

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2023-2024

COMMISSAIRE À L'ADMISSION AUX PROFESSIONS

Août 2024

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, 2024



Août 2024

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 2023 au le 31 mars 2024.

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	1
1.1 Mandat du commissaire.....	1
1.2 Cadre administratif et reddition de comptes.....	2
1.3 Ressources	4
2. REGARD SUR L'ADMISSION AUX PROFESSIONS ET LA MOBILITÉ PROFESSIONNELLE	6
2.1 Les examens en vue de l'exercice d'une profession, spécialement ceux d'une tierce partie	6
2.2 Vers une réforme du système professionnel.....	7
2.3 Accompagnement et développement des capacités des acteurs de l'admission.....	8
2.4 La coordination des acteurs de la reconnaissance des compétences et de l'intégration	8
2.5 L'encadrement et la reddition de compte des tierces parties agissant en matière d'admission.....	9
3. EXAMEN DES PLAINTES	10
3.1 Statistiques	10
3.2 Résumés des plaintes examinées	13
4. VÉRIFICATIONS	31
4.1 Vérifications systématiques.....	31
4.2 Vérifications particulières	32
5. PÔLE DE COORDINATION POUR L'ACCÈS À LA FORMATION (FORMATION D'APPOINT ET STAGES)	42
5.1 Rôle du commissaire à l'égard du Pôle de coordination.....	42
5.2 Suivi des activités du Pôle par le commissaire	43
5.3 Interventions du commissaire	44
6. ÉTUDES, RECHERCHES, AVIS ET RECOMMANDATIONS	46
6.1 Lois et règlements	46
6.2 Consultations par les ordres	46
6.3 Autres consultations.....	46
7. COMMUNICATIONS	47
7.1 Médias d'information.....	47
7.2 Présence du commissaire sur le Web.....	47
7.3 Information sur le recours en plainte.....	47

7.4	Prestations et présences à des activités et évènements	47
7.5	Prestations en contexte de formation ou autres en milieu universitaire	48
8.	RELATIONS INSTITUTIONNELLES ET COLLABORATIONS.....	49
8.1	Forum de surveillance de l'admission	49
8.2	Collaboration à la recherche.....	49
8.3	Comité directeur du Cadre pancanadien de la qualité pour l'évaluation des diplômes d'études internationaux.....	51
8.4	Expertise auprès de l'Organisation mondiale de la santé	51

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 avril 2023, 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 2024, 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 882 000 \$ pour l'exercice 2023-2024, 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. Notons particulièrement des frais de services professionnels encourus au cours de l'exercice pour les expertises en soutien à la vérification portant sur l'examen de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec.

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>.

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 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 2023-2024, 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, spécialement ceux d'une tierce partie

Au cours de l'exercice 2023-2024, la vérification sur la situation de l'examen professionnel de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec a fait la démonstration des exigences et des 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, les organismes de réglementation doivent 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.

Encore cette année, le commissaire appelle à 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?

Par ailleurs, on peut être séduit par la possibilité de recourir à un examen d'une tierce partie, au Québec et ailleurs. Les exigences pour ces examens sont les mêmes que pour un examen sous la responsabilité directe d'un ordre professionnel au Québec et plus encore. Un examen d'une tierce partie doit être tout aussi valide, fiable et adapté à ce que l'on entend mesurer dans le contexte de la pratique au Québec. L'examen et ses moyens de préparation doivent être disponibles en français, de surcroît de bonne traduction, pour assurer une expectative équitable de réussite aux personnes candidates québécoises.

Avec le concours d'experts, le commissaire a lancé des travaux en vue de fournir aux acteurs du système professionnel un guide et des considérations utiles dans une démarche menant à l'adoption d'un examen sous la responsabilité d'une tierce partie ou dans une perspective de suivi de la validité, de la fiabilité et de la performance d'un examen d'une tierce partie en place. Car, il revient aux ordres professionnels de garantir la crédibilité et l'équité des processus d'admission dont ils ont la responsabilité ultime.

2.2 Vers une réforme du système professionnel

Le commissaire a participé à la consultation de l'automne 2023 visant à alimenter les autorités sur les contours et la substance d'une réforme du système professionnel et de mesures législatives afférentes.

En ce qui concerne le domaine de l'admission, sur lequel porte le regard indépendant, critique et spécialisé du commissaire, ce dernier a présenté une vision d'avenir axée sur les éléments suivants :

- L'admission est une fonction à « professionnaliser », au sens de mieux former et outiller les personnes qui agissent dans ce domaine.
- Des conditions d'admission (normes et modalités) plus transparentes, cohérentes et justifiées.
- Des parcours, processus et statuts plus variés et simples pour les personnes candidates aux professions réglementées.
- Des acteurs de l'admission et de l'intégration mieux coordonnés.
- Un système professionnel en contrôle de ses normes et de ses processus.
- Une reddition de compte mieux ajustée.

En termes de mesures législatives, le commissaire a principalement fait valoir la pertinence des nouveaux types de permis et d'autorisations d'exercer suivants :

- Élargissement de la possibilité de délivrer un permis restrictif temporaire (PRT) de l'article 42.1 du *Code des professions* aux personnes devant satisfaire une condition supplémentaire (formation, stage, examen d'admission) pour la délivrance de permis.
- Création d'un permis restrictif permanent (PRP) individualisable au profil de compétence reconnaissable d'un individu.
- Création d'une autorisation spéciale d'urgence, pour répondre plus agilement à des situations objectivement graves et urgentes de différentes natures.
- Création d'un permis de spécialiste en lieu et place du certificat de spécialiste actuel.

Ces propositions sont tirées de travaux antérieurs du commissaire ainsi que de travaux ou expériences hors du Québec. Le commissaire a aussi fait valoir diverses mesures plus pointues ou

à portée plus longue concernant l'admission. Il suivra et contribuera aux travaux de réflexion et législatifs qui jalonneront la réforme en marche du système professionnel.

2.3 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. Des conférences destinées aux ordres professionnels sont en préparation.

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

Encore cette année, 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 de cesse 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 observe 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 vraisemblablement 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.

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

Au cours de l'exercice 2023-2024, le commissaire a encore noté des 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 toujours le souci quant aux enjeux qui se manifestent depuis. Ils joignent leurs efforts et moyens lorsque de tels enjeux se manifestent entre des organismes de réglementation provinciaux d'une profession et une entité pancanadienne dans le domaine qui agit dans leur processus d'admission sans toujours respecter les principes et bonnes pratiques ni le rôle et la responsabilité ultime des entités relevant de la compétence constitutionnelle provinciale sur la réglementation des professions.

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 2024.

EXAMEN DES PLAINTES DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2024 PORTRAIT DES ACTIVITÉS	
	Nombre
Communications reçues	1 331
Communications hors compétence à leur face même	1 017
Dossiers de plaintes traités	314
Dossiers de plaintes dont l'examen a conclu à un objet hors de la compétence du commissaire	23
Dossiers de plaintes relevant de la compétence du commissaire	291

⁴ Certains ordres contrôlent l'exercice de plusieurs professions.

ÉTAT DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTE AU 31 MARS 2024					
Nombre de dossiers de plainte					
	Ouverts en 2010-2021	Ouverts en 2021-2022	Ouverts en 2022-2023	Ouverts en 2023-2024	Total
Examen en cours	0	0	0	6	6
Examen suspendu	0	0	0	0	0
Examen terminé : en attente d'une réponse de l'acteur visé par les recommandations	0	0	0	2	2
Dossiers fermés	214	34	28	30	306
Total	214	34	28	38	314

DURÉE DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTE DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2024		
Durée	Nombre de dossiers	%
Moins de 3 mois	121	38,5
3 à 6 mois	69	22,0
6 à 12 mois	82	26,1
Plus de 12 mois	42	13,4
Total	314	100,0

RÉSULTATS DU TRAITEMENT DES DOSSIERS DE PLAINTE DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2024 ⁵	
	Nombre de dossiers
Recommandations	111
Interventions (facilitation, résolution de différend, sensibilisation, information)	78
Sans recommandation après examen	57
Hors compétence après examen	23
Réponse satisfaisante en cours d'enquête	49
Autres types de résultats (cessation d'examen, retrait de la plainte, perte de communication avec le plaignant, dirigé vers une autre autorité, examiné sous les autres volets du mandat du commissaire ou autre plainte, procédure de règlement des différends et saisine du litige par un tribunal)	69

⁵ Ces statistiques concernent les dossiers fermés au 31 mars 2024. Il se peut qu'un même dossier contienne plusieurs types de résultats selon la complexité de la situation.

**PERMIS, CERTIFICATS OU AUTORISATIONS VISÉS PAR LES PLAINTES
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2024**

Type de permis	Nombre de dossiers
Permis régulier ⁶	286
Certificat de spécialiste	9
Permis spécial	2
Permis restrictif et/ou temporaire ⁷	15
Autorisation spéciale	0
Permis spécial de spécialiste et certificat de spécialiste	0
Autre	2

**PARCOURS DES PLAIGNANTS ET PLAIGNANTES
DEMANDANT UN PERMIS RÉGULIER OU CERTIFICAT DE SPÉCIALISTE⁸
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2024**

	Nombre de dossiers
Diplôme donnant ouverture au permis	54
Équivalence de diplôme ou de formation	204
Autorisation légale d'exercer (« permis sur permis », Accord de libre-échange canadien)	13
Reconnaissance mutuelle (ARM : Québec-France, Québec-Suisse)	22
Retour à la pratique ou inscription tardive (art. 45.3, Code)	12

**NOMBRE DE PLAINTES PAR ORDRE
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2024**

Nombre de plaintes	Nombre d'ordres
5 plaintes ou plus	21
4 plaintes	0
3 plaintes	5
2 plaintes	7
1 plainte	9
Total	42

**5 PRINCIPAUX ORDRES CONCERNÉS⁹
DU 27 JUILLET 2010 AU 31 MARS 2024**

Ordres professionnels	Nombre de plaintes
Infirmières	33
Ingénieurs	32
Infirmières auxiliaires	31
Avocats	22
Médecins	20

⁶ Sont inclus les permis réguliers de médecin pour lesquels le certificat de spécialiste est émis simultanément.

⁷ 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.

⁸ 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.

⁹ Les plaintes peuvent viser d'autres acteurs que l'ordre.

3.2 Résumés des plaintes examinées

Les plaintes examinées au cours de l'exercice 2023-2024 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 2023-2024, soit le 1^{er} avril 2023, le commissaire avait 4 dossiers ouverts : les quatre plaintes étaient toujours en cours d'examen. L'examen de ces quatre dossiers de plainte a été mené à terme durant le présent exercice et ont donc été fermés.

Ordre des comptables professionnels agréés du Québec

PLAINTES REÇUES LE 14 MARS 2023	
Traitement du dossier au 31 mars 2024	Permis/Certificat de spécialiste visé
Dossier fermé le 28 juin 2023. Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.	Permis régulier de comptable professionnel agréé.

Ordre des dentistes du Québec

PLAINTES REÇUES LE 19 JANVIER 2023	
Traitement du dossier au 31 mars 2024	Permis/Certificat de spécialiste visé
Dossier fermé le 20 septembre 2023. Plainte provenant d'un groupe de personnes formées hors du Canada.	Permis régulier de dentiste.
Problématique	
- Questionnement sur la méthodologie du programme d'examen du Bureau national d'examen dentaire (BNED), particulièrement en ce qui concerne les personnes formées à l'extérieur du Canada ; - Le groupe de personnes plaignantes s'est également adressé aux entités de surveillance de l'admission aux professions réglementées des provinces canadiennes.	
Conclusion(s)	
- Le commissaire a discuté du dossier avec les entités de surveillance de l'admission aux professions réglementées des provinces canadiennes ; - Le commissaire s'est enquis de la situation auprès du BNED ;	

- Des discussions ont eu lieu entre le groupe de personnes plaignantes et le BNED, qui fait croire à un dialogue bien en place, avec des compréhensions mutuelles des enjeux qui sont prometteuses ;
- Il n'est plus opportun que le commissaire suive ce dossier sous l'angle d'une plainte ;
- Le commissaire suivra l'évolution du dossier avec le concours de ses homologues des provinces canadiennes et en concertation avec eux. Si une intervention du commissaire s'avérait indiquée, il le fera sous les autres volets de mon mandat de surveillance.

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

PLAINTES REÇUES LE 21 MARS 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 13 avril 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Certificat de spécialiste d'infirmière praticienne spécialisée.

Problématique

- Applicabilité de l'Accord de libre-échange canadien dans le cas d'un certificat de spécialiste ;
- Questionnement de l'application d'une exigence d'expérience pour les personnes candidates ayant été en congé parental.

Conclusion(s)

- Le cadre juridique actuel ne prévoit pas de reconnaissance automatique d'autorisation légale d'exercer de type spécialité à spécialité pour la profession d'infirmière ;
- Le texte juridique de l'exigence d'expérience de travail ne prévoit pas de modulation particulière pour les personnes candidates ayant été en congé parental.

Recommandation(s) et intervention(s)

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

Réponse et suite(s)

L'Ordre a présenté à la plaignante des modalités de reconnaissance d'expérience dans le cadre de l'emploi qu'elle occupe présentement. Des travaux sont en cours en ce qui a trait à l'exigence d'expérience en vue de la reconnaissance d'équivalence dans les spécialités de la profession infirmière.

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

PLAINTES REÇUES LE 18 DÉCEMBRE 2022

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 27 juin 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis restrictif dans le domaine de l'échographie médicale.

Problématique

Questionnement sur l'évaluation du dossier de demande de permis l'Ordre.

Conclusion(s)

Le traitement de la demande de permis par l'Ordre professionnel ne présente pas d'aspect problématique.

Recommandation(s) et intervention(s)

On ne note pas d'élément pouvant justifier à l'Ordre de revoir le dossier de plainte.

3.2.2 Nouveaux dossiers de l'exercice 2023-2024

Du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024, le commissaire a reçu 38 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 quinze ordres professionnels. L'examen de trente plaintes a été mené à terme durant le présent exercice et ces dossiers ont donc été fermés. Parmi les huit dossiers encore ouverts au 31 mars 2024, six sont toujours en cours d'examen et deux sont en attente d'une réponse de l'acteur visé.

Barreau du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 25 AVRIL 2023	
Traitement du dossier au 31 mars 2024	Permis/Certificat de spécialiste visé
Dossier fermé le 19 décembre 2023.	Permis régulier d'avocat.
Problématique	
Questionnement sur la correction des examens de Droit civil I et de Droit civil II dans le cadre du processus de reconnaissance d'une autorisation d'exercer hors du Québec (mobilité interprovinciale).	
Conclusion(s)	
Conclusions sur le cas du plaignant - Le plaignant a passé les examens de Droit civil I et II dans le but d'obtenir le permis d'exercer le droit au Québec et ne les a pas réussis ; - Le plaignant a fait une demande de révision de la décision, mais le comité de révision a maintenu la décision d'échec aux examens attribué par le Conseil d'administration ; - En cours d'enquête, le bureau du commissaire a demandé à l'École du Barreau d'organiser une rencontre entre le plaignant et les professeurs afin de lui permettre de comprendre ses erreurs et de présenter ses arguments, qui le cas échéant pourrait entraîner un changement de la correction ; - La rencontre entre le plaignant et les professeurs de l'École n'a pas entraîné une reconsidération du dossier du plaignant.	
Conclusions sur le fonctionnement général du processus - Les examens de Droit civil I et II comprennent des questions qui n'admettent pas de réponses partielles et d'autres ou les réponses partielles sont acceptées ; - Une réponse alternative est acceptée lorsqu'elle s'applique aux faits et au droit ; - Les outils de préparation aux examens ne sont rédigés qu'en français à l'exception des textes de loi qui sont rédigés dans les 2 versions (français et anglais) ; - Les examens de Droit civil I et II pour les avocats des autres provinces du Canada ne se donnent qu'une fois par année, sans possibilité de reprise, car les coûts de préparation des examens sont élevés et les candidats peu nombreux ; - L'année 2023 est la dernière année d'utilisation de ce format d'évaluation pour les examens de Droit civil I et II. À partir de l'année 2024, ces examens seront offerts sous forme de questions à choix multiples.	
Recommandation(s) et intervention(s)	
On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant. Ce dernier a pu, en cours d'enquête et à la suggestion du commissaire, rencontrer des professeurs et discuter de certaines questions des examens sans que cela ait eu des suites concernant la révision de son dossier d'examen.	

PLAINTE REÇUE LE 27 JUIN 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 29 juin 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocat.

Problématique

Perte du droit de reprise à l'évaluation de l'École du Barreau en raison de démarches administratives.

Conclusion(s)

La lecture des échanges de courriels entre le plaignant et l'École du Barreau ont montré que le plaignant avait plusieurs étapes administratives à effectuer dans sa situation. Ces étapes lui ont été expliquées à plusieurs reprises et en temps utile par l'École du Barreau.

Recommandation(s) et intervention(s)

On ne note pas d'élément pouvant justifier une quelconque intervention ou recommandation dans ce dossier.

PLAINTRE REÇUE LE 19 JUILLET 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 31 juillet 2023.

Cessation d'examen. Préoccupations prises en note pour être possiblement portées à l'attention de l'Ordre dans le cadre des autres volets du mandat du commissaire. Sensibilisation.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocat.

PLAINTRE REÇUE LE 1^{ER} AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 30 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocate.

Problématique

Questionnement sur la correction de l'évaluation finale de la formation professionnelle exigée en condition supplémentaire.

Conclusion(s)

Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.

Recommandation(s) et intervention(s)

Facilitation par une rencontre entre la plaignante et l'École du Barreau.

PLAINTRE REÇUE LE 8 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 30 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocate.

Problématique

Questionnement sur la correction de l'évaluation finale de la formation professionnelle exigée en condition supplémentaire.

Conclusion(s)

Maintien de la note de l'évaluation finale. Pas de commentaires à formuler sur le résultat.

Recommandation(s) et intervention(s)

Facilitation par une rencontre entre la plaignante et l'École du Barreau.

PLAINTE REÇUE LE 8 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 27 octobre 2023.
Retrait de la plainte en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocate.

PLAINTE REÇUE LE 14 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 30 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocat.

Problématique

Questionnement sur la correction de l'évaluation finale de la formation professionnelle exigée en condition supplémentaire.

Conclusion(s)

Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.

Recommandation(s) et intervention(s)

Facilitation par une rencontre entre le plaignant et l'École du Barreau.

PLAINTE REÇUE LE 15 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 30 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocat.

Problématique

Questionnement sur la correction de l'évaluation finale de la formation professionnelle exigée en condition supplémentaire.

Conclusion(s)

Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.

Recommandation(s) et intervention(s)

Facilitation par une rencontre entre le plaignant et l'École du Barreau.

PLAINTE REÇUE LE 24 SEPTEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 30 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocate.

Problématique

Questionnement sur la correction de l'évaluation finale de la formation professionnelle exigée en condition supplémentaire.

Conclusion(s)

Maintien de la note de l'évaluation finale. Pas de commentaires à formuler sur le résultat.

Recommandation(s) et intervention(s)

Facilitation par une rencontre entre le plaignant et l'École du Barreau.

PLAINTES REÇUES LE 21 NOVEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 20 février 2024.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocate.

Problématique

Questionnement sur la correction de l'évaluation finale de la formation professionnelle exigée en condition supplémentaire.

Conclusion(s)

Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.

PLAINTES REÇUES LE 25 NOVEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 22 février 2024.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocat.

Problématique

Questionnement sur la correction de l'évaluation finale de la formation professionnelle exigée en condition supplémentaire.

Conclusion(s)

Maintien par l'École du Barreau de la note de l'évaluation finale. Pas de commentaires à formuler sur l'évaluation.

PLAINTES REÇUES LE 18 DÉCEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 15 mars 2024.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis restrictif temporaire d'avocate.

Problématique

- Doute concernant les implications de la résolution de l'Ordre déclarant suspendre la délivrance d'un permis ;
- Insatisfaction sur la communication de l'Ordre à un employeur potentiel contenant de l'information que la plaignante considère comme erronée.

Conclusion(s)

- L'Ordre a clarifié que la résolution suspendant la délivrance d'un permis ne concerne pas le permis restrictif temporaire, mais bien le permis régulier pour lequel la plaignante doit toujours satisfaire des conditions ;
- La question des informations données au cabinet d'avocats dans le cadre d'un processus d'embauche est hors de la compétence du commissaire.

Recommandation(s) et intervention(s)

On ne note pas d'élément pouvant justifier de formuler une recommandation à l'Ordre concernant la démarche d'admission.

PLAINTES REÇUES LE 22 MARS 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocat.

PLAINTES REÇUES LE 26 MARS 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'avocate.

Ordre des comptables professionnels agréés

PLAINTE REÇUE LE 29 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen terminé. Conclusions et recommandations envoyées à l'Ordre le 19 mars 2024. En attente de la réponse de l'Ordre.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de comptable professionnel agréé.

Problématique

Insatisfaction de la plaignante par rapport au résultat d'échec obtenu à sa deuxième tentative à l'examen et au maintien de ce résultat à la suite de sa demande de révision auprès de l'Ordre.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas de la plaignante

- La plaignante a satisfait aux conditions liées à la formation initiale, à la formation professionnelle et au stage imposés par le *Règlement sur les autres conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec* pour l'obtention du permis d'exercer de CPA ;
- La plaignante doit réussir l'EFC, ultime étape avant la délivrance du permis d'exercer ;
- La plaignante a échoué une première fois à l'EFC à la séance de mai 2022 avec un échec à l'épreuve des jours 2 et 3 aux niveaux 1 et 2 ;
- La plaignante a fait une deuxième tentative à l'EFC en mai 2023 avec un nouvel échec : elle a réussi les niveaux échoués en mai 2022, mais a échoué à l'un des éléments du niveau 4 (étendue en audit et certification) de l'EFC ;
- La plaignante a demandé la révision de la correction de sa copie d'examen de mai 2023, sans pouvoir, au préalable, évaluer ses chances de voir son résultat final modifié étant donné que la fiche des résultats des épreuves des jours 2 et 3 transmise aux candidats ne donne aucune indication sur le niveau de performance des candidats ayant échoué aux niveaux 2 à 4 ;
- À la suite de sa demande de révision de la correction de l'examen, l'échec de la plaignante a été maintenu ;
- Il reste une 3^e tentative possible à la plaignante pour réussir l'EFC. Pour sa troisième et dernière tentative à l'EFC, l'Ordre impose à la plaignante de repasser l'épreuve des jours 2 et 3 au complet ;
- Un délai maximal de 7 ans après l'inscription à l'Ordre est accordé par l'Ordre aux candidats pour qu'ils complètent l'ensemble de leurs conditions supplémentaires (stage de 24 mois, formation professionnelle et réussite à l'EFC) ;
- La prochaine séance de l'EFC (jours 2 et 3) est prévue les 29 et 30 mai 2024, soit après la date d'échéance de l'inscription de la plaignante à l'Ordre (1^{er} mai 2024) ;
- La plaignante devra déposer une demande de prolongation de délai auprès de l'Ordre et obtenir son aval, si elle souhaite se présenter de nouveau à l'EFC ;
- Si l'élément « étendue en audit et certification » n'a été évalué que lors du jour 3 de la séance de l'EFC de mai 2023, la logique voudrait que seule la reprise du jour 3 de l'EFC soit imposée à la plaignante.

Conclusions sur le fonctionnement général du processus d'admission à l'Ordre

- Les examens des jours 2 et 3 doivent être considérés comme étant 2 épreuves distinctes puisqu'il s'agit d'examens différents ;
- L'article 25 du *Règlement sur les autres conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec* doit être modifié pour préciser que les jours 2 et 3 de l'EFC consistent en deux épreuves distinctes dont les résultats sont combinés, et ce, afin de refléter la réalité concrète de la structure de l'EFC ;
- L'Ordre, avec le concours de sa tierce partie, CPA Canada, doit s'assurer que l'information fournie aux candidats pour chaque séance de l'EFC soit claire et transparente sur ce qui est évalué et que l'ensemble de la documentation qui présente le contenu de l'EFC soit cohérente ;
- Selon les niveaux ou les éléments des niveaux de l'EFC évalués et échoués par les candidats aux examens des jours 2 et 3, les candidats devraient être autorisés à ne reprendre que les examens des jours concernés ;
- Pour les candidats ayant échoué aux examens des jours 2 et 3 de l'EFC de mai, aucune rétroaction n'est disponible en temps utile afin de leur permettre de mieux se préparer à la séance suivante (septembre) de l'EFC ;

- Les candidats ayant échoué aux niveaux 2 à 4 de l'épreuve des jours 2 et 3 ne disposent d'aucune indication relative à leur performance puisque la fiche des résultats qui leur est transmise mentionne juste si le niveau a été réussi ou échoué ;
- En raison de l'absence d'information relative à leur performance, les candidats ne peuvent décider de manière éclairée de l'opportunité de déposer une demande de révision de la correction de l'examen ;
- Étant donné les délais pris par l'Ordre et sa tierce partie pour effectuer la révision de la correction des résultats de l'EFC ou produire les rapports personnalisés de performance, les candidats ayant échoué à l'EFC de mai reçoivent une réponse de l'Ordre après la tenue de la séance suivante d'examen ;
- Le calendrier des séances de l'EFC devrait être revu afin que les 2 séances soient offertes à 6 mois d'intervalle ;
- La révision de la correction de l'EFC devrait être confiée à des correcteurs différents de ceux ayant procédé à la correction initiale, afin de se conformer au principe d'objectivité et aux bonnes pratiques dans le domaine de l'évaluation. Le principe d'objectivité a été enchâssé dans le *Code des professions*.

Recommandation(s) et intervention(s)

Recommandation concernant le dossier de la plaignante

- 1) Que l'Ordre, avec le concours de sa tierce partie, CPA Canada, autorise la plaignante à ne reprendre que le jour 3 de l'EFC, si l'élément « étendue en audit et certification » n'a été évalué que lors du jour 3 de la séance de l'EFC de mai 2023 ;

Recommandations sur le fonctionnement général du processus

- 2) Que l'Ordre considère les examens des jours 2 et 3 comme deux épreuves différentes étant donné qu'il s'agit de deux examens distincts et que l'article 25 du Règlement sur les autres conditions et modalités de délivrance des permis de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec soit modifié afin de refléter la réalité concrète de la structure de l'EFC ;
- 3) Que l'Ordre, avec le concours de sa tierce partie, CPA Canada, modifie son approche de sorte que l'ensemble des candidats ayant échoué à l'EFC n'aient à repasser que les journées d'examen associées aux niveaux et aux éléments échoués ;
- 4) Que l'Ordre, avec le concours de sa tierce partie, CPA Canada, fournisse aux candidats ayant échoué à l'EFC :
 - une fiche avec les résultats globaux indiquant, pour chaque niveau échoué, le rang décile ;
 - une rétroaction pour les examens des jours 2 et 3 sur le même modèle que la rétroaction proposée pour l'épreuve du jour 1 ;
- 5) Que l'Ordre, avec le concours de sa tierce partie, CPA Canada, soit en mesure de fournir, aux candidats ayant fait la demande, un rapport d'analyse de la performance ou la décision relative à la révision de la correction de l'EFC dans un délai raisonnable ;
- 6) Que l'Ordre, avec le concours de sa tierce partie, CPA Canada, s'assure que l'information fournie aux candidats pour chaque séance de l'EFC soit claire et transparente sur ce qui est évalué et que l'ensemble de la documentation qui présente le contenu de l'EFC soit cohérente ;
- 7) Que l'Ordre, avec le concours de sa tierce partie, CPA Canada, poursuive sa réflexion afin de tenir compte du principe d'objectivité et des bonnes pratiques applicables en matière d'évaluation en s'assurant que les membres du comité qui ont participé à la démarche de correction initiale de l'EFC ne participent pas au comité qui fait la révision de cette correction.

Réponse et suite(s)

À venir.

Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 21 JUIN 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 20 septembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de conseillère en ressources humaines agréée.

Problématique

Insatisfaction de la plaignante par rapport au refus de l'Ordre de lui donner accès au corrigé à la suite d'un échec à un examen imposé par l'Ordre à l'étape de l'équivalence.

Conclusion(s)

- L'Ordre ne permet pas aux personnes candidates ayant échoué d'avoir accès au corrigé de l'examen, principalement du fait que les études de cas peuvent être réutilisées dans le cadre de plusieurs examens ;
- Dans ces circonstances, l'Ordre ne peut pas remettre le corrigé aux candidats en échec qui le souhaitent sans compromettre l'intégrité de l'examen ;
- Les bonnes pratiques appellent cependant à faire au mieux pour que les personnes candidates ayant échoué à un examen comprennent leurs lacunes et ainsi mieux se préparer en cas de reprise de l'examen.

Recommandation(s) et intervention(s)

QUE l'Ordre envisage d'organiser une rencontre dirigée au cours de laquelle la plaignante pourra être informée plus avant des réponses attendues aux questions de l'examen d'équivalence pour lesquelles elle a obtenu un résultat d'échec. La plaignante ne pourra pas avoir un accès au corrigé qui lui permettrait d'en prendre copie de quelque manière que ce soit ou qui risquerait de compromettre autrement l'intégrité de l'examen.

Réponse et suite(s)

L'Ordre souscrit à la recommandation et s'engage à la mettre en œuvre.

Ordre des criminologues du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 3 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 31 octobre 2023.

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

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de criminologue.

Ordre des denturologistes du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 10 JANVIER 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 8 mars 2024.

Examen concluant à un objet de plainte hors de la compétence du commissaire.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de denturologiste.

Problématique

Enjeux concernant l'obligation de réussir l'épreuve de langue nécessaire à l'obtention du diplôme d'études collégiales en techniques de denturologie.

Conclusion(s)

Le commissaire n'a pas compétence sur les diplômes donnant ouverture aux permis des ordres professionnels et leurs conditions de diplomation.

Ordre des diététistes-nutritionnistes du Québec

PLAINTE REÇUE LE 10 MAI 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 27 novembre 2023.
Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de diététiste-nutritionniste.

Problématique

Questionnement sur l'évaluation du dossier de la demande de reconnaissance d'équivalence par l'Ordre et l'ampleur de la prescription de formation d'appoint.

Conclusion(s)

- La plaignante a obtenu une reconnaissance partielle de l'équivalence avec une prescription de formation d'appoint ;
- La plaignante a demandé la révision de la décision d'équivalence, mais la décision initiale a été maintenue ;
- Après la réception de la décision définitive, la plaignante a reçu, de la part de son université, de la documentation complémentaire détaillée ;
- Étant donné les nouveaux éléments présentés par la plaignante, l'Ordre a accepté de réévaluer le dossier d'équivalence de la plaignante et sa prescription de formation d'appoint a été allégée ;
- La plaignante est satisfaite de la nouvelle prescription de formation d'appoint qui a été émise par l'Ordre.

Recommandation(s) et intervention(s)

Facilitation entre la partie plaignante et l'Ordre.

PLAINTRE REÇUE LE 14 NOVEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 21 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis restrictif temporaire de diététiste-nutritionniste.

Problématique

Questionnement du plaignant par rapport à l'obtention d'un permis restrictif temporaire (PRT, art. 42.1, Code) qui lui permettrait de travailler dans son domaine tout en complétant la formation d'appoint prescrite par l'Ordre.

Conclusion(s)

La délivrance d'un PRT est une décision discrétionnaire de l'Ordre. Le plaignant doit s'adresser à l'Ordre qui évaluera la possibilité et l'opportunité de délivrer un tel permis au plaignant, notamment en fonction de son profil.

Recommandation(s) et intervention(s)

Lettre envoyée au plaignant l'informant qu'il doit s'adresser à l'Ordre pour savoir s'il peut bénéficier d'un PRT dans sa situation.

Ordre des évaluateurs agréés du Québec

PLAINTRE REÇUE LE 15 JANVIER 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'évaluatrice agréée.

Ordre des infirmières et infirmiers du Québec

PLAINTES REÇUES LE 11 AVRIL 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 26 juin 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

Insatisfaction de la plaignante par rapport à la décision de l'Ordre de refuser d'annuler son échec à l'examen professionnel du 26 septembre 2022.

Conclusion(s)

En raison de leur imprécision, les documents médicaux fournis par la plaignante n'ont pas permis à l'Ordre de conclure qu'elle était dans l'incapacité de passer l'examen professionnel le 26 septembre 2022.

Recommandation(s) et intervention(s)

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

PLAINTES REÇUES LE 15 MAI 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 13 juin 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

Insatisfaction quant au délai de traitement d'une demande d'équivalence qui voit plusieurs mois s'écouler entre les étapes, comme l'information selon laquelle le dossier est complet ou non pour l'analyse par le comité.

Conclusion(s)

Depuis un an, l'Ordre dit recevoir un nombre de demandes d'admission beaucoup plus élevé que d'habitude et le personnel actuel ne suffit plus pour traiter l'ensemble des demandes dans un délai raisonnable. Selon l'Ordre, il s'agirait d'une situation conjoncturelle et il assure qu'il met tout en œuvre afin d'embaucher de nouvelles personnes pour accélérer le traitement des demandes d'admission qu'il reçoit, dont celle de la plaignante.

Recommandation(s) et intervention(s)

On ne formule pas de commentaires particuliers sur la situation, sauf d'exprimer l'espoir qu'elle se résorbe rapidement.

PLAINTES REÇUES LE 7 SEPTEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 22 janvier 2024.

Réponse satisfaisante de l'Ordre obtenue en cours d'examen.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

Insatisfaction de la plaignante relative à la décision de l'Ordre de lui imposer une formation d'appoint à suivre et de limiter son droit de pratique, à la suite de l'évaluation de son dossier dans le cadre d'un retour à la pratique.

Conclusion(s)

En cours d'examen, la plaignante a soumis de nouveaux documents à l'Ordre qui a alors reconsidéré sa décision : l'exigence de réussite d'une formation d'appoint a été abandonnée et un permis régulier sans limitation du droit de pratique a été délivré à la plaignante.

PLAINTE REÇUE LE 12 OCTOBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 14 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

Insatisfaction de la plaignante par rapport à la décision de l'Ordre de ne plus l'autoriser à se présenter à l'examen professionnel.

Conclusion(s)

Au vu de la réglementation en vigueur, la plaignante a pu bénéficier d'un délai maximal de 4 ans afin de réussir son examen professionnel, soit jusqu'en septembre 2018. Il lui est donc impossible, aujourd'hui, de se présenter à nouveau à l'examen professionnel.

Recommandation(s) et intervention(s)

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

PLAINTRE REÇUE LE 23 FÉVRIER 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 21 mars 2024.

Examen concluant à un objet de plainte hors de la compétence du commissaire.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'infirmière.

Problématique

- Insatisfaction quant à l'évaluation d'un stage dans le cadre d'un baccalauréat en sciences infirmières, incluant la communication entre les monitrices et la plaignante ;
- Questionnement quant aux recours pour les personnes étudiantes au sein de l'établissement d'enseignement.

Conclusion(s)

Le stage est celui d'une personne inscrite à un programme de grade (diplôme) qui donne ouverture au permis de l'Ordre. Le commissaire n'a pas compétence sur les diplômes qui donnent ouverture à un permis d'un ordre professionnel.

Ordre des ingénieurs du Québec

PLAINTRE REÇUE LE 14 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 12 octobre 2023.

Réponse satisfaisante obtenue de l'Ordre en cours d'enquête.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier d'ingénieur.

Problématique

Évaluation par l'Ordre des stages réalisés afin de satisfaire la condition supplémentaire de la partie pratique de la formation professionnelle.

Collège des médecins du Québec

PLAINTE REÇUE LE 3 AOÛT 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 21 août 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Certificat de spécialiste en endocrinologie gynécologique de la reproduction et de l'infertilité.

Problématique

Insatisfaction du plaignant qui souhaite obtenir un certificat de spécialiste en endocrinologie gynécologique de la reproduction et de l'infertilité auprès de l'Ordre sans avoir à réussir l'examen final de spécialité du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada.

Conclusion(s)

- La spécialité en endocrinologie gynécologique de la reproduction et de l'infertilité a été ajoutée à la liste des spécialités reconnues par une modification réglementaire en 2015 ;
- Selon le *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance du permis et des certificats de spécialiste du Collège des médecins du Québec*, l'examen final de spécialité du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada est une des conditions à satisfaire en vue de la délivrance d'un certificat de spécialiste dans une spécialité donnée ;
- L'article 28 du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance du permis et des certificats de spécialiste du Collège des médecins du Québec* prévoit une disposition particulière lorsqu'une nouvelle spécialité est créée : à la suite de l'expédition de l'avis du secrétaire de l'Ordre informant les médecins de la création de la nouvelle spécialité, ceux-ci ont 6 mois pour déposer une demande en vue d'obtenir une équivalence de formation et d'un certificat de spécialiste dans cette spécialité, sans que la réussite de l'examen final de spécialité ne soit exigée ;
- À la suite de l'ajout en 2015 de la spécialité en endocrinologie gynécologique de la reproduction et de l'infertilité, le plaignant ne s'est pas prévalu, dans les 6 mois après l'envoi de l'avis par l'Ordre, de la disposition inscrite à l'article 28 du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance du permis et des certificats de spécialiste du Collège des médecins du Québec* ;
- En 2023, le délai de 6 mois mentionné à l'article 28 du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance du permis et des certificats de spécialiste du Collège des médecins du Québec* est largement dépassé et le plaignant doit réussir l'examen final de spécialité en vue d'obtenir un certificat de spécialiste dans la spécialité visée.

Recommandation(s) et intervention(s)

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

PLAINTRE REÇUE LE 7 SEPTEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 15 novembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier et certificat de spécialiste en chirurgie cardiaque.

Problématique

Insatisfaction du plaignant quant au refus de l'Ordre de l'autoriser à se présenter à l'examen final de la spécialité de chirurgie cardiaque du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada.

Conclusion(s)

- L'équivalence de formation postdoctorale qui a été initialement reconnue au plaignant par l'Ordre est en chirurgie générale, non en chirurgie cardiaque ;
- L'assistance opératoire n'est pas une spécialité en soi, mais seulement une des activités constitutives de la chirurgie ;
- Le permis restrictif détenu par le plaignant lui permet de faire uniquement de l'assistance opératoire à titre de chirurgien général ;
- La situation actuelle du plaignant fait en sorte qu'il ne satisfait pas aux conditions mentionnées à la réglementation lui permettant d'être admissible à l'examen final du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada.

Recommandation(s) et intervention(s)

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

PLAINTÉ REÇUE LE 8 NOVEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 9 janvier 2024.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de médecin et certificat de spécialiste en neurologie.

Problématique

Insatisfaction du plaignant relative :

- à la décision de l'Ordre de ne pas prendre en considération une année de pratique à l'étranger dans la comptabilisation des 5 ans requis sous permis restrictif de médecin clinicien en vue d'une conversion en permis régulier ;
- aux difficultés vécues pour l'obtention d'un nouveau poste de neurologue dans un établissement de santé du Québec.

Conclusion(s)

- L'article 26 du *Règlement sur les conditions et modalités de délivrance du permis et des certificats de spécialiste du Collège des médecins du Québec* indique qu'en vue d'une conversion du permis restrictif de clinicien en permis régulier (avec exemption de l'examen final de spécialité), le demandeur doit avoir accumulé 5 ans de pratique sous permis restrictif ;
- La démission du plaignant entraînait la caducité et le retrait de son permis restrictif, tel que mentionné dans les lettres d'accompagnement de la délivrance et des renouvellements de son permis ;
- L'année de pratique à l'étranger, sans détenir un permis restrictif, ne pouvait être considérée dans les 5 ans requis pour une conversion en permis régulier ;
- Les démarches infructueuses du plaignant relatives à la recherche d'un nouveau poste de neurologue concernent les particularités du marché du travail pour la profession de médecin au Québec. Cela ne relève pas de la compétence du commissaire.

Recommandation(s) et intervention(s)

On ne note pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier. On rappelle toutefois la nécessité de porter une attention aux communications sur les conditions et modalités entourant le permis restrictif pour éviter les malentendus dans diverses situations et parcours des personnes candidates.

PLAINTÉ REÇUE LE 9 JANVIER 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen en cours.

La plainte vise l'ordre professionnel ainsi qu'un autre acteur de la démarche d'admission : les facultés de médecine du Québec.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de médecin et certificat de spécialiste en anesthésiologie/médecine familiale.

Ordre des pharmaciens du Québec

PLAINTÉ REÇUE LE 10 OCTOBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen terminé. Recommandation envoyée à la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal le 25 mars 2024. En attente de la réponse de la Faculté.
La plainte vise l'Ordre et un autre acteur de la démarche d'admission : Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de pharmacien.

Problématique

Insatisfaction du plaignant concernant la prescription de formation d'appoint de l'Ordre qu'il juge trop lourde. De plus, le plaignant a indiqué ne pas être en mesure de déposer un dossier de demande d'admission au programme de formation d'appoint (Qualification en pharmacie - QeP) de la faculté de pharmacie de l'Université de Montréal. En effet, la résidence permanente ou la citoyenneté canadienne est exigée comme condition d'admission au programme QeP, alors que le plaignant détient un statut de résident temporaire (permis d'études).

Conclusion(s)

- Concernant la prescription émise par l'Ordre des pharmaciens du Québec, nous ne notons pas d'élément pouvant justifier une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier du plaignant ;
- Dans le parcours d'un candidat formé à l'étranger, la faculté n'intervient que dans le cadre de la dispensation de la formation d'appoint prescrite par l'Ordre et elle doit uniquement considérer le statut légal des personnes candidates nécessaire pour étudier au Québec, ici dans le programme QeP ;
- En justifiant la condition d'admission au QeP de la résidence permanente ou de la citoyenneté canadienne en la raccordant à la perspective de l'admission à la profession, la faculté se trouve à ajouter, par anticipation, une condition d'admission à la profession qui n'existe pas et, aux yeux des autorités publiques, n'a pas lieu d'être ;
- Par sa condition d'admission au QeP de la résidence permanente ou de la citoyenneté canadienne, la faculté prend sur elle et anticipe indûment une considération qui relève des autorités d'immigration et qui peut venir plus tard dans la démarche professionnelle d'une personne ;
- Il n'y a pas que la résidence permanente et la citoyenneté canadienne qui autorisent une personne à suivre des programmes d'études qui incluent des stages obligatoires sur le territoire. En effet, il existe, par exemple, des permis d'études couplés à des permis de travail coop qui le permettent. L'exigence de la résidence permanente/citoyenneté canadienne pour le QeP, si tant est qu'elle soit légale et légitime, serait ici trop restreinte.

Recommandation(s) et intervention(s)

QUE la Faculté de pharmacie de l'Université de Montréal cesse d'exiger la résidence permanente ou la citoyenneté canadienne comme condition d'admission et d'inscription au Programme de qualification en pharmacie (QeP) ainsi qu'à tout parcours de formation prescrit à une personne par l'Ordre des pharmaciens du Québec dans une perspective et une démarche d'admission à la profession de pharmacien au Québec.

Réponse et suite(s)

À venir.

PLAINTÉ REÇUE LE 4 JANVIER 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de pharmacien.

Ordre des psychologues du Québec

PLAINTES REÇUES LE 29 AVRIL 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 13 septembre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de psychothérapeute.

Problématique

- Questionnement sur la reconnaissance de formations en regard de la réglementation pour l'obtention du permis de psychothérapeute ;
- Enjeux de disponibilité de l'information quant aux critères utilisés par l'Ordre pour reconnaître les formations ;
- Questionnement quant au statut juridique des critères utilisés par l'Ordre pour reconnaître les formations.

Conclusion(s)

- L'approche de traitement des dossiers d'admission n'a pas à apparaître au texte réglementaire. Le fait pour des éléments de ne pas apparaître au règlement ne les rend pas invalide ;
- L'Ordre a documenté dans d'autres documents (politique, processus, guide, information) ce que la connaissance du domaine et l'expérience des dossiers lui ont permis de conclure et d'établir pour le traitement des demandes de permis et l'application du règlement ;
- L'information sur les critères utilisés par l'Ordre pour reconnaître des formations en regard des exigences de la réglementation n'est pas d'emblée accessible. L'Ordre devrait rendre l'information accessible sur son site Web.

Recommandation(s) et intervention(s)

- On ne note pas d'éléments justifiant une recommandation à l'Ordre de revoir le dossier de la plaignante ;
- En cours d'enquête, à la demande du commissaire, l'Ordre a communiqué à la plaignante et affiché sur son site Web l'information sur les critères utilisés pour reconnaître des formations en regard des exigences de la réglementation.

PLAINTES REÇUES LE 20 MARS 2024

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Examen en cours.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de psychologue.

Ordre des technologues en prothèses et appareils dentaires du Québec

PLAINTES REÇUES LE 7 SEPTEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 26 octobre 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis de directeur de laboratoire de prothèses dentaires.

Problématique

Insatisfaction du plaignant à l'égard de la décision de l'Ordre de lui refuser la délivrance d'un permis de directeur de laboratoire.

Conclusion(s)

- La situation du plaignant ne satisfait pas les conditions établies par le *Règlement sur le permis de directeur d'un laboratoire de prothèses dentaires* pour la délivrance de ce permis ;
- Le commissaire n'a pas compétence sur les démarches entreprises par le syndic auprès du plaignant à la suite du refus de l'Ordre de lui délivrer un permis de directeur de laboratoire.

Recommandation(s) et intervention(s)

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

Ordre des technologues professionnels du Québec

PLAINTE REÇUE LE 26 AVRIL 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 3 août 2023.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de technologue professionnel.

Problématique

Insatisfaction du plaignant relativement au refus de l'Ordre de lui accorder l'équivalence. Il pense que son dossier n'a pas été évalué du fait que l'Ordre a mentionné dès le départ que son dossier serait refusé. L'Ordre a précisé qu'il n'analysait plus les demandes d'équivalence de formation basées principalement sur l'expérience de travail.

Conclusion(s)

Conclusions sur le cas du plaignant

- Le DEC est le diplôme donnant ouverture au permis de l'Ordre pour la profession de technologue en génie civil ;
- Le plaignant ne détient pas de DEC, mais possède 15 ans d'expérience professionnelle dans le domaine du génie civil et a suivi certains cours/formations dans le domaine ;
- Le plaignant a déposé un dossier de demande d'admission en équivalence de formation ;
- L'ensemble des documents déposés par le plaignant en soutien à son dossier ont été analysés par le comité des examinateurs ;
- Les compétences acquises par le plaignant dans le cadre de son expérience professionnelle et de ses formations/cours ont été comparées à celles acquises par le titulaire d'un DEC dans le domaine du génie civil ;
- Le comité des examinateurs a identifié une liste de compétences obligatoires et spécifiques manquantes ;
- Sur la base de l'évaluation du dossier effectuée par le comité des examinateurs, le comité de gouvernance a décidé de refuser d'accorder la reconnaissance de l'équivalence de formation au plaignant et lui a fourni une liste de programmes d'études et de cours qui lui permettraient de combler les compétences manquantes.

Conclusions sur le fonctionnement général de l'Ordre

- Le *Règlement sur les normes d'équivalence pour la délivrance d'un permis de l'Ordre professionnel des technologues professionnels* permet à une personne candidate de déposer une demande de reconnaissance d'une équivalence de formation, même s'il ne possède pas de diplôme dans le domaine ;
- L'Ordre ne peut signifier un refus aux personnes candidates avant même que leur dossier ne soit évalué par le comité des examinateurs et que le comité de gouvernance ait statué sur la reconnaissance de l'équivalence ;
- Il est inexact, de la part de l'Ordre, d'indiquer aux personnes candidates que l'Ordre n'évalue plus le contenu de l'expérience professionnelle lorsque celle-ci constitue l'élément principal sur lequel repose le dossier. En effet, un ordre ne peut refuser d'examiner une expérience de travail lorsque pertinente. Le comité des évaluateurs analyse l'expérience de travail, mais à partir de grilles basées sur une liste de compétences académiques, c'est-à-dire qui constituent le(s) programme(s) de DEC correspondant(s).

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.

Recommandation sur le fonctionnement général du processus

Que l'Ordre, au moment du dépôt de dossiers de demande d'admission par équivalence de formation, cesse de :

- signifier aux personnes candidates que leur dossier sera refusé lorsque leur demande s'appuie principalement sur une expérience professionnelle ;
- mentionner aux personnes candidates que l'Ordre n'analyse plus l'expérience de travail lorsque celle-ci constitue l'essentiel du contenu du dossier.

Réponse et suite(s)

L'Ordre souscrit à la recommandation et s'engage à la mettre en œuvre.

Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec

PLAINTES REÇUES LE 30 NOVEMBRE 2023

Traitement du dossier au 31 mars 2024

Dossier fermé le 20 février 2024.

Permis/Certificat de spécialiste visé

Permis régulier de travailleuse sociale.

Problématique

- Difficulté à accéder aux cours universitaires qui permettraient de compléter (par voie d'équivalence) les exigences requises à des fins d'obtention d'un permis régulier ;
- Questionnement par rapport aux conditions de délivrance du permis restrictif temporaire.

Conclusion(s)

- La plaignante a mentionné ne pas vouloir déposer de demande de révision de la décision de l'Ordre relative à la reconnaissance partielle de son équivalence ;
- Les échanges entre la plaignante et l'Ordre mettent en évidence que ce dernier a fourni de l'information relative à l'offre de cours en ligne et en présentiel dans le contexte de la formation d'appoint prescrite ;
- La plaignante devrait entamer les démarches et s'inscrire aux cours pour compléter sa formation d'appoint prescrite par l'Ordre ;
- Pas de commentaire à formuler sur l'accessibilité aux cours offerts dans le contexte de la formation d'appoint qui pourrait répondre aux exigences personnelles de la plaignante ;
- Pas de commentaire à formuler quant aux conditions de délivrance d'un permis restrictif temporaire.

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 2023-2024, le commissaire a entamé la planification d'autres vérifications systématiques.

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 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 2023-2024, le commissaire a mené à terme une vérification particulière lancée à l'exercice précédent.

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)

Au cours de l'exercice 2023-2024, le commissaire a complété une vérification particulière (enquête) 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 »)¹⁰.

Enclenchée dans un exercice précédent, l'objectif général de la vérification était 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 étaient 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.

Exceptionnellement, le commissaire a publié trois rapports d'étape afin d'informer les personnes concernées de l'état de l'enquête, de même que de formuler des conclusions et des recommandations qui ne sauraient attendre la fin de la vérification.

– Rapport d'Étape 1, janvier 2023

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.

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/particulieres/inf-exam-admis/>

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 temporaires.

– Rapport d'Étape 2, mai 2023

Le commissaire a publié en mai 2023 le [Rapport d'étape 2](#) qui porte sur la méthodologie de l'examen de l'Ordre. Les faits saillants du rapport sont les suivants.

La validité de l'examen est affectée

La documentation servant habituellement à la construction de l'examen et à sa validité n'a pas été révisée depuis plus d'une décennie, malgré même des changements importants apportés à l'examen. L'énoncé des compétences de la profession est très complexe au point de ne pas être facilitant pour déterminer le contenu d'un examen. Enfin, l'Ordre n'a pas en main une analyse des tâches de la profession, actuelle et en bonne et due forme, pour guider l'élaboration de l'examen. Tout cela affecte la validité de l'examen.

La fiabilité de l'examen est faible : la qualité des questions est en jeu

En septembre 2022 et depuis plusieurs années, le coefficient statistique de fiabilité de l'examen est faible. S'agissant d'un examen à enjeux élevés (possibilité de ne pas obtenir son permis d'exercice), les bonnes pratiques demandent une fiabilité nettement supérieure.

Les résultats à l'examen des personnes candidates se situent en très grand nombre autour de la note de passage. Cela montre que les questions de l'examen ne permettaient pas de distinguer adéquatement les personnes compétentes de celles qui ne le sont pas. Cette situation fait aussi en sorte que le moindre mouvement affectant les résultats individuels ou modifiant la note de passage fait basculer un nombre important de personnes candidates vers la réussite ou l'échec.

L'expertise obtenue conclut à des problèmes importants de qualité (construction) des questions de l'examen. De plus, l'Ordre n'est pas en mesure de garantir ni de démontrer un niveau de difficulté comparable entre les séances de l'examen.

Les personnes candidates critiquent aussi le niveau de difficulté et la clarté de l'examen

Les 2 904 personnes candidates à l'examen de septembre 2022 ont répondu en grand nombre (67 %) à un sondage portant en partie sur l'appréciation de certains éléments de l'examen.

Une très forte majorité (85 %) des personnes candidates ayant répondu au questionnaire ont considéré défavorablement le niveau de difficulté de l'examen du

22 septembre 2022. Trois quarts des répondants ont mentionné que les questions et les choix de réponses de l'examen n'étaient pas clairs.

L'appréciation défavorable de l'examen a été généralisée à l'ensemble des répondants et ne s'est pas limitée aux personnes qui ont échoué. Le parcours de formation et/ou l'institution de provenance des répondants ne semble pas avoir eu d'influence notable sur l'appréciation des éléments de l'examen. Les répondants universitaires ont évalué tout aussi défavorablement l'examen alors que leur taux de réussite était supérieur à celui des répondants provenant des autres parcours de formation (cégeps et hors Québec).

Le propos des répondants sur leur expérience de l'examen, y compris ceux qui ont très bien réussi, converge avec celui de l'expert mandaté par le commissaire quant à l'enjeu de la qualité des questions et de la fiabilité de l'examen, à tout le moins pour la séance de septembre 2022.

Une note de passage élevée sans justification suffisante

En raison d'enjeux de confiance dans son examen, l'Ordre a décidé en 2021 de hausser systématiquement la note de passage au-delà de la note établie par la méthode convenue pour un examen. Cette hausse n'est pas suffisamment justifiée et n'est pas un moyen de répondre aux préoccupations que l'Ordre avait concernant son examen.

Le maintien d'une note de passage élevée à l'examen de septembre 2022, sans justification et documentation suffisantes, a entraîné une augmentation significative et inhabituelle du taux d'échec.

Par ailleurs, le comité à l'Ordre qui fixe la note de passage de l'examen comprend peu de membres et leurs profils ne sont pas suffisamment diversifiés pour éviter des biais, des erreurs et des résultats « faux négatifs ». Par exemple, il n'y a pas de praticiens à temps plein ni de personnes détenant uniquement un DEC en soins infirmiers.

Plus de 500 futures infirmières mises techniquement en échec

Selon une simulation par l'équipe d'enquête du commissaire, n'eût été la note de passage élevée maintenue par l'Ordre, plus de 500 personnes candidates auraient réussi plutôt qu'échoué à l'examen de septembre 2022. C'est autant de futures infirmières qui auraient pu avoir leur permis d'exercice à l'automne 2022 et contribuer au réseau de la santé. Le commissaire appelle à ce que les résultats de septembre 2022 soient recalculés à partir d'une note de passage revue et pleinement justifiée.

La situation troublante des personnes formées hors du Québec

Les résultats à l'examen de septembre 2022 de l'Ordre révèlent un taux de réussite dramatiquement bas (15 %) pour les personnes candidates formées hors du Québec.

D'autres données obtenues en cours d'enquête indiquent qu'au moins depuis 2018, les personnes candidates formées hors du Québec ont systématiquement des taux de réussite beaucoup plus faibles que les personnes formées au Québec.

L'Ordre et d'autres parties prenantes doivent se pencher sur les raisons de ces faibles taux et apporter des solutions adaptées. Outre l'équité pour les personnes visées, cela est crucial pour le Québec qui recrute ces temps-ci des personnes à l'étranger pour faire face à une pénurie d'infirmières et d'infirmiers.

Les options qui se présentent à l'Ordre

En présence de recommandations plutôt fondamentales visant l'examen de l'Ordre, quelques scénarios se présentent à lui.

1. Se questionner sur la pertinence et l'utilité d'un examen.
2. Améliorer son examen en donnant suite aux recommandations du rapport. Il a les moyens et les conditions pour avoir son propre examen, crédible, valide et fiable.
3. Envisager d'utiliser un autre examen pertinent à la profession infirmière. Avant de s'engager dans cette voie, l'Ordre devra prendre certaines précautions et donner des assurances aux autorités gouvernementales et autres parties prenantes. Ces précautions et assurances sont résumées dans le rapport d'étape du commissaire.

Pour résoudre la situation, le commissaire a formulé huit recommandations, comme une feuille de route ordonnée et réaliste composée de mesures et de travaux afin de corriger à court terme les failles et fragilités de l'examen, puis à plus long terme, de hausser durablement la validité et la fiabilité de celui-ci. Les suites données par l'Ordre à ces recommandations sont commentées dans le Rapport d'étape 3.

– Rapport d'Étape 3, novembre 2023

Le commissaire a publié en novembre 2023 le [Rapport d'étape 3](#) (dernier rapport de la vérification) qui porte sur la formation et la préparation des personnes candidates à la profession infirmière. Ce rapport d'étape fait aussi un retour sur les suites données au Rapport d'étape 2 de mai 2023. Les faits saillants du Rapport d'étape 3 sont les suivants.

L'impact de la pandémie sur la formation n'est pas concluant pour expliquer le taux de réussite inhabituellement bas à l'examen de septembre 2022

L'impact de la pandémie sur la formation et la préparation des personnes candidates n'est pas une explication généralisable, suffisante et concluante du taux de réussite inhabituellement bas à l'examen de septembre 2022.

L'impact de la pandémie sur la formation (théorie et pratique) au Québec a été ressenti différemment selon :

- l'évolution de la crise sociosanitaire ;
- les établissements d'enseignement et les lieux de formation ou de stage ;
- la situation personnelle des personnes candidates et l'étape à laquelle elles étaient rendues dans leur cycle d'études (début, milieu ou fin) au cours de la pandémie et de ses phases.

La pandémie n'a pas affecté tout le monde, tout le temps, et de la même façon. Malgré les impressions tirées d'observations de même qu'une logique apparente et intuitive, il est difficile de généraliser et d'affirmer que les personnes candidates ayant suivi leur parcours de formation pendant la pandémie sont moins bien formées.

Cette conclusion prend principalement appui sur l'analyse :

- de la documentation interne et autres informations de l'Ordre ;
- des questionnaires envoyés aux établissements d'enseignement et aux personnes candidates portant sur l'expérience de la formation en temps de pandémie ;
- un résumé de littérature (études, recherches, analyses) concernant l'impact de la pandémie sur la formation professionnelle, dont celle des infirmières(ers).

Les conclusions au Québec rejoignent celles d'études et d'analyses hors du Québec.

L'Ordre n'a pas donné de suites aux recommandations du commissaire sur son examen

L'Ordre n'a pas donné une suite tangible, valable et complète aux recommandations du Rapport d'étape 2 de mai 2023 quant aux travaux et mesures à mettre en place pour améliorer la validité et la fiabilité de son examen. Les documents fondamentaux habituels d'un examen demeurent absents, incomplets ou désuets, sans réel engagement de corriger la situation.

Contrairement à certaines affirmations de l'Ordre, celui-ci n'a pas appliqué les recommandations du Rapport d'étape 2 pour corriger son examen ou l'a fait de manière sélective ou erronée. L'approche de l'Ordre donne à croire à une démarche visant essentiellement à confirmer sa position quant au maintien d'une note de passage généralement élevée à l'examen.

Il existe un faisceau d'indices de la présence d'un biais qui affecte la crédibilité de l'analyse après coup de la note de passage de l'examen de septembre 2022 ainsi que l'établissement de la note de passage de l'examen de mars 2023 et potentiellement celle de l'examen de septembre 2023. L'Ordre a fait le choix de solliciter l'apport d'un

groupe non diversifié de personnes qui pourraient tendre à conforter l'idée d'une note de passage élevée à l'examen.

Au contraire de ce qu'a fait l'Ordre, on ne peut intervenir dans l'établissement de la note de passage d'un examen à enjeux élevés, affectant des milliers de personnes, sur la base d'impressions ou de convictions tirées d'observations non validées ou sur une logique apparente et intuitive.

Le Rapport d'étape 3 souligne que le taux de réussite de septembre 2022, affecté par l'ajout injustifié de l'erreur de mesure à la note de passage, est devenu une aberration statistique dans l'historique des taux de réussite de l'examen depuis 2018 et pour la plupart des établissements d'enseignement. Cela a eu un effet de distorsion important dans la perception et l'analyse de plusieurs des effets de la pandémie sur la formation des personnes candidates.

Les niveaux de formation menant à la profession infirmière : lisibilité et garantie de compétence

La question du niveau minimal de formation menant à la profession infirmière a été soulevée à plusieurs reprises dans le cadre de la vérification. Le raccord entre l'examen professionnel et la formation initiale, en matière de niveau des compétences évaluées, est une question importante. On parle ici aussi de la crédibilité des garanties de compétence qu'offrent les processus d'admission du système professionnel.

Le commissaire prend acte de l'orientation de la ministre de l'Enseignement supérieur, énoncée en cours d'enquête, quant au maintien du DEC en soins infirmiers comme niveau de formation minimal menant à la profession infirmière.

Le système professionnel est en mesure d'offrir au public, aux employeurs et aux responsables des services de santé une garantie égale de compétence et une lisibilité utile des capacités d'exercer associées aux niveaux de formation technique et universitaire pour la profession infirmière.

Les acteurs concernés du système professionnel et de la profession infirmière pourraient envisager d'utiliser le pouvoir réglementaire sur les catégories de permis prévu au Code des professions afin de créer un permis d'infirmière technicienne et un permis d'infirmière clinicienne (ou bachelière).

L'avantage d'une telle formule pour la profession infirmière est de gérer l'enjeu actuel invoqué de deux niveaux de formation qui permettraient d'exercer les mêmes activités. Cela délimiterait mieux les capacités d'exercer (déjà connues) dans le champ de pratique et permettrait de donner des garanties égales de compétence en ayant des exigences et un examen adaptés à chaque réalité de formation et de pratique.

Il reviendra au système de santé, pour la dotation en personnel, d'exiger soit la formation collégiale, soit la formation universitaire, et avec le permis qui leur correspondra. Il le fait déjà concrètement, selon l'organisation et l'évolution des soins qu'il dispense.

L'examen américain NCLEX-RN n'est pas, à court terme, un substitut validé et possible

L'Ordre fait porter l'essentiel des correctifs attendus à son examen sur une utilisation souhaitée et salvatrice de l'examen américain NCLEX-RN. À court terme, l'examen américain NCLEX-RN n'est pas un substitut validé et possible de l'examen professionnel de l'Ordre. L'échéancier de déploiement potentiel de l'examen américain NCLEX-RN avancé par l'Ordre, soit l'année 2024, est irréaliste.

Des travaux de comparaison et d'adaptation de l'examen américain avec la réalité et les normes de la profession au Québec doivent être menés par l'Ordre et ses partenaires avant la décision des autorités publiques québécoises concernant l'utilisation de cet examen. Ces travaux prendront vraisemblablement quelques années. De plus, pour y participer, l'Ordre doit avoir en main des documents fondamentaux actualisés décrivant la profession au Québec. En ce moment, ceux-ci sont absents, incomplets ou désuets.

Il existe un questionnement légitime sur le « niveau » de l'examen américain NCLEX-RN de même que sur sa comparaison avec la réalité et les normes de la profession au Québec.

L'approche de l'Ordre à l'égard des enjeux de validité et de fiabilité de son examen relève d'un certain attentisme. L'Ordre se trouve à placer les autorités publiques devant un faux dilemme pour faire aboutir une autorisation précipitée et sans justification suffisante concernant l'utilisation de l'examen américain NCLEX-RN. L'opportunité d'une telle autorisation n'est pas encore établie et l'utilisation de l'examen américain ne saurait survenir avant quelques années.

Dans l'attente d'une éventuelle implantation de l'examen américain NCLEX-RN dans quelques années, l'Ordre doit inévitablement améliorer la validité et la fiabilité de l'examen professionnel actuel dans le sens des recommandations du Rapport d'étape 2 de mai 2023.

L'Ordre doit se mettre au travail et corriger les failles de son examen

Les failles et fragilités de l'examen de l'Ordre concernant notamment sa validité, sa fiabilité et l'établissement de sa note de passage demeurent l'explication principale du taux de réussite inhabituellement bas à l'examen de septembre 2022. Les recommandations du commissaire contenues dans son Rapport d'étape 2 de mai 2023 concernant la méthodologie de l'examen appellent indiscutablement et résolument des suites.

Nécessité de la présence active des autorités publiques pour la suite des travaux

Plusieurs travaux recommandés par le commissaire pour améliorer l'examen actuel de l'Ordre recoupent ceux menant à une adaptation et à une implantation éventuelle de l'examen américain NCLEX-RN au Québec ainsi que ceux utiles à la révision annoncée du devis ministériel du programme de DEC en soins infirmiers au Québec, d'où l'importance de les mener promptement. S'ajoute la réforme annoncée des professions de la santé.

Étant donné les postures, les intérêts et les préférences des parties prenantes (profession, système de santé et enseignement supérieur), les autorités publiques devraient assurer une présence active, critique, voire orientante dans les différents chantiers concomitants et connexes touchant la profession infirmière. On s'assurera de l'engagement, de la transparence, de l'objectivité, de la cohérence et de la créativité de toutes les parties prenantes (profession, système de santé et enseignement supérieur). Il faut aussi consacrer le bon niveau de ressources et mettre en place une coordination résolue.

Dans le Rapport d'étape 3, le commissaire a formulé cinq recommandations, dont deux consistent à réitérer et compléter les huit recommandations du Rapport d'étape 2 de mai 2023.

– Suites aux recommandations des Rapports d'étape 2 et 3 de la vérification

Au moment de la publication du Rapport d'étape 3, dernier de la vérification, l'Office des professions et la Ministre responsable des Lois professionnelles ont fait part de leurs attentes et de leur volonté à l'effet que l'Ordre suive rigoureusement les recommandations du commissaire. Des mesures d'accompagnement ont été annoncées pour s'en assurer.

Devant le caractère exceptionnel de la situation, malgré ce que prévoit l'article 16.15 du *Code des professions*, le commissaire n'a pas exigé formellement que l'Ordre lui indique, par écrit et dans les 60 jours, les suites qu'il entend donner aux recommandations qui le visent. Le commissaire a préféré laisser une certaine courtoisie institutionnelle aux mesures d'accompagnement mises en place par les autorités publiques.

Toutefois, comme indiqué vers la fin du Rapport d'étape 3 de novembre 2023,

Conformément à sa mission et à ses procédures, bien que l'enquête se conclut par ce troisième et dernier rapport d'étape, le commissaire entend s'enquérir des suites données à ses recommandations et de l'évolution de la situation de l'examen, et ce, auprès de l'Ordre, de l'Office des professions et de toute autre partie prenante.

À la fin de l'exercice 2023-2024, soit au 31 mars 2024, le commissaire avait peu d'informations sur les travaux de mise en œuvre des recommandations formulées dans le cadre de la vérification. Il n'est donc pas encore en mesure de faire rapport ici des suites données aux recommandations comme lui impose l'article 16.19 du *Code des professions*.

Néanmoins, selon ses [procédures en matière de vérification](#), étant donné l'historique, l'importance et la complexité du dossier, le commissaire envisage de procéder à une vérification sommaire sous forme d'enquête au cours du prochain exercice. Il sera alors soucieux de la crédibilité des méthodes et processus pour faire face aux différents enjeux révélés par son enquête précédente ainsi que de la correction des situations qui, pour d'aucuns, relèvent d'une injustice à l'égard de personnes candidates.

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 loi¹¹, 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.

¹¹ 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 professions¹². 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 antérieurs¹³ 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 2023-2024, 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.

Depuis plusieurs années, le commissaire encourage 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 ententements avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (MIFI). On tient 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 encore cette année la pertinence de bien gérer les interventions diverses sur un même sujet, mais réitère toujours son inquiétude quant à la situation, qui a essentiellement laissé le Pôle inactif depuis un certain temps. Au-delà d'un partenariat, des mesures ciblées et une maîtrise d'œuvre par les dispositifs 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 dans des situations précises et urgentes (voir notamment les

¹² Voir <https://www.opq.gouv.qc.ca/commissaire/formation-dappoint>.

¹³ Dont ceux du commissaire et du Comité interministériel sur la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger de juin 2017.

sections suivantes). Le commissaire est soucieux que le positionnement unique du Pôle ne soit pas sous-évalué ou sous-utilisé.

Rappelons que la loi assigne au commissaire une fonction de regard critique et indépendant sur les activités du Pôle de coordination. De ce regard sur l'histoire et le fonctionnement du Pôle depuis maintenant 14 ans, le commissaire tire une conclusion, communiquée notamment lors de la consultation sur une réforme du système professionnel à l'automne 2023 :

Le Pôle de coordination n'est pas un échec, il n'a pas été véritablement activé et animé pour porter ses fruits.

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 médical¹⁴.

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 2023-2024, des discussions entre acteurs de l'autorité publique ont eu lieu quant à la coordination des actions dans ce dossier. Des actions sont en marche.

¹⁴ Voir les deux [résumés de plaintes](#) sur les pages Web du commissaire (plaintes reçues les 5 et 20 juillet 2017)

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 dès 2014 dans le cadre de l'examen d'une plainte¹⁵. 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 2023-2024, le commissaire a eu des échanges, entre autres avec l'Office des professions, afin de s'enquérir de l'évolution de la situation. Des mécanismes d'intervention ont été mis en place pour, notamment, gérer des cas individuels qui présentent des difficultés d'accès.

¹⁵ 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 des avis sur des projets de politique ou mesure pouvant avoir un impact sur l'admission aux professions.

7. COMMUNICATIONS

Au cours de l'exercice 2023-2024, 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.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le commissaire a donné plusieurs entrevues en lien avec la vérification portant sur l'examen de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, particulièrement entourant la publication de ses rapports d'étape 2 et 3, respectivement en mai et en novembre 2023.

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. Il prépare sa migration vers la plateforme gouvernementale www.Quebec.ca.

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

Le commissaire agit à titre de conférencier et de participant à des activités et événements où se réunissent notamment 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, la mobilité professionnelle et le rôle du commissaire.

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>).

Au cours de l'exercice 2023-2024, le commissaire a participé aux activités et événements suivants :

- Présentation sur la mobilité professionnelle internationale : des enjeux et une certaine vision pour le Québec à l'Institut de la diplomatie du ministère des Relations internationales et de la Francophonie (Gouvernement du Québec), le 6 décembre 2023 (conférencier) ;
- Présentation sur l'admission aux professions réglementées : comprendre et agir efficacement au Carrefour de ressources en interculturel (CRIC), le 16 novembre 2023 (conférencier) ;
- Formation sur l'admission aux professions aux équipes en reconnaissance des compétences et intégration régionale au sein du ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (Gouvernement du Québec), 28 avril 2023 (formateur).

7.5 Prestations en contexte de formation ou autres en milieu universitaire

Le commissaire agit également à titre de conférencier dans le cadre d'activités de formation ou autres en milieu 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 2023-2024, le commissaire a contribué aux activités suivantes :

- Présentation sur la réglementation professionnelle, la mobilité internationale et la reconnaissance des compétences à la journée d'études « Traducteurs, terminologues et interprètes : quelle place dans un système professionnel ? L'exemple du Québec » organisée par l'Université de Turin et la Délégation générale du Québec à Rome, le 21 mars 2024 (conférencier) ;
- Présentation sur l'admission aux professions réglementées : comprendre et agir efficacement à l'équipe d'étudiants en droit de la Clinique juridique Profil de l'Université de Montréal, le 22 janvier 2024 (conférencier) ;
- Présentation sur l'admission aux professions réglementées : comprendre et agir efficacement à l'équipe d'étudiants en droit de la Clinique juridique Profil de l'Université de Montréal, le 18 septembre 2023 (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)¹⁶.

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.

¹⁶ 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 2023-2024, le commissaire, M^e André Gariépy, a continué d'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). Le mandat de M^e Gariépy a été renouvelé pour deux autres années.

8.4 Expertise auprès de l'Organisation mondiale de la santé

La participation du commissaire québécois aux groupes d'experts internationaux de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) 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.

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

En mars 2021, l'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 2024.

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 de lignes directrices mondiales sur les accords de mobilité pour les professions de la santé. Elles se veulent un complément au [Code de pratique mondial de l'OMS pour le recrutement international des personnels de santé](#), adopté par les pays membres de l'OMS en 2010.

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). Il comptait 14 personnes qui œuvrent principalement à la réglementation et la mobilité professionnelles dans différentes régions du monde. Les travaux et réunions du groupe d'experts se sont échelonnés sur près de trois ans. Ils ont été soutenus par le secrétariat de l'OMS et une équipe de recherche.

Les lignes directrices ont été publiées le 14 mars 2024. Le document, en langue anglaise, s'intitule [*Bilateral Agreements on Health Worker Migration and Mobility: Maximizing health system benefits and safeguarding health workforce rights and welfare through fair and ethical international recruitment*](#), *Guidance document, WHO, March 2024*.

Le commissaire invite les acteurs du système professionnel ainsi que les ministères québécois concernés par le recrutement à l'étranger et l'immigration (santé et services sociaux, immigration, emploi, relations internationales) à prendre connaissance de ces lignes directrices. Elles sont pertinentes et campent des principes et bonnes pratiques au-delà du seul domaine de la santé.

