



OUVRAGE DE RÉFÉRENCE

Plaintes et audiences disciplinaires

Le traitement des plaintes

Table des matières

Introduction	3
L'enquête sur la plainte	3
Votre version des événements	4
La décision du Comité des plaintes	5
Renseignements supplémentaires	7



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

L'EXCELLENCE EN SOINS

L'OIIO A POUR MISSION de protéger le droit de la population à des services infirmiers de qualité en guidant l'autoréglementation de la profession infirmière.

LE PRINCIPE DIRECTEUR de l'OIIO est d'assurer l'excellence des soins infirmiers à l'échelle de la province.

Le traitement des plaintes n° 52004

ISBN 1-894557-25-5

Copyright © Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2006.

La reproduction du présent document, en tout ou en partie, à des fins commerciales ou sans but lucratif est interdite sans le consentement écrit de l'OIIO. On peut reproduire ce document, en tout ou en partie, à des fins personnelles ou pédagogiques sans la l'autorisation de l'auteur, à condition :

- d'exercer toute la diligence raisonnable pour assurer l'exactitude de la reproduction;
- de préciser que l'OIIO en est l'auteur; et
- de ne pas présenter la reproduction comme version officielle du document ni comme copie faite en collaboration avec l'OIIO ou avec son autorisation.

Première édition : mai 1997

Révisée : juillet 1998

Réimprimée : janvier 2000, octobre 2000, juin 2004

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario

101, chemin Davenport

Toronto (Ontario) M5R 3P1

www.cno.org.

This document is available in English under the title: *Complaints Process* Publication no. 42004.

Dans le présent document, le mot « infirmière » est employé sans préjudice et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

Introduction

Les membres qui font l'objet d'une enquête par l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (l'OIIIO) jouissent d'une large gamme de droits visant à protéger leur intérêt. Ils ont droit, entre autres, à

- une enquête complète et impartiale;
- des services juridiques;
- des précisions sur la plainte ou sur l'objet de l'enquête;
- une réponse écrite;
- un délai suffisant pour préparer leur réponse;
- une rencontre avec l'enquêtrice afin de lui fournir des renseignements;
- une étude impartiale de l'enquête ou de la plainte par un jury formé de membres de l'Ordre et de membres du public;
- une explication écrite de la décision du jury et des motifs de cette décision;
- un examen de la décision du Comité des plaintes par une commission indépendante.

Si vous recevez une lettre vous annonçant qu'une plainte a été déposée contre vous auprès de l'OIIIO, vous risquez de ressentir une foule d'émotions : choc, colère, confusion, peur, bouleversement, etc. Bien qu'il soit parfaitement normal de se sentir ainsi, ces émotions risquent de vous embrouiller les idées. Il est donc essentiel de prendre le temps de vous renseigner sur le processus de traitement des plaintes avant de prendre des décisions cruciales sur la façon dont vous répondrez.

Après avoir étudié le contenu de la lettre initiale, veuillez lire attentivement le présent guide; il vous explique le traitement des plaintes, ainsi que vos droits et responsabilités en la matière. Pour tout renseignement ou pour aviser l'Ordre de besoins spéciaux, n'hésitez pas à téléphoner à l'enquêtrice responsable de votre dossier.

L'enquête sur la plainte

L'OIIIO est l'organisme qui réglemente les infirmières¹ autorisées (IA) et les infirmières auxiliaires autorisées (IAA) en Ontario.

L'Ordre, dont la mission est de réglementer la profession afin de protéger le public, veille à ce que la population ontarienne reçoive des soins

infirmiers efficaces et conformes aux normes de sécurité et de déontologie.

Pour remplir sa mission, l'Ordre établit les critères d'admission à la profession et inscrit les membres. En outre, il élabore des normes de conduite et d'exercice et veille à leur respect.

Pourquoi l'Ordre a-t-il entamé une enquête à mon sujet?

Aux termes du *Code des professions* de la *Loi de 1991 sur les infirmières et infirmiers*, l'Ordre est tenu d'enquêter sur toutes les plaintes, écrites ou verbales, qu'il reçoit. Enquêter sur les membres est l'un des moyens par lesquels l'Ordre étudie les plaintes sur la qualité des soins infirmiers prodigués par ses membres.

Quel est le but de l'enquête?

Toutes les plaintes que reçoit l'Ordre sont considérées comme des allégations, c'est-à-dire des accusations non prouvées. L'enquête a pour but de recueillir toute l'information pertinente à l'incident décrit dans la plainte. Le Comité des plaintes étudie alors l'information qui confirme ou infirme l'incident et décide si des mesures s'imposent.

Quel est le rôle de l'enquêtrice?

L'enquêtrice agit à titre de chercheuse impartiale et doit fournir au Comité des plaintes suffisamment d'information pertinente pour que les membres du Comité puissent comprendre clairement les allégations qui ont donné lieu à l'enquête et, par conséquent, prendre la meilleure décision possible.

L'enquêtrice ne fait ni commentaires ni recommandations durant ce processus. En outre, elle s'assure que vous et la partie plaignante compreniez le processus de traitement des plaintes et soyez traitées équitablement.

L'enquêtrice peut recueillir des renseignements tels que :

- les dossiers infirmiers,
- les ordres médicaux,
- les registres d'administration de médicaments (MAR),
- les plans de soins infirmiers,

¹ Le mot « infirmière » est employé sans préjudice et désigne aussi bien les hommes que les femmes.

- l'horaire de rotation et les dossiers d'affectation,
- les politiques et procédures pertinentes,
- les descriptions de postes,
- les dossiers manuscrits (notes anecdotiques).

L'enquêteuse peut également interroger certaines personnes qui possèdent des renseignements pertinents, dont :

- la personne qui a déposé la plainte (« la partie plaignante »),
- vous (« la personne faisant l'objet de la plainte »),
- le client, si la plainte a été déposée par une autre personne,
- les membres de la famille du client,
- d'autres infirmières,
- d'autres prestataires de soins et
- des témoins.

Qui siège au Comité des plaintes et quel est le rôle de ces personnes?

Le Comité des plaintes de l'Ordre se compose d'IA et d'IAA élues par les membres de l'Ordre et de membres du public nommés par le gouvernement. Les jurys se composent habituellement de cinq personnes : deux IA, une IAA et deux membres du public. Ni vous, ni la partie plaignante n'êtes présents lorsque le Comité des plaintes étudie votre dossier.

En fonction de votre réponse écrite à la plainte et de l'information recueillie par l'enquêteuse, le Comité des plaintes décide si vous avez enfreint les normes d'exercice. Le Comité des plaintes peut choisir parmi diverses mesures pour traiter les plaintes fondées.

Quelle information concernant l'enquête l'Ordre peut-il me transmettre?

L'Ordre vous remettra une copie de la lettre de plainte, afin que vous sachiez la nature de l'allégation qui a donné lieu à l'enquête. L'Ordre vous aidera également à vous souvenir de l'incident faisant l'objet de la plainte. Par exemple, l'enquêteuse pourrait vous donner certaines précisions sur le client (tels que son âge et le diagnostic), ainsi que tout document pouvant vous aider à vous remémorer les incidents (dossiers infirmiers et horaires de rotation, par exemple).

Avant de vous fournir tout renseignement confidentiel concernant un client, l'Ordre exige que vous vous engagiez à respecter le caractère secret de tels renseignements (c'est-à-dire les utiliser uniquement pour répondre à la plainte déposée contre vous et les détruire d'une manière qui en protège le caractère confidentiel à la fin du processus). Le fait de ne pas protéger le caractère confidentiel de tels renseignements constitue une faute professionnelle.

Votre version des événements

L'Ordre veut connaître votre version des événements. Comme c'est vous qui faites l'objet de la plainte, vos connaissances sur les incidents en question sont cruciales.

Vous pouvez aussi faciliter l'enquête en proposant des témoins importants ou en fournissant des renseignements additionnels.

Ai-je besoin d'un avocat?

Il n'est pas obligatoire de retenir les services d'une avocate ou d'un avocat. Certains membres choisissent de rédiger leur propre réponse au Comité des plaintes sans le concours d'un avocat. Vous pouvez cependant engager un avocat qui vous guidera pendant le processus de l'enquête et vous aidera à préparer votre réponse.

Si vous êtes membre d'un regroupement professionnel ou d'un syndicat, vous pourrez peut-être obtenir de l'aide financière pour défrayer vos frais juridiques.

Si vous décidez d'engager un avocat, ce dernier doit envoyer une lettre à l'enquêteuse affectée à votre dossier attestant qu'il vous représentera pendant le processus de traitement des plaintes.

Puis-je raconter ma version des événements à l'enquêteuse?

Oui. En fait, l'enquêteuse vous contactera afin de fixer un rendez-vous, mais rien ne vous oblige à discuter de la plainte avec elle. L'enquêteuse prendra des notes durant l'entretien et préparera un résumé de l'entrevue qu'elle inclura à son rapport au Comité des plaintes.

Vous recevrez une copie du résumé de l'entrevue. Si vous en contestez le contenu ou souhaitez préciser certains faits, vous pouvez le faire dans votre réponse écrite.

Est-ce obligatoire de rédiger une réponse?

Bien qu'aucune loi ne vous oblige à soumettre une réponse écrite à la plainte, l'Ordre vous encourage fortement à le faire. Le Comité des plaintes possédera alors autant d'information que possible pour étudier la plainte, y compris votre point de vue, un élément essentiel. En outre, votre participation au processus démontre votre engagement envers la profession infirmière et votre participation en tant que membre d'un organisme autoréglémenté.

Les *Consignes sur la rédaction des observations soumises au Comité des plaintes*, qui accompagnent la première lettre de l'Ordre, vous aideront à rédiger votre réponse. Vous êtes libre d'y inclure tout renseignement que vous jugez pertinent.

La décision du Comité des plaintes

Bien que des retards puissent parfois se produire, l'enquêteuse achève habituellement son enquête dans les six mois suivant la réception de la plainte par l'Ordre, ceci conformément à la Loi. Dès que l'enquête est terminée, l'enquêteuse rédige son rapport. Après avoir étudié ce document, le Comité des plaintes décide quelles mesures il prendra, le cas échéant.

Quelles mesures le Comité des plaintes peut-il prendre?

Le Comité des plaintes doit d'abord décider si la plainte est fondée. Si tel n'est pas le cas, le Comité **ne prendra aucune mesure**. Entre 30 % et 40 % des cas se règlent ainsi.

Si la plainte est fondée, le Comité peut choisir parmi diverses démarches possibles.

Si le Comité juge le comportement du membre inacceptable, il peut émettre une *mise en garde* en matière d'exercice efficace et conforme aux normes de sécurité et de déontologie. Il peut également lui

proposer des mesures correctives ou des activités d'apprentissage.

Si l'infraction aux normes est jugée plus grave, le Comité peut émettre une **lettre d'avertissement**, qui expose clairement ses inquiétudes. Cette lettre vise à sensibiliser l'infirmière aux problèmes que présente son exercice afin de lui permettre de les éviter à l'avenir.

Les membres du Comité peuvent aussi convoquer l'infirmière à une rencontre afin de discuter avec elle de son exercice. Durant cet **avertissement verbal**, l'infirmière peut expliquer au Comité comment elle entend améliorer son exercice si une situation semblable se présente à l'avenir. L'infirmière assume tous les coûts reliés à sa présence à une telle rencontre dans les locaux de l'Ordre.

Le Comité peut demander au membre de **signer une entente** par laquelle il s'engage à prendre certaines mesures pour améliorer son exercice professionnel (par exemple, se soumettre régulièrement à une évaluation clinique ou suivre certains cours). Comme dans le cas précédent, le membre assume tous les coûts associés à une telle entente, dont les frais de scolarité et de déplacement.

Si l'allégation de faute professionnelle est grave, et si les preuves sont solides, le Comité des plaintes peut **renvoyer l'affaire au Comité de discipline** de l'OIIO. Ceci se produit dans un très petit nombre de cas, comme par exemple, les manquements graves au code de déontologie (obtenir de l'argent d'un client à des fins personnelles ou maltraiter un client) ou les violations graves aux normes d'exercice professionnelles.

Le Comité des plaintes peut aussi **renvoyer un dossier au Comité de direction** aux fins de procédures pour inaptitude. L'expression « frappé d'incapacité » signifie qu'un membre souffre d'une affection physique ou mentale qui entrave son aptitude à exercer d'une manière efficace et conforme aux normes de sécurité et de déontologiques.

Quand connaîtrai-je la décision du Comité des plaintes?

Vous recevrez un avis au moins 30 jours avant la date à laquelle votre dossier sera étudié. Le Comité vous avisera ensuite, par écrit, de sa décision. Environ huit semaines plus tard, vous recevrez une description détaillée de la décision du Comité et des motifs qui la sous-tendent.

Que puis-je faire si je conteste la décision du Comité des plaintes? Qu'arrive-t-il si la partie plaignante la conteste?

Si vous ou la partie plaignante estimez que le Comité des plaintes a pris une décision erronée, vous avez le droit de demander à la Commission d'appel et de révision des professions de la santé (CARPS) de réexaminer l'enquête et la décision. Le dossier sera alors étudié par trois membres du public nommés par le gouvernement qui ne sont pas des professionnels de la santé. Ces personnes décideront si :

- a) l'enquête a été menée de façon exhaustive ou acceptable,
- b) la décision semble raisonnable.

La lettre de l'Ordre vous avisant de la décision et des motifs du Comité des plaintes vous fournira également l'information nécessaire pour demander un examen par la CARPS.

Veuillez noter qu'il est impossible de demander un tel examen si votre dossier est renvoyé au Comité de discipline ou au Comité de direction.

Qui d'autre connaîtra la décision du Comité des plaintes?

Seuls vous et la partie plaignante recevrez une copie de la décision du Comité des plaintes et des motifs qui la sous-tendent. Toutes les décisions sont confidentielles. L'Ordre ne divulgue aucun renseignement concernant les plaintes sur lesquelles il a enquêté ou sur les décisions prises par le Comité des plaintes.

Cela dit, si la CARPS effectue un examen de la décision du Comité, l'Ordre doit lui remettre une

copie de tous les renseignements qu'a étudiés le Comité.

Que se passe-t-il si mon dossier est renvoyé au Comité de discipline ou au Comité de direction?

Le processus disciplinaire est très différent du processus de traitement des plaintes. Cela ressemble plutôt au processus judiciaire. Les audiences sont ouvertes au public et on y entend le témoignage du membre et d'autres témoins. Dans certains cas, la décision du jury peut figurer au Tableau public. Si votre dossier est renvoyé au Comité de discipline, l'Ordre vous fera parvenir de l'information précise sur le processus disciplinaire. Pour de plus amples détails, consultez la fiche *Les instances disciplinaires*.

Le processus pour inaptitude se distingue également du traitement des plaintes. L'Ordre peut régler la question d'une manière informelle ou par une **audience sur l'aptitude professionnelle**. Ces deux démarches peuvent comprendre la préparation de rapports par les prestataires de soins que vous consultez, une évaluation de votre état par des spécialistes en santé mentale ou en toxicomanie ou la conclusion d'ententes spéciales avec votre employeur. Si votre dossier est renvoyé au Comité de direction, l'Ordre vous fera parvenir de l'information sur le processus pour inaptitude. Pour de plus amples détails, lire la fiche *L'inaptitude à exercer*.

Renseignements supplémentaires

Mon exercice a déjà fait l'objet d'une enquête. Est-ce que cela influencera l'enquête sur cette nouvelle plainte?

Peut-être : l'Ordre conserve toutes les décisions antérieures, quelles aient été prises par le comité des plaintes, de direction, de discipline ou d'aptitude professionnelle. Le Comité des plaintes pourrait tenir compte de cette décision antérieure lorsqu'il étudie la plainte actuelle. L'usage que le Comité des plaintes fera de ces renseignements variera en fonction de deux facteurs :

- si des mesures ont été prises et
- si la nature ou les circonstances de l'incident antérieur étaient remarquablement semblables aux incidents faisant actuellement l'objet d'une plainte.

Pour plus de précisions sur l'utilisation de renseignements antérieurs, veuillez vous adresser à l'enquêteuse responsable de votre dossier.

J'ai d'autres questions. À qui dois-je m'adresser?

N'hésitez pas à contacter l'enquêteuse affectée à votre dossier. Rien ne vous oblige à discuter des détails de la plainte déposée contre vous, mais vous pouvez le faire si vous le désirez. Vous pouvez tout simplement lui poser des questions générales sur le processus ou les mécanismes de l'enquête.

Si l'enquêteuse affectée à votre dossier n'est pas disponible, demandez à la préposée aux services à la clientèle de vous passer l'enquêteuse en poste. Cette personne pourra répondre aux questions générales.

Le processus

1. Réception de la plainte par la directrice générale de l'Ordre.
2. Un dossier est ouvert.
3. Affectation d'une enquêteuse au dossier.
4. Envoi d'un avis au membre.
5. Enquête sur la plainte.
6. Réponse du membre à la plainte.
7. Renvoi du dossier au Comité des plaintes.
8. Décision du Comité des plaintes.

Option : Renvoi du dossier au Comité de discipline.

Option : Renvoi du dossier au Comité de direction.

Option : Le Comité des plaintes peut :

- ne prendre aucune mesure;
- envoyer une mise en garde au membre;
- émettre un avertissement écrit;
- émettre un avertissement verbal;
- demander au membre de parfaire sa formation.



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

L'EXCELLENCE EN SOINS

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

Téléphone : 416-928-0900
Sans frais en Ontario :
1-800-387-5526
Télécopieur : 416-928-6507
Courriel : cno@cnomail.org