

CNO  
OIIIO

# Traiter les plaintes

Guide



COLLEGE OF NURSES  
OF ONTARIO  
ORDRE DES INFIRMIÈRES  
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

## Qu'est-ce que l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario?

En Ontario, la loi exige que les membres des professions de la santé soient réglementés. Des organismes officiels, appelés « ordres », assument cette responsabilité. Leur mission consiste à s'assurer que la population en Ontario obtient des soins sécuritaires de grande qualité.

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (l'Ordre) réglemente toutes les infirmières et les infirmiers en Ontario. Il établit les normes que les infirmières et infirmiers doivent respecter pour exercer la profession dans la province. Le traitement des plaintes est un des outils que l'Ordre utilise pour faire respecter ses normes.

## Qui peut déposer une plainte à l'Ordre?

Les plaintes peuvent être déposées par les patients et d'autres membres de la population. La loi oblige l'Ordre à traiter toutes les plaintes qui lui sont adressées concernant les soins infirmiers.

## Quels types de plaintes l'Ordre peut-il traiter?

L'Ordre est tenu de traiter les plaintes concernant un aspect quelconque des soins infirmiers. En voici quelques exemples : administrer des médicaments de façon non sécuritaire, prendre de l'argent, être brusque avec les patients ou infliger des mauvais traitements d'ordre sexuel. L'Ordre ne traite **pas** les plaintes dans les circonstances suivantes :

- La plainte concerne des problèmes dans le lieu de travail de l'infirmière plutôt que l'infirmière (par exemple, des pratiques opérationnelles contre-indiquées dans un établissement de soins).
- La plainte est de mauvaise foi (par exemple, en guise de représailles en raison d'un différend personnel).
- La plainte n'est pas signée (déposée de façon anonyme) et l'Ordre ne peut pas obtenir d'autres renseignements.

## Quelle est la marche à suivre pour déposer une plainte?

Premièrement, l'Ordre doit recevoir la plainte sous une forme permanente. La plainte peut être formulée sur papier ou enregistrée (enregistrement audio ou visuel) et doit préciser le nom et les coordonnées complètes de l'auteur de la plainte, appelé le **plaignant**. La plainte doit être détaillée et préciser notamment où et quand le problème a eu lieu et le nom de l'infirmière ou l'infirmier visée.

L'Ordre contacte alors le plaignant pour accuser réception de la plainte et expliquer le processus qu'il suivra pour traiter la plainte. À cette étape, l'Ordre peut aussi demander des renseignements de suivi.

Une plainte se prête parfois à une résolution rapide si le plaignant porte la question à l'attention de l'établissement où l'infirmière ou l'infirmier travaille. L'Ordre encourage les plaignants à utiliser cette approche en premier lieu, si possible.

L'Ordre écrit aussi à l'infirmière/l'infirmier ou aux infirmières et infirmiers visées par la plainte pour les informer de la plainte et leur expliquer le processus. L'Ordre ni ne représente l'infirmière ou l'infirmier ni ne lui offre des avis juridiques. Son rôle consiste à protéger la population. Les infirmières et infirmiers visés par une plainte peuvent solliciter des avis juridiques, lesquels sont souvent offerts par l'entremise de leur association professionnelle.

## Processus de règlement des différends

La loi ontarienne autorise l'Ordre à régler quelques types de plaintes au moyen d'un processus de règlement des différends, appelé le processus de règlement extrajudiciaire des différends dans la LPSR. Ce processus est plus rapide et, d'après les plaignants et les infirmières et infirmiers qui y participent, donne lieu à des résultats plus satisfaisants, car les deux parties exercent un plus grand rôle dans le traitement de la plainte. Le processus de règlement des différends est possible uniquement si tous les participants en conviennent. Une facilitatrice qualifiée de l'Ordre communique séparément avec le plaignant et l'infirmière/l'infirmier dans le but de résoudre la plainte sans enquête. Les infirmières et infirmiers ont la possibilité de montrer qu'elles ou qu'ils sont disposés à continuer à apprendre et à s'efforcer de respecter, voire dépasser, les normes d'exercice de l'Ordre. À l'Ordre, cette activité s'appelle exercice réfléchi.

Si la plainte concerne plusieurs infirmières ou infirmiers, mais ne permet pas de dégager l'infirmière ou l'infirmier visée, la facilitatrice peut proposer que l'OIIO collabore avec l'établissement pour engager un groupe d'infirmières et d'infirmiers dans une activité d'exercice réfléchi.

Dans le cadre du processus, la facilitatrice rédige ensuite une entente de résolution, que toutes les parties signent : le plaignant, l'infirmière/l'infirmier ou les infirmières/infirmiers, et l'Ordre. Pour le plaignant, la signature signifie qu'il accepte les termes de cette entente en tant que résolution finale de leur plainte. Pour l'infirmière ou l'infirmier, signer cette entente signifie qu'elle ou qu'il doit respecter les conditions de cette entente.

Tous les éléments d'un processus de règlement des différends restent confidentiels. Les ententes de résolution ne figurent pas au tableau public de l'Ordre et ne sont pas communiquées à tout employeur actuel ou futur. Le plaignant et l'infirmière ou l'infirmier ne se rencontrent pas en personne.

## Enquêter sur une plainte

Les plaintes qui ne peuvent pas être traitées par le processus de règlement des différends sont soumises au processus d'enquête.

Le rôle de l'enquêtrice ou l'enquêteur de l'Ordre consiste à recueillir des renseignements sur les questions soulevées par la plainte. Tout d'abord, elle ou il recueille des informations auprès du plaignant. Elle ou il peut aussi interroger des témoins et compiler des documents liés à la plainte, notamment les dossiers de santé.

Une fois sa collecte de renseignements terminée, l'enquêtrice ou l'enquêteur demande à l'infirmière ou l'infirmier de répondre à la plainte. L'infirmière ou l'infirmier reçoit une copie des documents recueillis pendant l'enquête qui peuvent l'aider à formuler sa réponse. Elle ou il reçoit aussi une copie de toutes les décisions antérieures rendues par l'Ordre à l'égard de son exercice infirmier.

L'infirmière ou l'infirmier dispose de 30 jours pour formuler une réponse écrite. Après avoir reçu cette réponse, l'enquêtrice ou l'enquêteur poursuit son enquête, au besoin, et ensuite en présente les résultats à l'infirmière ou l'infirmier. Celle-ci dispose d'une autre occasion de formuler une réponse.

Le dossier est ensuite examiné par un sous-comité du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (CEPR). Ni le plaignant ni l'infirmière/l'infirmier n'assistent à cette réunion d'examen.

## Examiner la plainte

Le CEPR examine tous les renseignements recueillis par l'enquêtrice ou l'enquêteur. Présidé par une représentante du Conseil de l'Ordre, ce comité se compose d'infirmières et d'infirmiers chevronnés et de membres du public.

Si les renseignements recueillis pendant l'enquête ne corroborent pas la plainte, le CEPR ne prend aucune mesure. En revanche, si les renseignements recueillis pendant l'enquête corroborent la plainte, le CEPR étudie la gravité des questions soulevées. Il prend également en considération toutes décisions antérieures prises par l'Ordre à l'égard de l'exercice de l'infirmière ou l'infirmier visée par la plainte.

Le CEPR se fonde sur ces facteurs pour décider si des mesures de remédiation sont nécessaires pour protéger la population. Voici quelques mesures que le CEPR peut prendre, suivant la gravité du résultat de l'examen:

- Ne prendre aucune mesure si aucun renseignement ne corrobore la violation des normes d'exercice par l'infirmière ou l'infirmier.
- « Fournir des conseils » à l'infirmière ou l'infirmier concernant les normes d'exercice et la conduite de l'infirmière relativement à la plainte.
- Sommer l'infirmière ou l'infirmier de « comparaître devant le CEPR pour recevoir un avertissement ». Cette rencontre officielle fait ressortir les normes que l'infirmière ou l'infirmier doit examiner pour améliorer ou modifier son exercice infirmier.
- Obliger l'infirmière ou l'infirmier à effectuer un programme de remédiation; celui-ci est un programme dirigé d'apprentissage en ligne et de réflexion sur l'exercice. L'Ordre surveille la participation de l'infirmière ou l'infirmier au programme.
- Renvoyer, en tout ou en partie, les questions soulevées par la plainte au Comité de discipline.

L'infirmière ou l'infirmier et le plaignant reçoivent chacun une copie de la décision et des motifs du CEPR. S'ils ne sont pas d'accord avec la décision, ils ont le droit de demander qu'un organisme autonome révise la décision. La Commission d'appel et de révision des professions de la santé a le mandat d'entreprendre ce révisions.

## Que se passe-t-il à une audience disciplinaire?

Pour en savoir plus, veuillez lire la [fiche d'information sur les procédures disciplinaires](#) (en anglais seulement) de l'OIIO.

## Questions sur le traitement d'une plainte à l'Ordre?

Veuillez communiquer avec l'enquêtrice de service :

Téléphone : 416 963-7503

Sans frais au Canada : 1 877 963-7503

Courriel : [investigations-intake@cnomail.org](mailto:investigations-intake@cnomail.org)

### Collecte de renseignements personnels

Veuillez lire la [Politique de confidentialité de l'Ordre](#) pour comprendre l'usage que l'Ordre fera de vos renseignements personnels.

---

ISBN 978-1-77116-228-9

© Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2025.

Première édition : 2009. Révisée 2010. Mise à jour octobre 2015 p2 Collecte de renseignements personnels. Révisée 2017. Mise à jour février 2018. Révision : novembre 2025 pour respecter le Guide de rédaction en langue française et modifier un numéro de téléphone.

Il est interdit de reproduire ce document, en tout ou en partie, à des fins commerciales ou lucratives sans l'autorisation écrite de l'OIIO. On peut toutefois le reproduire, intégralement ou partiellement, à des fins personnelles ou éducatives sans autorisation expresse, aux conditions suivantes :

- faire tout effort raisonnable pour en assurer la reproduction fidèle,
- préciser que l'OIIO en est l'auteur, et
- préciser que le document reproduit n'est pas une version officielle, et qu'il n'a pas été fait en collaboration avec l'Ordre ou avec son appui.

On peut se procurer d'autres exemplaires du présent fascicule auprès du Centre des services à la clientèle au 416-928-0900 ou au 1-800-387-5526 (sans frais au Canada)

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario 101, chemin Davenport Toronto (Ontario) M5R 3P1 [www.cno.org](http://www.cno.org)



COLLEGE OF NURSES  
OF ONTARIO  
ORDRE DES INFIRMIÈRES  
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

101 Davenport Rd.  
Toronto, ON  
M5R 3P1  
[www.cno.org](http://www.cno.org)

Tel.: 416 928-0900  
Toll-free in Ontario: 1 800 387-5526  
Fax: 416 928-6507  
E-mail: [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org)