et l'École du Barreau s'assurent que tout texte présentant la composition du comité de révision communique sans équivoque que les experts faisant la révision n'ont aucunement participé à la correction initiale.

Réponse et suite(s)

- L'Ordre souscrit à la première recommandation. Il s'engage à la mettre en œuvre dans le cadre du nouveau programme de formation professionnelle de l'École du Barreau, qui débutera par un projet pilote prévu à l'automne 2022 ;
- L'Ordre considère qu'il répond aux préoccupations sous-jacentes à la deuxième recommandation dans le cadre de son processus de correction. Le corrigé des évaluations reflèterait déjà les délibérations et les décisions prises par l'ensemble des membres du comité de correction, tout au long du processus de correction, en fonction des réponses et appréciations possibles et des variations de compréhensions, d'approches interprétatives et de cheminements argumentatifs. L'Ordre affirme que les correcteurs disposeraient, à toutes les étapes de la correction, de toute la latitude nécessaire pour faire ajouter une réponse qui devrait être acceptée, même si elle ne figure pas au guide de correction initiale. L'Ordre indique que si, lors de l'étude d'une demande de révision, une nouvelle réponse devait être acceptée, elle serait ajoutée au corrigé et une réouverture de la correction de la question visée serait effectuée pour l'ensemble des cahiers de réponse, par équité pour tous les étudiants ayant rédigé l'examen ;
- L'Ordre souscrit à la troisième recommandation. Aussi, tout texte présentant la composition du comité de révision de la correction communiquera que les experts faisant la révision n'ont aucunement participé à la correction initiale.

Ordre des comptables professionnels agréés du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 19 MAI 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 16 décembre 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de comptable professionnel agréé.

Problématique

Questionnements sur la correction de l'examen, la révision de celle-ci et les conditions de reprise après un échec, particulièrement en cas de circonstances exceptionnelles.

Conclusion(s)

Conclusion sur le cas de la plaignante

- La plaignante a échoué sa dernière tentative à l'EFC en septembre 2021 ;
- Les demandes qu'elle a présentées auprès de l'Ordre n'ont pas entraîné les changements recherchés (réussite à la suite de la révision de la correction et tentative supplémentaire pour des circonstances exceptionnelles) ;
- La plaignante a des questionnements concernant la correction de son EFC de septembre 2021 et considère qu'elle aurait dû le réussir ;

- Les ressources et recours en place n'ont pas permis à la plaignante de comprendre son échec à l'EFC de septembre 2021 ;
- La plaignante considère que le délai d'attente d'un an avant de pouvoir présenter une nouvelle demande d'admission auprès de l'Ordre lui porte préjudice.

Conclusions sur le fonctionnement des processus inhérents à l'EFC

Communication des résultats et compréhension d'un échec à l'EFC

- Les Politiques de formation harmonisées des CPA Volume 1. Recueil des directives relatives au Programme de formation professionnelle des CPA stipulent que : (a) les personnes candidates n'ont pas accès à leurs fichiers de réponse ni aux barèmes ou à tout autre matériel de correction, et (b) le profil de réussite détaillé de l'EFC n'est pas publié ;
- CPA Canada ne publie pas ni ne permet de consulter les barèmes de correction afin de préserver la confidentialité de l'EFC, dont les coûts de production sont importants. C'est le rapport du Jury qui est rendu disponible au public. De même et en accord avec toutes les autres provinces canadiennes, les consultations des copies d'examen ne sont pas permises ;
- Depuis 2019 et en raison de législations en vigueur au Québec, l'Ordre accepte de façon exceptionnelle la consultation des copies d'examen pour les personnes candidates qui en font la demande.

Recours en cas d'échec à l'EFC

- Les *Politiques de formation harmonisées des CPA Volume 1. Recueil des directives relatives au Programme de formation professionnelle des CPA* stipulent que : (a) une demande de révision de la correction (ou appel des résultats) peut être présentée seulement en cas d'échec (aucune autre circonstance ne peut y donner lieu) et (b) la personne candidate reçoit uniquement le résultat de son appel (aucun autre commentaire n'est fourni ;
- Sous la supervision du président du Jury d'examen et des permanents de CPA Canada chargés de l'EFC, la copie est revue par le chef d'équipe et les chefs d'équipe adjoints qui ont participé à la correction originale ;
- Le fait que ces personnes aient fait partie de la démarche de correction et de la correction initiale (qui est sous révision) est problématique, car elles pourraient s'être fait une opinion des évaluations à réviser ou acquiescer à la conviction de la valeur de la démarche de correction initiale (précorrection, barème et application du barème) à laquelle elles ont participé ;
- Bien que constituant une ressource importante pour la personne candidate voulant comprendre son échec, le rapport d'analyse de la performance n'est pas sans limitations :
 - En matière d'accessibilité, son coût est assez élevé ;
 - En matière d'opportunité, il ne parvient pas toujours à temps pour que la personne candidate s'inscrive ou se prépare adéquatement à la séance suivante de l'EFC.

Ressources en cas d'échec

- Même si des informations riches sont fournies dans ces rapports, elles esquissent des tendances générales en matière de performance à l'EFC lors d'une séance. Afin de bien comprendre ses propres erreurs et y remédier lors de la préparation ciblée à une reprise, la personne candidate en situation d'échec, qui demande la révision de sa correction, devrait recevoir une rétroaction personnalisée, se penchant sur ses propres réponses ;
- Les statistiques sur le taux de succès de demandes de révision présentées en 2021 (soit de 0,47 %), qui sont présentées dans ce document, jumelées au prix pas négligeable d'une demande de révision de la correction pourraient dissuader les personnes candidates en situation d'échec d'exercer ce recours. Ceci suscite un enjeu problématique en matière d'accessibilité.

Quatrième tentative à l'EFC pour des circonstances exceptionnelles

- Le *Règlement sur les autres conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec* prévoit que si la personne candidate démontre qu'il lui a été impossible de se présenter à une épreuve ou de la réussir en raison de circonstances exceptionnelles, le comité exécutif peut lui octroyer une reprise additionnelle (art. 26, al. 3) ;
- Une définition de ce qui est admissible comme circonstance exceptionnelle n'est pas incluse dans *Politiques de formation harmonisées des CPA Volume 1. Recueil des directives relatives au Programme de formation professionnelle des CPA* ou règlements de l'Ordre. De ce fait, c'est le Comité d'accès à la profession de l'Ordre qui évalue chaque dossier au cas par cas ;

- À l'instar des autres provinces canadiennes, des événements de vie spécifiques ont été définis comme étant généralement des circonstances exceptionnelles, notamment une maladie grave, un décès ou de la violence conjugale ;
- L'Ordre ne considère pas la pandémie de la COVID-19 et les conséquences qu'elle a entraînées comme des circonstances exceptionnelles ;
- Il est difficile de soutenir que les effets et contraintes de la pandémie n'ont pas mené à des moments de grand désarroi et de désorganisation personnelle et psychologique, comme le feraient les circonstances exceptionnelles auxquelles on réfère traditionnellement. Pour des personnes candidates, ces moments intenses et inusités ont pu avoir un effet sur la qualité de leur préparation à l'examen, voire la possibilité réelle de se préparer. On ne doit pas penser, du fait que des personnes n'ont pas été affectées, que tenir compte du cas de celles affectées entraîne un problème d'équité. Une réflexion visant la possible actualisation de la notion de circonstances exceptionnelles devrait être menée par l'Ordre.

Réadmission à l'ordre et délai d'attente fixé

- L'Ordre demande aux personnes candidates qui désirent présenter une nouvelle demande d'admission (à la suite d'une expulsion ou désinscription) d'attendre une année avant de pouvoir le faire ;
- L'Ordre considère qu'après plus de 7 ans dans le PFP et 3 ans pour compléter les préalables, la personne candidate a besoin d'une pause d'au moins un an pour réfléchir à son avenir et établir un plan d'action concret ;
- L'Ordre considère le délai d'attente d'un an comme raisonnable et permettant d'éviter des frais importants aux personnes candidates ;
- L'Ordre indique que ce délai est demandé également dans les autres provinces canadiennes ;
- Le délai d'attente pour la réadmission semble s'imposer à la vie des individus d'une manière paramétrique et qui tient peu compte de la maturité personnelle de tout un chacun. Dans plusieurs cas, cela pourrait constituer une contrainte injustifiée au libre arbitre et à la responsabilisation d'une personne dans ses choix de vie et de carrière.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier de la plaignante

On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante.

Recommandations sur le fonctionnement général des processus inhérents à l'EFC

- 1) Que CPA Canada et l'Ordre entament un processus de réflexion afin de :
 - Bonifier la communication des résultats à l'EFC afin de permettre aux personnes en situation d'échec de comprendre leurs résultats et cibler leur préparation à une reprise ;
 - Tenir compte du principe d'objectivité en s'assurant que les membres du comité qui ont participé à la démarche de correction et la correction initiale de l'EFC ne participent pas au comité qui fait la révision de cette correction ;
 - Bonifier la communication des résultats du processus de révision de la correction afin d'inclure les motifs de la décision émise ;
- 2) Que l'Ordre entame une réflexion visant la possible actualisation de la notion de circonstances exceptionnelles ;
- 3) Que l'Ordre entame une réflexion sur la justification et l'adaptabilité à des situations particulières du délai d'attente avant une réadmission.

Réponse et suite(s)

L'Ordre souscrit aux recommandations et s'engage à mener les réflexions, certaines dans le cadre de travaux de réforme en cours concernant l'admission, au Québec ou avec ses homologues des provinces canadiennes.

PLAINTES REÇUES LE 14 MARS 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de comptable professionnel agréé.

Ordre des dentistes du Québec

PLAINTES REÇUES LE 19 JANVIER 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de dentiste.

Chambre des huissiers de justice du Québec

PLAINTES REÇUES LE 20 JUIN 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 8 juillet 2022.

La plainte vise un autre acteur de la démarche d'admission (établissement d'enseignement) et non l'ordre professionnel.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'huissier.

Problématique

Demande de remboursement des frais encourus dans le cadre d'un programme d'attestation d'études collégiales (AEC) en techniques juridiques dans un établissement d'enseignement en raison d'information erronée qu'aurait fournie cet établissement sur la reconnaissance de l'AEC en vue d'obtenir le permis d'exercice de la profession d'huissier.

Conclusion(s)

Hors de la compétence du commissaire. Il s'agit ici d'un litige contractuel privé entre la plaignante et l'établissement d'enseignement. Toutefois, le site Web de l'établissement d'enseignement comporte maintenant des précisions pour éviter des erreurs.

Ordre des hygiénistes dentaires du Québec

PLAINTES REÇUES LE 7 JUIN 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 22 novembre 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'hygiéniste dentaire.

Problématique

Questionnement sur le processus d'admission à la profession d'hygiéniste dentaire quant à l'accès à la formation d'appoint (conditions de l'établissement d'enseignement) et à l'évaluation des compétences de la plaignante par l'Ordre.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas de la plaignante

- L'Ordre n'a pas reconnu l'équivalence de formation de la plaignante et lui a prescrit une liste de compétences à acquérir ;
- L'Ordre n'a pas reconnu la compétence « Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou » parce que la plaignante n'a pas exercé la profession de dentiste depuis plus de 15 ans ;
- La plaignante n'a pas pu intégrer le programme d'AEC en Techniques d'hygiène dentaire en raison de la compétence « Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou » qui n'a pas été reconnue par l'Ordre ;
- La compétence manquante à la plaignante est un préalable à la formation d'appoint du Cégep et doit être reconnue avant d'intégrer le programme et ne peut être suivie parallèlement à la formation d'appoint ;
- La plaignante a introduit une demande de révision au Cégep concernant son admission, mais ce dernier a précisé qu'il ne peut outrepasser la décision de l'Ordre qui valide les dossiers en termes de compétences et a recommandé à la plaignante d'adresser sa demande de révision à l'Ordre ;

- La plaignante a introduit une demande de révision de la décision du comité d'admission à l'Ordre qui a été rejeté en raison du non-respect du délai réglementaire pour introduire une demande de révision ;
- Nous avons analysé les grilles d'évaluation utilisées par le comité d'admission qui lui ont permis d'aboutir à cette décision et nous n'avons pas de commentaires à formuler sur l'utilisation de celles-ci lors de l'évaluation des compétences de la plaignante.

Conclusion sur le fonctionnement général du processus

- La communication des décisions d'équivalence de l'Ordre devrait faire état de la possibilité que la formation requise d'une personne candidate dans une prescription soit organisée et offerte dans le cadre d'une AEC, programme dont l'Ordre connaît le contenu et si celui-ci correspond en tout ou en partie à ce qu'il a prescrit à la personne candidate.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier de la plaignante

Nous ne notons pas d'éléments pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante quant à l'imposition de suivre les cours de la compétence « Analyse des structures et fonctions normales de la tête et du cou ».

Recommandation sur le fonctionnement général du processus

Que l'Ordre, dans la communication de ses décisions d'équivalence, fasse état de la possibilité que la formation requise d'une personne candidate dans une prescription soit organisée et offerte dans le cadre d'une AEC, programme dont l'Ordre connaît le contenu et si celui-ci correspond en tout ou en partie à ce qu'il a prescrit à la personne candidate.

Réponse et suite(s)

L'Ordre souscrit à la recommandation et s'engage à apporter des modifications aux lettres de décision d'équivalence afin d'informer la personne candidate que ses besoins de formation pourraient être compatibles avec l'attestation d'études collégiales (AEC) en « Techniques d'hygiène dentaire pour les dentistes formés à l'étranger » dans la mesure où celle-ci est offerte et sous réserve d'autres conditions d'admission de l'établissement d'enseignement.

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 10 MAI 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 5 août 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

- Enjeux concernant l'échec par non-inscription de la plaignante ;
- Réflexions sur les conditions et modalités de l'examen professionnel.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas de la plaignante

- La plaignante aurait trouvé la communication de l'Ordre concernant l'inscription à l'examen parmi ses courriels indésirables seulement après avoir appris son échec par non-inscription, le 17 février 2022 ;
- L'omission involontaire d'inscription à la session de l'examen professionnel de l'Ordre de mars 2022 s'explique aussi, selon la plaignante, par sa situation de surcharge de travail, des obligations familiales importantes et un état d'épuisement. Ces facteurs ne lui auraient pas permis d'être à l'affût de la période d'inscription de l'examen. De même, étant la seule CEPI dans son milieu de travail, la plaignante n'aurait pas eu des collègues candidats à l'admission qui auraient pu lui rappeler la période d'inscription à l'examen ;
- La plaignante souligne son engagement dans le processus menant à l'obtention du permis de l'Ordre par la préparation, au privé, de l'examen. Elle considère injuste que l'une de ses deux tentatives restantes pour réussir l'examen lui soit enlevée en raison d'une omission involontaire d'inscription. De plus, la plaignante indique que le fait de se trouver face à sa dernière chance de réussir l'examen génère en elle un niveau de stress très élevé, étant donné que l'examen de l'Ordre est difficile ;

- La demande d'annulation d'un échec par non-inscription de la plaignante a été refusée par le comité de requêtes, qui considère que la lettre et l'horaire fournis ne permettent pas de conclure qu'elle était dans l'impossibilité de s'inscrire à la session de l'examen de mars 2022 en raison d'un horaire surchargé. Le comité de requêtes semble avoir pris sa décision en considérant seulement ce facteur-ci, tandis que la plaignante en a mentionné trois autres également (des obligations familiales importantes, son état d'épuisement et le fait de ne pas avoir des collègues CEPI qui auraient pu lui rappeler la période d'inscription à l'examen).

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

- Attribuer un échec à une omission d'inscription, voire le fait de ne pas se présenter à la session d'examen à laquelle la personne était inscrite est drastique. Une telle conséquence devrait se limiter à des situations d'évaluation des compétences professionnelles. D'autres formules pourraient être envisagées comme conséquence d'un défaut de s'inscrire ou de se présenter à une séance ;
- Le cadre réglementaire actuel de l'Ordre n'offre pas la latitude nécessaire, ni aux personnes candidates ni à l'Ordre, pour reporter leur inscription et participation à l'examen, pour répondre aux aléas et contraintes de la vie courante. *Le Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* devrait être modifié afin de donner plus de flexibilité à la personne candidate dans le délai ultime imparti pour réussir l'examen ;
- Les motifs soutenant l'annulation d'un échec à l'examen peuvent être interprétés très restrictivement et demanderaient à être enrichis des situations qui affectent tout autant la possibilité pour quelqu'un d'entreprendre les démarches requises dans son processus d'admission ;
- Une réflexion pourrait être menée par l'Ordre sur le nombre de sessions de l'examen offertes par année ainsi que sur le nombre de reprises disponibles dans la période fixée par règlement.

Recommandation(s) et intervention(s)

- 4) Que l'Ordre (comité de requêtes) examine à nouveau la demande d'annulation d'un échec par non-inscription de la plaignante à la lumière de tous les facteurs mentionnés dans sa lettre explicative. Si jugé nécessaire, la plaignante pourrait fournir de la documentation supplémentaire à l'appui ;
- 5) Que l'Ordre entame un processus de réflexion sur le nombre de sessions d'examen offertes par année et sur le nombre de reprises offertes aux personnes candidates pour le réussir à l'intérieur de la période fixée par le *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* ;
- 6) Que l'Ordre entame le processus visant la modification du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec* afin d'assouplir l'obligation mécanique de s'inscrire et se présenter à l'examen dès que la personne candidate devient admissible et, en cas d'échec, dès la séance suivante, l'objectif étant de donner le choix du moment à la personne candidate ;
- 7) Que l'Ordre, dans le cadre de la révision amorcée de son *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, envisage d'enrichir les motifs d'annulation d'un échec à un examen des situations hors du contrôle de la personne candidate et celles concernant des responsabilités personnelles et familiales incontournables, qui ont pour effet d'empêcher la personne de faire ce qui est attendue d'elle dans le processus d'admission.

Réponse et suite(s)

- L'Ordre souscrit aux recommandations et indique qu'elles seront considérées dans l'ensemble de ses réflexions ;
- Le dossier de la plaignante sera présenté à nouveau aux membres du Comité des requêtes lors de sa prochaine rencontre du 25 août 2022 ;
- L'Ordre souhaite identifier des stratégies permettant d'assouplir les règles concernant l'admission à la profession, notamment, la révision du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*.

PLAINTES REÇUES LE 3 JUIN 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 16 septembre 2022.
Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

Difficulté rencontrée au cours du stage d'adaptation du parcours de l'ARM Québec-France qui a entraîné l'échec du stage et le refus par l'Ordre de délivrer à la plaignante le permis régulier.

Réponse et suite(s)

La plaignante a introduit une demande de révision de la décision et le comité des requêtes lui a permis de reprendre le stage d'adaptation dans un autre milieu.

PLAINTES REÇUES LE 25 AOÛT 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 21 octobre 2022.
Perte de communication avec la plaignante en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

PLAINTES REÇUES LE 11 NOVEMBRE 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 22 novembre 2022.
Plaintes multiples de personnes candidates.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

Questionnements sur la structure et le contenu de l'examen professionnel de l'Ordre, particulièrement la séance du 26 septembre 2022.

Recommandation(s) et intervention(s)

Du fait du nombre important de plaintes (plus d'une centaine de personnes) et de commentaires pointant vers des enjeux similaires concernant l'examen de l'Ordre, le commissaire a décidé de ne pas examiner les plaintes, de regrouper leur contenu et de mener une enquête plutôt sous la forme d'une [vérification particulière](#), soit un autre moyen de surveillance et d'action que la loi accorde au commissaire.

PLAINTES REÇUES LE 21 MARS 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Certificat de spécialiste d'infirmière praticienne spécialisée.

Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec

PLAINTES REÇUES LE 11 AVRIL 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 12 avril 2022.
Plainte collective de quatre personnes candidates.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière auxiliaire.

Problématique

Enjeux relatifs à la réussite de l'examen d'admission et son cadre juridique, notamment dans le contexte de la pandémie.

Conclusion(s)

- Le cadre juridique en vigueur n'est pas pleinement accommodant pour les mesures souhaitées par les quatre personnes candidates ;
- Une interpellation du ministère de la Santé et des Services sociaux a été faite par le commissaire sur des enjeux similaires et dans une autre plainte ([dossier n° 5124-21-009](#)), dans la perspective d'exercice des pouvoirs extraordinaires en contexte d'urgence sanitaire. Les autorités du ministère ont alors fait savoir que le Ministre n'interviendra pas dans cette situation de la manière souhaitée par les personnes concernées ;
- L'intervention du commissaire dans la situation des quatre personnes candidates n'est plus utile.

PLAINTÉ REÇUE LE 28 AVRIL 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 26 mai 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmier auxiliaire.

Problématique

Enjeux relatifs à la réussite de l'examen d'admission, son cadre juridique et l'adéquation de la formation initiale, notamment dans le contexte de la pandémie.

Conclusion(s)

- Le cadre juridique en vigueur n'est pas pleinement accommodant pour les mesures souhaitées par le plaignant ;
- Une interpellation du ministère de la Santé et des Services sociaux a été faite par le commissaire sur des enjeux similaires et dans une autre plainte ([dossier n° 5124-21-009](#)), dans la perspective d'exercice des pouvoirs extraordinaires en contexte d'urgence sanitaire. Les autorités du ministère ont alors fait savoir que le Ministre n'interviendra pas dans cette situation de la manière souhaitée par les personnes concernées ;
- Des travaux sont en cours sur la formation initiale et l'examen d'admission, impliquant l'Ordre, les établissements d'enseignement et le ministère de l'Éducation. Le commissaire s'informe de l'avancement de ces travaux ;
- L'intervention du commissaire dans la situation du plaignant n'est plus utile.

PLAINTÉ REÇUE LE 28 AVRIL 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 26 mai 2022.

Plainte collective de cinq personnes candidates.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière auxiliaire.

Problématique

Enjeux relatifs à la réussite de l'examen d'admission, son cadre juridique et l'adéquation de la formation initiale, notamment dans le contexte de la pandémie.

Conclusion(s)

- Le cadre juridique en vigueur n'est pas pleinement accommodant pour les mesures souhaitées par les cinq personnes candidates ;
- Une interpellation du ministère de la Santé et des Services sociaux a été faite par le commissaire sur des enjeux similaires et dans une autre plainte ([dossier n° 5124-21-009](#)), dans la perspective d'exercice des pouvoirs extraordinaires en contexte d'urgence sanitaire. Les autorités du ministère ont alors fait savoir que le Ministre n'interviendra pas dans cette situation de la manière souhaitée par les personnes concernées ;
- Des travaux sont en cours sur la formation initiale et l'examen d'admission, impliquant l'Ordre, les établissements d'enseignement et le ministère de l'Éducation. Le commissaire s'informe de l'avancement de ces travaux ;
- L'intervention du commissaire dans la situation des cinq personnes candidates n'est plus utile.

PLAINTÉ REÇUE LE 28 AVRIL 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 26 mai 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière auxiliaire.

Problématique

Enjeux relatifs à la réussite de l'examen d'admission, son cadre juridique et l'adéquation de la formation initiale, notamment dans le contexte de la pandémie.

Conclusion(s)

- Le cadre juridique en vigueur n'est pas pleinement accommodant pour les mesures souhaitées par le plaignant ;
- Une interpellation du ministère de la Santé et des Services sociaux a été faite par le commissaire sur des enjeux similaires et dans une autre plainte ([dossier n° 5124-21-009](#)), dans la perspective d'exercice des pouvoirs extraordinaires en contexte d'urgence sanitaire. Les autorités du ministère ont alors fait savoir que le Ministre n'interviendra pas dans cette situation de la manière souhaitée par les personnes concernées ;
- Des travaux sont en cours sur la formation initiale et l'examen d'admission, impliquant l'Ordre, les établissements d'enseignement et le ministère de l'Éducation. Le commissaire s'informe de l'avancement de ces travaux ;
- L'intervention du commissaire dans la situation du plaignant n'est plus utile.

PLAINTÉ REÇUE LE 27 JUIN 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 19 juillet 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière auxiliaire.

Problématique

Questionnements sur la structure et le contenu de l'examen professionnel de l'Ordre.

Conclusion(s)

Dénouement satisfaisant pour la personne plaignante en cours d'enquête du fait de sa réussite à l'examen professionnel.

Recommandation(s) et intervention(s)

Concernant les questionnements sur la structure et le contenu de l'examen professionnel, le commissaire demeure en communication avec l'Ordre et suit les travaux que celui-ci a entrepris sur cette épreuve.

PLAINTÉ REÇUE LE 27 JUIN 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 4 août 2022.

Perte de communication avec la plaignante en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière auxiliaire.

PLAINTÉ REÇUE LE 27 JUIN 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 4 août 2022.

Plainte distincte de la précédente, reçue le même jour.
Perte de communication avec la plaignante en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière auxiliaire.

PLAINTÉ REÇUE LE 20 JUILLET 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 12 octobre 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière auxiliaire.

Problématique

Recours existant limité en cas d'annulation d'un échec à l'examen professionnel.

Conclusion(s)

- Les conditions et modalités de l'examen professionnel de l'Ordre, stipulées dans le *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec*, ne permettent pas d'annuler un échec à l'examen professionnel si la personne candidate s'y est présentée ;
- En raison de la dépression dont il souffre depuis le début du mois de juin 2022, le plaignant n'aurait pas été en mesure de demander un délai additionnel (report de l'examen) ou d'envisager de ne pas s'y présenter, en demandant par la suite une annulation de l'échec. De même, le plaignant n'aurait pas pu démontrer valablement ses compétences professionnelles lors de l'examen professionnel de juin 2022 en raison de son état de santé psychique ;
- Il faudrait que l'Ordre entame une réflexion sur la possibilité d'inclure un recours pour annuler l'échec à l'examen dans des circonstances où la santé psychique ou physique de la personne candidate l'empêche de démontrer valablement ses compétences professionnelles lors d'une séance de l'examen professionnel.

Recommandation(s) et intervention(s)

Que l'Ordre entame une réflexion sur la possibilité d'inclure un recours pour annuler l'échec à l'examen dans des circonstances où la santé psychique ou physique de la personne candidate l'empêche de démontrer valablement ses compétences professionnelles lors d'une séance de l'examen professionnel.

Réponse et suite(s)

L'Ordre souscrit à la recommandation et en tiendra compte dans les travaux en cours sur l'examen et la réglementation qui l'encadre.

Ordre des ingénieurs du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 20 MARS 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 27 mars 2023.

Cessation d'examen du fait que l'intervention du commissaire n'est pas utile.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'ingénieur.

Problématique

Questionnement sur les conditions de délivrance de permis.

Conclusion(s)

Cessation d'examen du fait que l'intervention du commissaire n'est pas utile. Le plaignant n'a pas encore fait de demande d'admission.

Collège des médecins du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 7 DÉCEMBRE 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 20 février 2023.

La plainte vise un autre acteur de la démarche d'admission (et non l'ordre professionnel) : Collège des médecins de famille du Canada (CMFC).

Permis/Certificat de spécialiste visé

Certificat de spécialiste en médecine de famille.

Problématique

La plaignante critique l'examen de certification du CMFC qu'elle a échoué. Des questions de la version française de l'examen auraient été mal traduites de la version anglaise. Fin de la possibilité, pour les personnes candidates, de consulter la version anglaise de l'examen lorsqu'elles ont choisi la version française.

Conclusion(s)

L'analyse de la démarche de l'examen et des informations relatives à la performance des candidats du Québec à la partie écrite de l'examen du CMFC, tant en langue française qu'anglaise ne permet pas de conclure à l'existence d'une problématique relative à la traduction française.

Recommandation(s) et intervention(s)

On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation au CMFC de revoir la traduction de la partie écrite de son examen.

PLAINTES REÇUES LE 13 FÉVRIER 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 23 mars 2023.
Réponse satisfaisante obtenue en cours d'examen.
La plainte vise d'autres acteurs de la démarche d'admission : Conseil médical du Canada et son mandataire, la Educational Commission for Foreign Medical Graduates (États-Unis).

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de médecin.

Problématique

Difficultés quant à la soumission de documents devant être traités par des tierces parties (acteurs de la démarche d'admission).

Recommandation(s) et intervention(s)

Facilitation entre la partie plaignante, l'Ordre et des tierces parties (acteurs de la démarche d'admission).

Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec

PLAINTES REÇUES LE 17 AOÛT 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 3 novembre 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'orthophoniste.

Problématique

Impossibilité alléguée par l'Ordre d'utiliser dans les documents et registres officiels relatifs à l'admission et à la pratique professionnelle un prénom choisi autre que le prénom dit légal, ce dernier étant celui apparaissant au registre de l'état civil.

Conclusion(s)

- La personne plaignante est trans non binaire et son prénom légal n'est pas le prénom qu'elle utilise au quotidien ;
- La personne plaignante est en transition sociale et non légale quant à son identité de genre ;
- La politique de l'Ordre concernant le nom du professionnel répercute la logique des textes juridiques en vigueur et fait en sorte que l'Ordre ne peut considérer, dans ses documents et registres officiels (ex. : tableau des membres de l'Ordre), que le prénom dit légal ;
- La personne qui exerce une profession ne pourrait, dans sa pratique, s'identifier que par le prénom et le nom inscrits dans les documents et registres officiels ;
- On note des pratiques, notamment du milieu universitaire, qui apportent des aménagements administratifs à la prise en compte de l'utilisation d'un prénom choisi pour certains documents et certaines communications, tout en

conservant un raccord avec le prénom dit légal dans des documents et registres officiels. Ces pratiques peuvent accommoder la transition pour une personne ;

- La question de possibles aménagements juridiques ou administratifs au sein du système professionnel mérite réflexion. Par exemple, on pourrait envisager de faire coexister au tableau des membres d'un ordre le prénom choisi/usuel et le prénom dit légal, le temps de la transition sociale ou légale, pour différents motifs, dont l'identité de genre ;
- Le commissaire ne saurait se prononcer ou formuler une recommandation achevée sur le sujet. Elle dépasse la seule question de l'admission ;
- La réflexion sur le sujet doit faire intervenir l'Office des professions de même que les ordres professionnels et leur regroupement, le Conseil interprofessionnel. Cette réflexion devra naviguer entre :
 - la sensibilité envers les personnes concernées ;
 - les considérations du régime juridique général, dont le Code civil ; et,
 - la nécessité pour le système professionnel d'identifier une personne qui exerce une profession, en vue de l'information du public, de l'application des moyens de surveillance et de l'exercice de recours visant cette personne relativement à sa pratique.

Recommandation(s) et intervention(s)

Le commissaire a saisi de la question l'Office des professions et le Conseil interprofessionnel.

Ordre des psychologues du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 31 AOÛT 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 21 décembre 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de psychothérapeute.

Problématique

Difficulté d'obtenir de l'Ordre une liste de cours pertinents afin de satisfaire les exigences de formation pour l'obtention du permis de psychothérapeute.

Conclusion(s)

- La plaignante est en train de compléter une maîtrise en travail social et suit parallèlement au cours de sa maîtrise des cours de psychothérapie afin d'obtenir le permis de psychothérapeute ;
- La plaignante perd beaucoup de temps dans la recherche de cours en psychothérapie à faire approuver par l'Ordre ;
- La plaignante n'arrive pas à obtenir de liste de cours déjà préapprouvée par l'Ordre alors que ce dernier dans un rapport de plainte de l'année 2020 avait déclaré qu'une liste de cours serait élaborée et maintenue à jour pour faciliter les candidats qui veulent suivre des cours dans la perspective d'obtenir le permis de psychothérapeute ;
- L'Ordre annonce qu'il a demandé à la plaignante de mettre à jour son dossier d'admission en y ajoutant le relevé de notes des derniers cours suivis afin que le comité analyse au cours du mois de novembre 2022 sa demande d'admission et prenne une décision éclairée à son égard.

Recommandation(s) et intervention(s)

Que l'Ordre mène rapidement à terme l'élaboration de la liste des cours qui ont déjà fait l'objet d'approbation en fonction des exigences pour la délivrance du permis de psychothérapeute de même que des établissements d'enseignement ou organismes qui les dispensent. La liste est appelée à être diffusée.

Réponse et suite(s)

L'Ordre accueille favorablement les recommandations du commissaire et a présenté une liste de cours reconnus en psychothérapie ainsi que la liste des établissements d'enseignement qui les offrent. Cette liste sera diffusée.

PLAINTES REÇUES LE 16 JANVIER 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 6 février 2023.
Retrait de la plainte en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de psychologue.

Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale du Québec

PLAINTES REÇUES LE 27 JUIN 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 19 juillet 2022.
Examen concluant à un objet de plainte hors de la compétence du commissaire.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de technologue en imagerie médicale.

PLAINTES REÇUES LE 14 OCTOBRE 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Dossier fermé le 4 novembre 2022.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de technologue en électrophysiologie médicale.

Problématique

Remise en question de l'exigence imposée à la plaignante de la réussite de l'examen professionnel en vue de l'admission à l'Ordre.

Conclusion(s)

Le *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie du Québec* contient une disposition qui précise que seul le candidat au permis de technologue en électrophysiologie médicale ayant satisfait complètement aux exigences d'admission avant la date butoir du 1^{er} mai 2021, prévue au règlement, est exempté de l'examen. Or, la plaignante a déposé sa demande d'admission auprès de l'Ordre en juillet 2021. La plaignante ne peut donc pas être exemptée de l'examen.

Recommandation(s) et intervention(s)

On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre quant à l'exemption de l'examen.

PLAINTES REÇUES LE 18 DÉCEMBRE 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2023

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis restrictif dans le domaine de l'échographie gynécologique.

4. VÉRIFICATIONS

Le deuxième volet du mandat du commissaire est de vérifier le fonctionnement de toute activité ou de tout processus relatif à l'admission à une profession.

La finalité inhérente à la vérification de processus est de s'assurer du bon fonctionnement de ceux-ci, dans une optique de surveillance et d'amélioration. Dans le cadre de l'admission aux professions, elle permet de déceler des problèmes sans attendre que des individus rencontrant des difficultés dans leurs démarches portent plainte au commissaire. La vérification apporte ainsi un éclairage supplémentaire à celui fourni par l'examen des plaintes que le commissaire reçoit. Ces deux moyens d'intervention, investis au sein de la fonction de commissaire, permettent des apports croisés riches et performants. La vérification permet également de s'enquérir des suites données par les ordres professionnels ou d'autres acteurs à des recommandations que le commissaire a pu leur formuler par le passé.

Le commissaire distingue ses activités de vérification en deux types :

- a) La vérification systématique (voir la section ci-dessous),
- b) La vérification particulière (voir la section 4.2).

4.1 Vérifications systématiques

Ce type de vérification est effectué sous forme de collecte d'information et de données auprès de l'ensemble ou d'une partie des ordres professionnels ou des autres acteurs de l'admission aux professions. Le commissaire procède généralement à cette collecte au moyen d'un questionnaire, soumis en ligne.

Ce type de vérification permet de mieux connaître les ordres professionnels et les autres acteurs (leur structure, leur fonctionnement, leurs ressources, etc.) et de dresser, par le fait même, un portrait de la situation, à un moment précis, du fonctionnement des processus et activités relatifs à l'admission.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a terminé deux vérifications systématiques enclenchées au cours d'un exercice précédent.

Les rapports de vérifications systématiques (sous forme de *Portraits de l'admission aux professions*) et leurs faits saillants sont publiés sur les pages Web du commissaire sur le site de l'Office (<https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/resultats-verifications/portraits>).

4.1.1 Formations obligatoires en admission, art. 62.0.1 du *Code des professions*

Une vérification systématique portant sur les formations obligatoires pour les personnes œuvrant à l'admission au sein des ordres professionnels a été menée en 2020-2022. Ces formations ont

été incorporées dans le *Code des professions* en juin 2017 par la *Loi modifiant diverses lois concernant principalement l'admission aux professions et la gouvernance du système professionnel* (ou « Loi 11 »)⁹, qui a apporté des modifications importantes au *Code des professions* (ci-après « le Code ») ainsi qu'aux lois constitutives de certains ordres professionnels. L'obligation de suivre ces formations se trouve au paragraphe 5° de l'article 62.0.1 du Code.

La vérification se présente en deux volets. Le volet 1 brosse un portrait de la mise en œuvre des formations obligatoires des personnes œuvrant à l'admission au sein des ordres. Il s'agit de présenter un état des lieux qui identifie les obstacles rencontrés, les solutions proposées pour y remédier et les retombées entraînées par les formations. Le volet 2 porte un regard sur le contenu des formations offertes jusqu'à maintenant et propose des pistes d'objectifs clés pour les trois formations obligatoires. Le rapport du volet 1 a été publié en juin 2021 et celui du volet 2 en mai 2022 (voir résumés plus bas)¹⁰.

– Rapport du volet 1

Le rapport du volet 1 de la vérification est un état des lieux des formations offertes qui :

- Met en lumière des éléments clés des formations offertes (modalités de participation et dispensation, matériels utilisés, durée et entités qui les ont développées ou données), en plus de se pencher sur leur fréquence, quantité et coût ;
- Inclut la proportion de personnes œuvrant à l'admission qui a suivi chacune des formations par rapport à l'ensemble des personnes assujetties à l'obligation de les suivre, dans les deux cas, par catégorie visée par l'obligation ;
- Souligne des enjeux problématiques concernant l'offre de formations, notamment en matière d'accessibilité (quantité de places disponibles), adéquation (pour toutes les catégories visées, en fonction des besoins et ressources des ordres), visibilité (identification des formations appropriées) et tarification (grand éventail de prix) ;
- Présente les retombées des formations identifiées par les ordres ainsi que les raisons expliquant l'insuffisance de l'offre et les actions envisagées pour y remédier.

Le rapport du volet 1 présente les pistes d'action suivantes qui pourraient contribuer à répondre aux défis documentés.

- 1) Un financement gouvernemental devrait être accordé aux ordres professionnels afin de favoriser :
 - le développement rapide de formations respectant pleinement les attentes dans les trois thèmes spécifiés par le *Code des professions* et selon les besoins variés des personnes œuvrant à l'admission au sein des ordres ;

⁹ [Pl 98 \(2017, c. 11\)](#), présenté en mai 2016, adoptée et sanctionnée en juin 2017.

¹⁰ Voir la page Web du Commissaire sur cette vérification, sur le site de l'Office des professions <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/resultats-verifications/portraits/formations-admission>

- l'accessibilité à ces formations pour l'ensemble des personnes œuvrant à l'admission, dans toutes les catégories, particulièrement en contexte de rattrapage pour un grand nombre de personnes en raison d'une insuffisance de l'offre depuis l'entrée en vigueur de l'obligation de formation en juin 2017 ainsi que du roulement des personnes œuvrant à l'admission.
- 2) L'offre de formations sur les trois thèmes spécifiés dans le *Code des professions* devrait être adaptée :
 - aux besoins des différentes catégories de personnes œuvrant à l'admission, en fonction du degré de technicité des rôles joués, du niveau de responsabilité, etc. ;
 - aux caractéristiques des ordres, selon les types de conditions d'admission, le processus, la méthodologie et les outils, actuels ou envisageables, etc.
 - 3) La rétroaction sur les formations devrait toujours être demandée afin d'évaluer si des améliorations ou ajustements sont nécessaires ;
 - 4) La publication de renseignements concernant l'obligation de formation prévue au *Code des professions* devrait faire l'objet d'une réflexion dans le cadre d'une reddition de comptes plus systématique de la part des ordres professionnels ;
 - 5) Les ordres devraient s'assurer de bien identifier et faire participer les personnes visées par l'obligation de formation du *Code des professions*, dont les membres du CA et les autres personnes œuvrant à l'admission ;
 - 6) Des activités de consolidation et de mobilisation des connaissances acquises, des compétences développées et des sensibilités éveillées lors des formations devraient être mises en place afin de promouvoir les retombées des formations obligatoires, dans les trois thèmes¹¹.

– Rapport du volet 2

Le rapport du volet 2 de la vérification a examiné le contenu et la méthodologie des formations offertes à ce jour. Il dresse un portrait de l'offre des formations offertes en plus de proposer des balises pour l'atteinte de leurs objectifs clés.

Pour ce qui est des contenus et de la méthodologie, le rapport du volet 2 formule les remarques suivantes.

- L'offre des formations obligatoires a varié de façon considérable en fonction de la thématique, celle de l'évaluation des qualifications professionnelles étant de loin la plus grande, diversifiée et spécialisée ;
- L'avantage des formations qui sont le résultat d'une analyse de besoins ;
- Le potentiel des formations qui abordent deux (ou les trois) thématiques de façon conjointe ;
- L'importance d'inclure des activités de participation pertinentes et adaptées aux rôles et fonctions des catégories visées par les formations ;

¹¹ Voir https://www.opq.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/Commissaire/Portrait_FormOblig2021.pdf

- La pertinence d’obtenir la rétroaction des personnes participantes ;
- La pertinence de fournir des ressources de référence.

Pour ce qui est de l’atteinte des objectifs clés des formations obligatoires, le rapport du volet 2 présente des considérations sur quelques sujets qui pourraient servir de balises.

- L’identification des besoins de formation par catégorie, rôle et thématique ;
- La participation des personnes apprenantes au cœur de l’appropriation des notions, outils et enjeux abordés par les formations ;
- La rétroaction des personnes participantes dans l’amélioration des formations et l’identification de nouvelles thématiques ;
- L’identification des formations répondant aux besoins des ordres ;
- L’accessibilité des formations ;
- L’ambition des formations au sens d’une culture de la formation continue qui « professionnaliserait » la tâche des personnes qui œuvrent à l’admission.

4.1.2 Délais de traitement des dossiers (ARM Québec-France et autorisations légales d’exercer hors-Québec reconnues)

En 2021 et 2022, le commissaire a mené une vérification systématique auprès des ordres visant à obtenir des données relatives aux délais moyens de traitement des dossiers d’admission pour les parcours facilités suivants de type « permis sur permis » : celui des candidats de l’ARM Québec-France et celui des candidats détenteurs d’autorisations légales d’exercer délivrées dans les provinces et les territoires canadiens (mobilité canadienne). Le portrait tiré de la vérification a été publié en mai 2022¹².

Les données recueillies portent sur les deux derniers exercices financiers avant le début de la pandémie, soit 2017-2018 et 2018-2019. Les délais de traitement demandés aux ordres concernent les dossiers d’admission complets. Nous entendons par là que ces dossiers comprennent toutes les preuves documentaires requises, incluant, si applicable, les preuves de réussite aux mesures de compensation (pour le parcours de l’ARM) ou aux conditions additionnelles (pour les détenteurs d’autorisations légales d’exercer délivrées dans les provinces et les territoires canadiens).

L’analyse des données recueillies a permis de dresser des constats et de proposer des pistes d’amélioration en vue de diminuer les délais moyens de traitement des dossiers d’admission. Cette vérification a été lancée alors que des interventions législatives avaient lieu dans plusieurs provinces canadiennes afin de mieux encadrer les délais de traitement des dossiers d’admission par les ordres professionnels, dans un contexte de pénurie de main d’œuvre. À titre de

¹² Voir la page Web du Commissaire sur cette vérification, sur le site de l’Office des professions <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/resultats-verifications/portraits/delais-traitement>

comparaison, le rapport de cette vérification présente également les attentes de ces gouvernements sur cet aspect.

– *Constats*

- ARM Québec-France

Vingt-cinq (25) ordres ont conclu un ARM Québec-France¹³ et 20 d'entre eux exigent la réussite de mesures de compensation. Pour le traitement des dossiers complets, lorsque des mesures de compensation sont exigées, la majorité des ordres indiquent des délais de 15 jours ou moins, tandis qu'un peu plus du quart ont mentionné des délais supérieurs à 30 jours. Lorsqu'aucune mesure de compensation n'est requise, la majorité des ordres ont déclaré des délais de 30 jours ou plus.

À partir du moment où les délais de traitement dépassent 30 jours, d'autant plus lorsqu'aucune mesure de compensation n'est requise, cela appelle des explications. En effet, lorsque le gouvernement du Québec signe des ententes de reconnaissance mutuelle, cela doit viser une plus grande efficacité, automaticité et rapidité dans le traitement des demandes. Les raisons avancées par les ordres pour expliquer des délais de 30 jours ou plus sont essentiellement liées à l'existence de plusieurs étapes dans le traitement ou au passage des dossiers par plusieurs instances.

- Personnes candidates détentrices d'une autorisation légale d'exercer hors Québec (mobilité canadienne)

Trente-huit (38) ordres professionnels ont un règlement¹⁴ autorisant la délivrance d'un permis d'exercer aux détenteurs d'une autorisation légale d'exercer hors Québec. Sur l'ensemble de ces ordres, 8 ont indiqué ne pas avoir traité de demandes au cours de la période visée et 2 n'ont pas été en mesure de nous fournir des données précises. Les données analysées ont donc été recueillies auprès de 28 ordres.

Sur les 28 ordres, 13 exigent des conditions additionnelles (formation ou examen) justifiées et permises en vertu de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC). La majorité de ces 13 ordres traitent les dossiers des candidats dans un délai de 15 jours maximum. En comparaison, lorsqu'aucune condition additionnelle n'est exigée, un peu plus de la moitié des ordres mentionnent des délais moyens de traitement de 15 jours ou moins. Il existe cependant une part non négligeable d'ordres (entre 20 et 30 %, selon que des conditions additionnelles sont exigées ou non) qui indiquent des délais de traitement supérieurs à 30 jours.

Comme pour les dossiers traités dans le cadre de l'ARM Québec-France, les raisons avancées par les ordres pour expliquer les délais plus longs sont essentiellement liées à l'existence de plusieurs étapes dans le traitement ou au passage des dossiers par plusieurs instances. Notons que certains

¹³ Ces ARM ont été conclus en vertu de l'[Entente entre le Québec et la France en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles](#).

¹⁴ Règlement pris en vertu du paragraphe q) du 1^{er} alinéa de l'article 94 du *Code des professions*.

ordres ont également cité l'obligation, pour les candidats, de présenter une preuve de connaissance suffisante du français pour l'obtention du permis d'exercice au Québec comme étant un facteur augmentant les délais pour la délivrance de permis.

– Encadrement des délais de traitement des dossiers dans les provinces canadiennes

L'Alberta, l'Ontario et la Saskatchewan ont tenu des réflexions sur l'enjeu des délais de traitement des dossiers, dont certaines ont mené à des textes législatifs prescriptifs.

L'Alberta a adopté ou présenté 3 projets de loi entre 2019 et 2022 en lien avec la question de l'encadrement des délais de traitement des dossiers. À la suite de l'Alberta, l'Ontario puis la Saskatchewan ont emboité le pas et adopté, en 2022, des projets de loi visant à mieux encadrer les délais de traitement des dossiers par les ordres professionnels.

– Pistes d'amélioration

Les constats tirés des données recueillies montrent que la grande majorité des ordres traite les dossiers complets des parcours facilités d'admission (ARM Québec-France et mobilité canadienne) dans un délai moyen de 30 jours ou moins. Ces constats, auxquels s'ajoutent les interventions législatives récentes dans des provinces canadiennes, indiquent que l'on peut exprimer l'attente à ce que ces délais s'observent généralement au Québec.

En vue de diminuer les délais de traitement observés, de façon générale et particulièrement pour les ordres qui traitent les dossiers complets en plus de 30 jours, le rapport propose 3 principales pistes d'amélioration, à savoir :

- Réaménager et combiner les étapes pour faire en sorte que le cheminement des dossiers soit plus court, notamment qu'il soit en une seule étape et fasse intervenir moins d'instances ;
- Délivrer aux détenteurs d'une autorisation légale d'exercer hors du Québec un permis de manière temporaire en attendant que ces derniers satisfassent à la condition relative à la maîtrise suffisante du français ;
- Faire en sorte que la vérification des antécédents criminels ou disciplinaires ou d'autres aspects ne ralentissent pas le délai de traitement des dossiers des personnes candidates.

4.1.3 Collecte de données sur le traitement des demandes d'admission

Le commissaire entend toujours obtenir des données fiables et parlantes sur le traitement des demandes d'admission reçues par les ordres professionnels.

La collecte de données statistiques sur le traitement des demandes d'admission viendra compléter les modalités d'action du commissaire en mode de vérification. Avant la mise sur pied de la collecte, des discussions sont à tenir avec différents partenaires gouvernementaux, puis avec les

acteurs du système professionnel. De telles discussions sont toutefois difficiles à amorcer, tant chacun a son regard sur la question.

Au cours des exercices précédents, le commissaire a mené une réflexion sur le sujet, avec le concours de ses homologues des provinces canadiennes. De plus, des acteurs gouvernementaux et de la société civile, de même que des chercheurs universitaires ont, au cours des dernières années, réitéré leur intérêt pour de telles données. Il s'agit d'un travail d'une certaine durée qui fait intervenir plusieurs parties prenantes.

L'Office des professions a continué la révision du règlement sur le contenu du rapport annuel des ordres professionnels, première pierre de l'édifice de collecte de données auprès des ordres. Il a aussi poursuivi la construction d'un système de collecte de données sur les activités du système professionnel.

Par ailleurs, dans le cadre de son Plan d'action 2019-2024, le Pôle de coordination pour l'accès à la formation (formation d'appoint et stages) s'est engagé à développer, avec différents partenaires de la sphère publique, un dispositif de cueillette d'information sur le parcours d'admission et d'intégration des professionnels formés à l'étranger. Toutefois, le commissaire a été informé que diverses circonstances et considérations ont amené le Pôle à ne pas donner suite au projet. Le commissaire réitère l'importance de disposer de données intégrées, provenant de diverses sources, sur le parcours des professionnels formés à l'étranger. On note que, dans des provinces canadiennes, des dispositifs intéressants et utiles ont pu être mis en place. Le commissaire entamera des consultations auprès de différents acteurs pour connaître mieux les défis d'un tel projet au Québec.

4.2 Vérifications particulières

Ce type de vérification est effectué sous forme d'enquête ou bien de suivi auprès d'un ou de plusieurs ordres. Les enquêtes particulières servent à diagnostiquer les problèmes de fonctionnement des processus et activités relatifs à l'admission aux professions et à proposer des améliorations, s'il y a lieu. Le suivi par des vérifications sommaires vise quant à lui à s'assurer que les ordres et les autres acteurs de l'admission aux professions donnent effectivement suite aux recommandations du commissaire, lorsqu'ils se sont engagés à le faire.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a enclenché une vérification particulière.

Les résumés et les rapports des vérifications particulières sont publiés sur les pages Web du commissaire sur le site de l'Office (<https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/resultats-verifications/particulieres>).

4.2.1 Examen d'admission à la profession d'infirmière(ier)

Le commissaire a lancé une vérification particulière (enquête) en novembre 2022 concernant l'examen professionnel en vue de l'admission à la profession d'infirmière(ier) au Québec. Cet

examen est sous la responsabilité de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (ci-après « l'Ordre »)¹⁵.

Le 26 septembre 2022 se tenait une séance de l'examen professionnel en vue de l'admission à la profession d'infirmière(ier). Au début du mois de novembre suivant, l'Ordre informait les personnes candidates de leur résultat. L'Ordre a annoncé un taux de réussite de 51,4 % à l'examen de la séance du 26 septembre 2022. Dans les faits, il s'agit du taux de réussite des personnes candidates qui se présentaient à l'examen *pour la première fois*. Si l'on tient compte de l'ensemble des candidats qui se sont présentés à la séance du 26 septembre 2022 de l'examen professionnel, le taux de réussite est plutôt de 45,4 %.

Il s'agit d'un taux de réussite historiquement bas. En effet, depuis l'arrivée de la nouvelle formule de l'examen en 2018, le taux de réussite global des personnes candidates oscille entre 63 % et 96 %.

Des personnes candidates en échec ont contesté ces résultats et alerté les médias. Ces derniers ont révélé la situation au grand public dans la matinée du vendredi 11 novembre 2022. À la fin de cette même journée, le commissaire a déclenché une enquête sur la situation. Le 14 novembre 2022, le commissaire a publié un communiqué de presse annonçant formellement le déclenchement de son enquête qui portera « sur les différentes préoccupations soulevées concernant l'examen même et la situation des personnes candidates ».

Depuis, des dizaines de personnes ont formulé des plaintes au commissaire sur la situation. Ces plaintes pointent vers des enjeux similaires concernant l'examen de l'Ordre. Le commissaire a alors décidé de regrouper le contenu des plaintes et de mener une enquête plutôt sous la forme d'une vérification particulière. L'approche d'enquête dans le cadre d'une vérification particulière est la même que celle dans le cadre d'une plainte.

L'objectif général de la vérification est d'exposer les facteurs qui pourraient expliquer les résultats inhabituellement bas à la séance de l'examen professionnel de l'Ordre du 26 septembre 2022 et de recommander des mesures susceptibles d'améliorer la situation. Pour ce faire et en tenant compte des hypothèses présentées et alimentées par diverses parties prenantes à la situation, les deux objectifs spécifiques poursuivis sont les suivants :

- S'assurer que l'examen professionnel de l'Ordre répond aux standards et bonnes pratiques en mesure et évaluation ;
- Sans attendre les conclusions sur l'objectif précédent, analyser la possibilité que la formation des personnes candidates dans les établissements d'enseignement du Québec ait pu être impactée par la pandémie de la COVID-19 (depuis mars 2020), ce qui aurait pu contribuer au faible taux de réussite à l'examen de la séance du 26 septembre 2022.

¹⁵ Voir la page Web du Commissaire sur cette vérification, sur le site de l'Office des professions <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/resultats-verifications/particulieres/inf-exam-admis/>

– Rapport d'Étape 1, janvier 2023

Exceptionnellement, le commissaire a publié en janvier 2023 un [Rapport d'étape 1](#) afin d'informer les personnes concernées de l'état de l'enquête, dont plusieurs dizaines avaient formulé des plaintes au commissaire concernant l'examen. Le Rapport d'étape 1 visait également à formuler des recommandations de types conservatoires qui, de l'avis du commissaire, ne pouvaient attendre la fin de la vérification. Face à des éléments préoccupants tant sur l'examen que sur la formation des personnes candidates, révélés dans une première analyse au début de l'enquête, le commissaire recommandait principalement de reporter la séance de mars 2023 de l'examen, à titre de précaution.

Le Rapport d'étape 1 a été rendu public sans commentaires préalables de l'Ordre, du fait qu'il ne contenait pas d'éléments factuels à valider par celui-ci avant un propos définitif du commissaire. Le rapport a également été rendu public rapidement en raison du déclenchement imminent du processus d'inscription à la séance de mars 2023 de l'examen.

L'Ordre n'a pas donné suite à la recommandation de report de la séance pour divers motifs. Il a plutôt maintenu la tenue de la séance d'examen de mars 2023 et apporté divers aménagements à la procédure de l'examen et au statut des personnes candidates qui travaillent en tant que CEPI, sur la base de tolérances administratives.

– Rapports d'étape à venir

D'autres rapports d'étape de la vérification suivront et porteront sur la méthodologie de l'examen puis sur la formation et la préparation des personnes candidates. Ces deux sujets sont les pistes d'explications des résultats de l'examen professionnel de septembre 2022. Ces rapports seront publiés au cours du prochain exercice.

5. PÔLE DE COORDINATION POUR L'ACCÈS À LA FORMATION (FORMATION D'APPOINT ET STAGES)

Le troisième volet du mandat du commissaire concerne l'accès à la formation d'appoint et aux stages, particulièrement le suivi des activités du *Pôle de coordination pour l'accès à la formation*. Institué par la loi¹⁶, le Pôle réunit les organisations qui peuvent agir sur l'offre de formation d'appoint et de stages requis pour l'obtention d'une reconnaissance des compétences professionnelles en vue de l'admission à une profession. Le cas échéant, le commissaire fait les recommandations qu'il juge appropriées.

Présidé par le ou la titulaire de la présidence de l'Office des professions, le Pôle est constitué d'un représentant :

- du ministre de l'Éducation ;
- du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- du ministre de l'Enseignement supérieur ;
- du ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration ;
- du ministre des Relations internationales et de la Francophonie ;
- du ministre de la Santé et des Services sociaux ;
- du Bureau de coopération interuniversitaire (BCI) ;
- du Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ) ;
- de la Fédération des cégeps ;
- de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT).

5.1 Rôle du commissaire à l'égard du Pôle de coordination

L'article 16.10 du *Code des professions* attribue un double rôle au commissaire, pour l'exercice de sa fonction de suivi :

- un rôle d'*observateur*, puisque le commissaire doit suivre l'évolution des activités du Pôle de coordination ;
- un rôle de *commentateur*, puisqu'il peut aussi faire les recommandations qu'il juge appropriées sur les activités du Pôle de coordination de même que sur l'accès à la formation d'appoint et aux stages.

La finalité de cette fonction du commissaire est donc d'apporter un regard critique et indépendant sur la coordination et l'action des acteurs qui possèdent les leviers pour agir sur la problématique de l'accès à la formation d'appoint et aux stages.

¹⁶ De 2010 à 2017, le Pôle avait un statut purement administratif, coanimé par l'Office des professions et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. La Loi 11 de juin 2017 l'a institué formellement dans le *Code des professions*.

Le commissaire a fait part de ses orientations dans l'exercice de sa fonction de suivi des activités du Pôle dans un document disponible sur les pages Web du commissaire sur le site de l'Office des professions¹⁷. Dans ce document, on retrouve notamment des objets de regard, des objectifs et des principes qui guident l'action et le propos du commissaire dans sa fonction de suivi. Ces éléments traduisent en quelque sorte des attentes à l'égard du Pôle et de ses membres.

5.2 Suivi des activités du Pôle par le commissaire

Le Pôle transmet habituellement au commissaire les comptes rendus de ses réunions ainsi que des documents afférents à ses activités. Le commissaire reste attentif aux efforts de tous les membres du Pôle et à leur coordination pour répondre aux besoins de formation et de stages des personnes formées hors du Québec ou au profil atypique.

Pour ce faire, le Pôle peut prendre appui sur les travaux antérieurs¹⁸ qui ont fourni des pistes d'amélioration de l'accès à la formation d'appoint et aux stages.

5.2.1 Plan d'action et activités du Pôle

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Pôle de coordination a voulu poursuivre la mise en œuvre de son plan d'action 2019-2024. Ce document cible et priorise les actions du Pôle parmi les pistes qui se présentent à lui.

Le commissaire encourage, à nouveau cette année, le Pôle dans la poursuite de son plan d'action. Il rappelle toutefois que malgré la planification utile et souhaitable des actions, certaines situations affectant des personnes candidates peuvent survenir à tout moment. Elles demandent une action prompte pour prévenir un plus grand préjudice aux personnes. L'agilité et la mobilisation résolue des partenaires concernés sont alors déterminantes.

Le commissaire a connaissance des discussions et ententements avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). On veut ici tenir compte de l'existence et de la nature apparentée d'éléments du Plan d'action 2019-2024 du Pôle et du Plan d'action interministériel concerté (PAIC) sous l'égide d'un comité stratégique du MIFI, mis sur pied à la suite de l'attribution à ce ministère d'une enveloppe de 130 millions \$ dans le budget 2021-2022 du gouvernement.

Le commissaire reconnaît la pertinence de bien gérer les interventions diverses sur un même sujet, mais réitère son inquiétude quant à la situation, qui a essentiellement laissé le Pôle inactif depuis un certain temps. Pourtant, au-delà d'un partenariat et des mesures ciblées par le Plan d'action sous l'égide du MIFI, il existe des pans larges de la mission du Pôle et des objets de travail qui relèvent de lui et qui doivent être animés, tant sur le plan des réflexions et que des interventions

¹⁷ Voir <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/formation-dappoint>.

¹⁸ Dont ceux du commissaire et du Comité interministériel sur la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger de juin 2017.

dans des situations précises et urgentes (voir notamment les sections suivantes). Le commissaire est soucieux que le positionnement unique du Pôle ne soit pas sous-évalué ou sous-utilisé.

5.3 Interventions du commissaire

Des problèmes d'accès à la formation d'appoint et aux stages pour certaines professions surgissent de temps à autre. Dans l'exercice de son rôle, le commissaire a le souci que des solutions coordonnées et viables soient apportées, avec célérité. Le commissaire peut être amené à informer des acteurs de l'existence d'une situation problématique. Ainsi, il appellera celles et ceux qui ont un rôle de coordination, dont le Pôle, ainsi que des fonctions décisionnelles ou opérationnelles à s'en saisir.

5.3.1 Accès à la formation d'appoint pour la profession de technologiste médical

Dans le cadre de l'examen de deux plaintes concernant l'accès à la formation d'appoint pour la profession de technologiste médical, le commissaire avait constaté une situation qui interpelle le Pôle de coordination. En novembre 2018, le commissaire a transmis à la présidente de l'Office, présidente du Pôle, les rapports d'examen de ces deux plaintes, comportant la recommandation suivante :

Que l'Ordre et les établissements d'enseignement dans le domaine, avec le concours du Pôle de coordination pour l'accès à la formation, se penchent sans délai sur les éléments qui affectent l'accès à la formation d'appoint en vue de l'exercice de la profession de technologiste médical¹⁹.

Dans sa communication à la présidente, le commissaire rappelle l'idée d'équipe d'intervention sous les auspices du Pôle, pour une mobilisation rapide, ponctuelle et agile en fonction de la conjoncture et des situations.

Au cours de l'exercice 2020-2021, le Pôle de coordination avait activé un mécanisme agile d'intervention. Un professionnel de l'Office avait été assigné au dossier pour mieux connaître la situation.

Au cours de l'exercice 2022-2023, des discussions entre acteurs de l'autorité publique ont eu lieu quant à la coordination des actions dans ce dossier.

5.3.2 Accès à la formation d'appoint pour la profession d'infirmier(ière) auxiliaire

L'accès à la formation d'appoint pour la profession d'infirmier(ière) auxiliaire est un enjeu depuis plusieurs années. Le commissaire a eu l'occasion de documenter et de signaler des difficultés

¹⁹ Voir les deux [résumés de plaintes](#) sur les pages Web du commissaire (plaintes reçues les 5 et 20 juillet 2017)

dès 2014 dans le cadre de l'examen d'une plainte²⁰. Il a eu depuis plusieurs discussions avec l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires. Le Pôle de coordination a inscrit l'enjeu parmi les actions de son Plan d'action 2019-2024. Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a eu des échanges, entre autres avec l'Office des professions, afin de s'enquérir de l'évolution de la situation.

²⁰ Voir le [Rapport d'examen de plainte – Dossier n° 5124-13-001](#).

6. ÉTUDES, RECHERCHES, AVIS ET RECOMMANDATIONS

Le quatrième volet du mandat du commissaire est celui d'effectuer des études et recherches, de donner des avis et de faire des recommandations sur toute question relative à l'admission aux professions. Il a l'avantage de pouvoir analyser des questions et de s'exprimer sur celles-ci dans un mode plus souple et moins procédurier que celui de l'examen d'une plainte ou d'une vérification.

6.1 Lois et règlements

Le commissaire est appelé, à son initiative ou sur demande, à faire part de ses commentaires sur des projets de loi et de règlement au sein du système professionnel. Dans leurs demandes, l'Office des professions et les ordres professionnels souhaitent connaître le point de vue du commissaire sur des orientations comprises dans ces projets de textes juridiques ou sur la formulation même des textes.

Dans le cas des arrangements de reconnaissance mutuelle conclus en vertu de l'Entente Québec-France sur la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles ou de celle entre le Québec et la Suisse, le commissaire est appelé à commenter en amont des projets d'ARM ou des projets d'avenant à des ARM existants, qui sont appelés à être transposés dans un texte réglementaire de mise en œuvre.

6.2 Consultations par les ordres

Plusieurs ordres professionnels consultent le commissaire sur des situations risquant d'affecter leur processus d'admission ou sur des projets d'amélioration de ces processus.

6.3 Autres consultations

Des ministères et organismes consultent le commissaire et lui demandent avis sur des projets de politique ou mesure pouvant avoir un impact sur l'admission aux professions.

7. COMMUNICATIONS

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a poursuivi ses activités de communication selon divers modes.

7.1 Médias d'information

Le commissaire est appelé à donner des entrevues à des médias d'information concernant l'admission aux professions et les travaux de son équipe. Dans certains cas, le commissaire est approché par des médias pour obtenir des éléments de contexte.

7.2 Présence du commissaire sur le Web

Le commissaire ajoute régulièrement ses rapports et d'autres publications sur ses pages Web sur le site de l'Office (www.opq.gouv.qc.ca/commissaire).

Le commissaire effectue aussi une veille de l'information sur le commissaire sur le Web : d'autres sites gouvernementaux et des sites non gouvernementaux affichent des liens vers les pages du commissaire.

7.3 Information sur le recours en plainte

Le commissaire a maintenu ses communications avec divers partenaires et acteurs, dont les organismes de soutien à l'intégration des personnes immigrantes et en employabilité, qui sont susceptibles d'être en contact avec la clientèle cible. Il les a renseignés sur le recours en plainte auprès du commissaire et leur a fourni des documents et des références qu'ils pourront utiliser pour informer et diriger les personnes susceptibles de vouloir exercer ce recours.

7.4 Prestations et présences à des activités et événements spécialisés

Le commissaire agit à titre de conférencier et de participant à des activités et événements où se réunissent les acteurs et les spécialistes des domaines de la réglementation professionnelle et de la reconnaissance des compétences et qualifications. C'est l'occasion pour le commissaire de faire connaître son action, de capter l'évolution des méthodes et des pratiques dans son domaine et d'établir des collaborations.

Le commissaire est aussi invité à faire des présentations à des groupes ou organisations qui veulent en connaître davantage sur l'admission aux professions et la mobilité professionnelle.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a participé aux activités et événements suivants :

- Présentation sur l'admission aux professions réglementées et la reconnaissance des qualifications au Conseil fédéral de la Fédération des professionnelles (CSN), le 16 novembre 2022 (conférencier) ;
- Présentation sur l'admission aux professions réglementées : comprendre et agir efficacement à l'équipe de la Clinique juridique Profil de l'Université de Montréal, le 9 septembre 2022 (conférencier).

Lorsque des fiches de projection des présentations ont été utilisées, elles sont disponibles sur les pages Web du commissaire sur le site de l'Office (<https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/publications/presentations>).

7.5 Prestations en contexte de formation universitaire

Le commissaire agit également à titre de conférencier dans le cadre d'activités de formation universitaire. Il y expose sa mission et le résultat de ses activités, de même que sa vision du contexte et des enjeux de la réglementation et de la mobilité professionnelles.

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a contribué aux activités de formation suivantes :

- Présentation « D'une décennie à l'autre : bilan et suites en matière d'admission aux professions réglementées », à l'École d'été sur l'immigration, l'intégration et la diversité sur le marché du travail de la Chaire en relations ethniques (CHREUM) et du Centre d'études et de recherches internationales de l'Université de Montréal (CÉRIUM), le 14 juin 2022 (conférencier).

8. RELATIONS INSTITUTIONNELLES ET COLLABORATIONS

Les activités du commissaire l'amènent à maintenir des liens avec divers acteurs — gouvernementaux ou non, au Québec ou ailleurs — œuvrant dans des domaines pertinents à l'admission aux professions, dont la reconnaissance des qualifications, la mobilité professionnelle et l'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes. Le commissaire entend également intégrer les fruits de la recherche que mènent des organisations, des expertes ou experts, ou des chercheuses et chercheurs universitaires sur les sujets mentionnés plus haut.

8.1 Forum de surveillance de l'admission

Le commissaire établit des liens particuliers avec des entités ayant une mission semblable à la sienne dans d'autres juridictions. En effet, la collaboration et la coordination entre ces entités sont nécessaires lorsque les enjeux en matière d'admission et de reconnaissance des compétences concernent plusieurs juridictions.

Au Canada, les homologues du commissaire sont les suivants :

- 1) Alberta : Fairness for Newcomers Office ;
- 2) Colombie-Britannique : Superintendent of Professional Governance ;
- 3) Ontario : Commissaire à l'équité (Fairness Commissioner) ;
- 4) Manitoba : Fair Registration Practices Office ;
- 5) Nouvelle-Écosse : Review Officer for the Fair Registration Practices Act.

D'autres entités seront mises sur pied sous peu au Nouveau-Brunswick, en Saskatchewan et à Terre-Neuve, à la suite de l'adoption de textes législatifs.

Les commissaires et autres entités similaires ont formé en 2013 le Forum de surveillance de l'admission (*Registration Oversight Forum*), qui les réunit sur une base régulière. Les objectifs du forum sont les suivants :

- le partage des pratiques de surveillance ;
- la réflexion commune sur les enjeux de l'admission aux professions réglementées, dont ceux de la reconnaissance des compétences et des qualifications ;
- la coordination des actions.

8.2 Collaboration à la recherche

8.2.1 Le PAPRICA

Depuis l'exercice 2014-2015, le commissaire participe au projet de recherche multidisciplinaire sur la reconnaissance des compétences, la mobilité professionnelle et l'intégration

socioprofessionnelle des personnes immigrantes. Le projet de recherche s'intitule *Partenariat d'analyse sur les professions réglementées : inclusion, citoyenneté, accès* (PAPRICA)²¹.

Le projet est dirigé par la professeure France Houle de la Faculté de droit de l'Université de Montréal, qui agit comme chercheuse principale. Les partenaires du domaine de la recherche proviennent des établissements suivants :

- Université de Montréal ;
- Université Laval ;
- Télé-Université du Québec (TELUQ) ;
- Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI) du Collège de Maisonneuve ;
- Champlain Regional College.

Les partenaires institutionnels, outre le commissaire, sont les suivants :

- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec (CDPDJQ) ;
- Conseil interprofessionnel du Québec (CIQ).

Le PAPRICA reçoit du financement pour ses activités, notamment du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSHC).

8.2.2 Projet de recherche intitulé « L'intégration des professionnels formés à l'étranger dans les stages d'actualisation et de requalification de l'Université de Montréal ».

Le commissaire est un partenaire institutionnel du projet de recherche universitaire intitulé « *L'intégration des professionnels formés à l'étranger dans les stages d'actualisation et de requalification de l'Université de Montréal* », tout comme le vice-rectorat aux études de premier cycle de l'Université de Montréal. Ce projet sur quelques années est dirigé par la professeure Joëlle Morrisette de la Faculté des sciences de l'éducation de l'Université de Montréal et le professeur Sébastien Arcand, de l'École des hautes études commerciales de Montréal.

Les activités de ce projet de recherche sont intimement liées à un enjeu important de la démarche d'admission, les stages, et sur lequel le commissaire a mené des travaux par le passé. Les activités du projet de recherche apportent un regard utile sur cet enjeu.

²¹ Voir <http://paprica-droit.umontreal.ca/>.

8.2.3 Entretiens avec des chercheuses et chercheurs

Le commissaire a eu des entretiens avec d'autres chercheuses et chercheurs rattachés à des établissements d'enseignement supérieur ainsi qu'à des entités publiques et privées. Les échanges et contributions ont porté sur leurs travaux dans les domaines pertinents à l'admission aux professions, dont la reconnaissance des qualifications, la mobilité professionnelle, les accords de commerce et l'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes.

8.3 Comité directeur du Cadre pancanadien de la qualité pour l'évaluation des diplômes d'études internationaux

Au cours de l'exercice 2022-2023, le commissaire a continué à agir à titre de membre du comité directeur du *Cadre pancanadien d'assurance de la qualité pour l'évaluation des diplômes d'études internationaux*, sous les auspices du Conseil des ministres de l'Éducation du Canada, particulièrement son Centre canadien d'information sur les diplômes internationaux (CICDI).

8.4 Expertise auprès de l'Organisation mondiale de la santé

8.4.1 Groupe d'experts internationaux sur la réglementation des professions de la santé

En mars 2021, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a invité le commissaire, M^e André Gariépy, à joindre un groupe d'experts internationaux (*Technical Expert Group*) chargé de conseiller l'OMS dans l'élaboration d'un premier guide mondial sur la réglementation des professions de la santé. Un volet du guide devrait porter sur l'admission aux professions de la santé.

La création du groupe d'experts a été décidée par les instances de l'OMS. Il compte 18 personnes, dont des chercheurs universitaires de diverses disciplines et des personnes œuvrant à la réglementation professionnelle dans différentes régions du monde. C'est dans cette dernière catégorie que la contribution de M^e Gariépy a été sollicitée.

Les travaux du groupe d'experts sont soutenus par le secrétariat de l'OMS et une équipe de recherche. Plusieurs réunions ont eu lieu. Le résultat des travaux est attendu d'ici la fin de l'année 2023.

8.4.2 Groupe d'experts internationaux sur les accords de mobilité pour les professions de la santé

En septembre 2021, l'OMS a également invité le commissaire, M^e André Gariépy, à joindre un groupe d'experts internationaux (*Technical Expert Group*) en vue de l'élaboration d'un guide mondial sur les accords de mobilité pour les professions de la santé. Le groupe d'experts a été

mis en place dans le cadre d'un partenariat de l'OMS, de l'Organisation internationale du travail (OIT) et de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).

Le groupe d'experts compte 14 personnes qui œuvrent principalement à la réglementation et la mobilité professionnelles dans différentes régions du monde.

Les travaux du groupe d'experts sont soutenus par le secrétariat de l'OMS et une équipe de recherche. Plusieurs réunions ont eu lieu. Le résultat des travaux est attendu d'ici la fin de l'année 2023.

La participation du commissaire québécois à ces groupes d'experts internationaux l'est à titre personnel. Elle représente toutefois une reconnaissance de l'expérience particulière du Québec dans le développement de principes, de normes et de pratiques en matière de réglementation, de mobilité et de reconnaissance des compétences visant les professions. Elle constitue également une occasion unique de saisir les enjeux et les tendances sur ces questions, tel qu'ils se manifestent dans d'autres pays et sur le plan mondial, particulièrement en contexte de pandémie. Cela alimentera d'autant le travail de l'équipe du commissaire dans le cadre de son mandat au Québec.

