

# Les enquêtes

Un guide de processus



COLLEGE OF NURSES  
OF ONTARIO

ORDRE DES INFIRMIÈRES  
ET INFIRMIERS DE L'ONTARIO

L'EXCELLENCE EN SOINS

## Introduction

L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (l'Ordre) est l'instance dirigeante de la profession infirmière en Ontario et a pour mission de réglementer la profession dans l'intérêt public. L'Ordre régit l'inscription des personnes qui ont qualité pour exercer la profession d'infirmière en Ontario, fait valoir le maintien de la compétence des infirmières et élabore les normes d'exercice de la profession. L'Ordre est également responsable de l'application de ces normes en réglant les plaintes et les rapports déposés à l'égard de la prestation de soins et de la conduite des infirmières.

Ce guide décrit le processus par lequel l'Ordre reçoit et évalue les renseignements et mène une enquête à leur égard.

## D'où viennent les renseignements que l'Ordre reçoit à propos des membres?

Les renseignements concernant un membre peuvent être présentés par les membres de la population, les employeurs, les exploitants, d'autres professionnels de la santé, la police, le coroner, les médias et des sources anonymes.

## Que fait l'Ordre lorsqu'il reçoit des renseignements concernant un membre?

L'Ordre évalue tous les renseignements qu'il reçoit. Deux types d'enquêtes sont possibles et chacune suit son propre processus.

### Enquêtes sur une plainte

Les préoccupations soulevées par la partie plaignante délimitent la portée de l'enquête et les questions en cause. Lorsque l'Ordre reçoit des renseignements concernant des soins infirmiers de la part d'un membre de la population, il communique avec cette personne pour discuter avec elle des processus d'enquête. Il établit ainsi les préoccupations particulières de la partie plaignante concernant les soins infirmiers et il les communique au membre.

### Enquêtes de la directrice générale

La directrice générale examine les renseignements reçus par l'Ordre et peut décider de nommer une enquêteuse si elle a des motifs raisonnables et probables de croire qu'un membre a commis une faute professionnelle ou est incompetent.

## Comment se déroule une enquête?

Le processus d'enquête est indépendant et objectif. L'enquêteuse a la responsabilité de recueillir des renseignements pertinents concernant les questions soulevées. Pour ce faire, elle peut interroger des témoins et rassembler une documentation, comme les dossiers de santé des clients.

L'enquêteuse demande au membre de présenter un exposé écrit. À cette fin, elle fournira au membre une copie de tous les documents obtenus dans le cadre de l'enquête qui sont susceptibles d'aider le membre à rédiger l'exposé, ainsi qu'une copie de toute décision antérieure qui vise le membre.

Le membre dispose de 30 jours pour répondre. Après avoir reçu la réponse du membre, l'enquêteuse mènera une enquête plus approfondie, au besoin, divulguera tout nouveau renseignement au membre et demandera à celui-ci d'y répondre. Le dossier est ensuite renvoyé au Comité des enquêtes, des plaintes et des rapports (CEPR) aux fins d'examen.

Ni le membre ni la partie plaignante n'assistent à l'examen du CEPR.

Un sous-comité (jury) du CEPR examine tous les renseignements obtenus dans le cadre de l'enquête, les exposés écrits du membre et toute décision antérieure qui viserait le membre. Il rend ensuite une décision pouvant prescrire l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- renvoyer certaines allégations au Comité de discipline aux fins d'une audience,
- mener une enquête plus approfondie afin de déterminer si l'infirmière souffre d'un état physique ou mental susceptible d'influer sur son aptitude à exercer de façon sécuritaire,
- contraindre l'infirmière à comparaître devant un jury du CEPR pour recevoir un avertissement,
- prendre d'autres mesures appropriées; p. ex., obliger l'infirmière à suivre une formation continue ou à effectuer des activités de réadaptation,
- donner à l'infirmière des conseils concernant les préoccupations soulevées, ou
- ne prendre aucune mesure.

A Une copie de la décision écrite du CEPR est envoyée au membre (et à la partie plaignante). Cette décision est accompagnée des motifs du CEPR, sauf si celui-ci a l'intention de renvoyer certaines allégations au Comité de discipline ou d'enquêter sur l'état de santé du membre.

	<b>Enquête sur les plaintes</b>	<b>Enquête de la directrice générale</b>
Source des renseignements	Renseignements reçus d'un membre de la population concernant la prestation de soins ou la conduite d'un membre	Les employeurs, les exploitants, d'autres professionnels de la santé, les médias, la police, des sources anonymes
Les parties impliquées dans le processus d'enquête	L'Ordre, la partie plaignante et le membre	L'Ordre et le membre

*Les enquêtes : guide de processus*

ISBN 978-1-77116-091-9

Pub. no 52020

Copyright © Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario, 2017

Première édition : 2009. Mise à jour : 2012. Mise à jour : septembre 2017.

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'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario 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 des infirmières et infirmiers de l'Ontario ou avec son appui.

On peut se procurer d'autres exemplaires du présent fascicule en consultant le site Web ([www.cno.org](http://www.cno.org)) au auprès du Centre des services à la clientèle au 416 928-0900 ou au 1 800 387-5526 (sans frais au Canada) ou par courriel à [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org).

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

---



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](http://www.cno.org)

Tél. : 416 928-0900  
Sans frais au Canada : 1 800 387-5526  
Télec. : 416 928-6507  
Courriel : [cno@cnomail.org](mailto:cno@cnomail.org)