

CNO
OIIO

Traiter les plaintes

Guide



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

L'EXCELLENCE EN SOINS

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 infirmières¹ en Ontario. Il établit les normes que les infirmières doivent respecter pour exercer la profession dans la province. Le traitement des plaintes est un des outils qu'il utilise pour faire respecter ses normes.

Qui peut déposer une plainte à l'Ordre?

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

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 n'a pas l'autorité de traiter une plainte dans les circonstances suivantes :

- Une autre organisation règle déjà la question (par exemple, une demande d'indemnisation présentée à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail).
- La plainte ne concerne pas l'exercice professionnel de l'infirmière (par exemple, une plainte concernant la vie personnelle d'une infirmière).
- 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. Il ne peut pas accepter les plaintes au téléphone. La plainte peut être formulée sur papier ou enregistrée (enregistrement sonore 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 visée.

L'Ordre écrit au plaignant pour accuser réception de la plainte et expliquer le processus qu'il suivra pour traiter la plainte. 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 travaille. L'Ordre encourage les plaignants à utiliser cette approche en premier lieu, si possible.

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

Opter pour le processus de résolution collective

La loi ontarienne autorise l'Ordre à régler quelques types de plaintes au moyen d'un processus de règlement extrajudiciaire des différends, appelé la résolution collective. Ce processus est plus rapide et, d'après les plaignants et les infirmières 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.

La résolution collective est possible uniquement si tous les participants en conviennent. Une facilitatrice qualifiée de l'Ordre s'entretient séparément avec le plaignant et l'infirmière. Ils discutent de la plainte et échangent des pistes de solution. Les infirmières ont la possibilité de montrer qu'elles sont disposées 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, mais ne permet pas de dégager l'infirmière visée, la facilitatrice peut proposer que plusieurs membres du personnel infirmier à l'établissement assistent à une présentation sur les normes des soins infirmiers et se livrent ensemble à un exercice réfléchi.

La facilitatrice rédige ensuite une entente de résolution, que toutes les parties signent : le plaignant, l'infirmière ou les infirmières et l'Ordre. En signant l'entente, le plaignant reconnaît que les conditions de l'entente règlent intégralement et définitivement sa plainte et l'infirmière s'engage à respecter les conditions de l'entente.

Tous les aspects du processus de résolution

¹ Dans le présent document, le féminin est employé sans préjudice et désigne les hommes aussi bien que les femmes.

collective sont confidentiels. L'existence même d'une entente de résolution n'est ni publiée au tableau public de l'Ordre ni divulguée à un employeur actuel ou futur.

Enquêter sur une plainte

Les plaintes qui ne peuvent pas être traitées par le processus de résolution collective sont soumises au processus d'enquête.

Le rôle de l'enquêtrice de l'Ordre consiste à recueillir des renseignements sur les questions soulevées par la plainte. Elle commence par interroger le plaignant. Elle 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 demande à l'infirmière de répondre à la plainte. L'infirmière reçoit une copie des documents recueillis pendant l'enquête qui peuvent l'aider à formuler sa réponse. Elle reçoit aussi une copie de toutes les décisions antérieures rendues par l'Ordre à l'égard de son exercice infirmier, car ces antécédents peuvent entrer en ligne de compte lors de l'examen de la plainte.

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

Le dossier est ensuite acheminé à un jury du Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (CEPR) aux fins d'examen. Ni le plaignant ni l'infirmière n'assistent à cette réunion d'examen.

Examiner la plainte

Le CEPR examine soigneusement tous les renseignements recueillis par l'enquêtrice. Présidé par une représentante du Conseil de l'Ordre, ce comité se compose d'infirmières chevronnées 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 visée par la plainte.

Le CEPR se fonde sur ces facteurs pour décider si une réadaptation s'impose afin de protéger la population ou de s'assurer que l'infirmière respecte les normes à l'avenir. 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.
- « Fournir des conseils » à l'infirmière concernant

les normes d'exercice et la conduite de l'infirmière relativement à la plainte.

- Sommer l'infirmière de « comparaître devant le CEPR pour recevoir un avertissement ». Cette rencontre officielle fait ressortir les normes que l'infirmière doit examiner pour améliorer ou modifier son exercice infirmier.
- Obliger l'infirmière à effectuer un programme de réadaptation; celui-ci est un programme dirigé d'apprentissage en ligne et de réflexion sur l'exercice. L'Ordre surveille la participation de l'infirmière au programme.
- Renvoyer, en tout ou en partie, les questions soulevées par la plainte au Comité de discipline.

L'infirmière 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 révisé la décision. La Commission d'appel et de révision des professions de la santé a le mandat d'entreprendre ces révisions.

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

Si la plainte est renvoyée au Comité de discipline, celui-ci tient une audience publique. Le processus ressemble à une procédure judiciaire en cour. Le jury du Comité de discipline exerce un rôle similaire à celui du juge. Les plaignants peuvent être tenus de témoigner à l'audience. Les infirmières comparaissent habituellement avec leur avocat.

Voici quelques mesures que le jury du Comité de discipline peut prendre, suivant la gravité du résultat :

- Il peut obliger l'infirmière à faire des études correctives.
- Il peut sommer l'infirmière de comparaître en personne pour recevoir une réprimande.
- Il peut obliger l'infirmière à payer une amende au gouvernement de l'Ontario.
- Il peut assortir l'exercice de l'infirmière de limites et de conditions.
- Il peut suspendre le certificat d'une infirmière, l'empêchant ainsi d'exercer la profession pendant une période de temps fixe.
- Il peut révoquer l'adhésion de l'infirmière à l'Ordre.

Les résultats des audiences disciplinaires sont publiés sur le site Web de l'Ordre à www.cno.org et dans la revue des membres, *L'excellence*.

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

Veillez communiquer avec l'enquêtrice de service :
Téléphone : 647 253-3800
Sans frais au Canada : 1 844 553-3880
Courriel : investigations-intake@cnoemail.org

Collecte de renseignements personnels

Veillez lire la Politique de confidentialité de l'Ordre qui est affichée à son site Web à <http://www.cno.org/confidentialité> pour comprendre l'usage que l'Ordre fera de vos renseignements personnels.

Traiter les plaintes : guide Pub n° 52006

ISBN 978-1-77116-087-2

Copyright © Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2018.

Première édition : 2009. Révisée 2010. Mise à jour octobre 2015 p2 *Collecte de renseignements personnels*. Révisée 2017. Mise à jour février 2018.

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

*Le mot « infirmière » est employé sans préjudice et désigne aussi bien les hommes que les femmes.



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

L'EXCELLENCE EN SOINS

101, ch. Davenport
Toronto (Ontario)
M5R 3P1
www.cno.org

Tél. : 416-928-0900
Sans frais : 1-800-387-5526
Télec. : 416-928-6507
Courriel : cno@cnoemail.org