

# Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

Ministère de la Santé

Entrée en vigueur: décembre 2022

---

ISBN 978-1-4868-6489-8 [PDF]

© Imprimeur du Roi pour l'Ontario, 2022

---

**Citation:** Ontario. Ministère de la Santé. Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022. Toronto, ON: Imprimeur du Roi pour l'Ontario; 2022.

---

## Préambule

Le ministre de la Santé publie les Normes de santé publique de l'Ontario: exigences relatives aux programmes, aux services et à la responsabilisation (Les Normes) en vertu de l'article 7 de la Loi sur la protection et la promotion de la santé (LPPS) afin de préciser les programmes et services de santé obligatoires fournis par les conseils de santé.<sup>1,2</sup> Les Normes définissent les attentes minimales liées aux programmes et services de santé publique. Les conseils de santé sont responsables de la mise en œuvre des Normes, y compris des protocoles et des lignes directrices dont il est fait mention dans les Normes. Les protocoles, des documents liés aux protocoles, des documents liés à des programmes et sujets précis, indiquent comment les conseils de santé doivent mettre en œuvre les exigences particulières définies dans les Normes.

## Objet

Le présent protocole a été établi afin d'aider les conseils de santé à mener des enquêtes, réagir et présenter des rapports concernant les plaintes relatives à la prévention et au contrôle des infections. Il ne tient pas compte des plaintes concernant la présence d'un risque pour la santé lié à l'hygiène du milieu; veuillez consulter le *Protocole d'intervention en case de risques pour la santé, 2018* (ou la version en vigueur) en vertu des Normes sur les milieux sains.<sup>3</sup>

Les exemples de lieux couverts par le présent protocole comprennent, entre autres:

- les logements temporaires aménagés pour les travailleuses et travailleurs temporaires ou saisonniers;
- les écoles (de tous les niveaux, des secteurs public et privé);
- les milieux de garde d'enfants tels que définis dans la *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance*, notamment les établissements de garde d'enfants non agréés, à domicile; les fournisseurs de services de garde à la

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infection, 2022

maison mandatés par un organisme agréé; les agences de garde d'enfants à domicile agréées; et les services de garde agréés;<sup>4</sup>

- les établissements de loisirs (y compris les clubs sportifs);
- les établissements de soins personnels (définis par la LPPS);<sup>2,9</sup>
- les centres communautaires;
- les établissements dans lesquels des professions de la santé réglementées sont exercées.

Noter que ce protocole porte sur les établissements autres que ceux qui sont réglementés comme les établissements de soins personnels assujettis au *Règl. de l'Ont. 316/18* (Établissements de soins personnels) en vertu de la LPPS. Les conseils de santé doivent faire référence à ce règlement en ce qui concerne les exigences relatives aux établissements de soins personnels. Les exigences décrites dans le présent protocole ne visent pas à remplacer les exigences établies pour les établissements de soins personnels dans le *Règl. de l'Ont. 316/18*.

Un hôpital, un foyer de soins de longue durée ou une maison de retraite qui compte un établissement de soins personnels offrant des services de première ligne (c.-à-d. servir le grand public en plus des services rendus à des résidents de l'hôpital, du foyer de soins de longue durée ou de la maison de retraite), ou une activité indépendante, est assujetti aux exigences du *Règl. de l'Ont. 136/18* et n'est pas admissible à une exemption en vertu du paragraphe 2(2) du *Règl. de l'Ont. 136/18*.

## Normes applicables

La présente section porte sur les normes et les exigences auxquelles ce protocole est renvoyé.

### Pratique de santé publique efficace

**Exigence 9.** Le conseil de santé doit divulguer publiquement les résultats de toutes les inspections ou les renseignements conformément au *Protocole concernant la salubrité des aliments, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole d'intervention en case de risques pour la santé, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole concernant*

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

*les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole concernant les déclarations relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur) *Protocole concernant l'utilisation de l'eau à des fins récréatives, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole concernant la surveillance des concentrations de fluorure et la salubrité de l'eau potable, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole pour les services de bronzage, 2018* (ou la version en vigueur), et au *Protocole sur le tabac, la vapeur et la fumée, 2018* (ou la version en vigueur).

### **Prévention et contrôle des maladies infectieuses et transmissibles**

**Exigence 18.** Le conseil de santé doit recevoir les plaintes relatives aux pratiques en matière de prévention et de contrôle des infections y donner suite ou les renvoyer aux organismes réglementaires appropriés, y compris les ordres de réglementation des professionnels, conformément à la législation provinciale applicable au *Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole concernant les déclarations relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur) et à la *Ligne directrice relative aux établissements de soins personnels, 2018* (ou à la version en vigueur).

**Exigence 19.** Le conseil de santé doit inspecter et évaluer les pratiques de prévention et de contrôle des infections qui visent des établissements de soins personnels conformément au *Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole concernant les déclarations relatives aux pratiques de prévention et de*

---

<sup>1</sup>Aux fins de l'exigence 18, un « ordre de réglementation des professionnels » signifie l'ordre d'une profession de la santé ou d'un groupe de professions de la santé créé et maintenu en vertu d'une des lois sur les professions de la santé énumérées à l'annexe 1 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*.

contrôle des infections, 2018 (ou la version en vigueur) et à la Ligne directrice relative aux établissements de soins personnels, 2018 (ou à la version en vigueur).

**Exigence 20.** Le conseil de santé doit inspecter les établissements où il existe des risques de maladies infectieuses posant un risque pour la santé publique, conformément aux *Lignes directrices concernant les changements climatiques et les environnements sains, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur), au *Protocole de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur) et à la *Ligne directrice relative aux établissements de soins personnels, 2018* (ou à la version en vigueur).

## Rôles et responsabilités opérationnels

### Intervention

- 1) Le conseil de santé doit:
  - a) disposer d'un service d'astreinte afin de recevoir et prendre en charge les problèmes de santé publique 24 heures sur 24, sept jours sur sept;
  - b) déterminer la prise en charge adéquate requise et produire un rapport conformément aux chapitres sur les maladies de l'annexe 1 du Protocole concernant les maladies infectieuses, 2018 (ou la version en vigueur) ou tel qu'indiqué par le Ministère dans les 24 heures suivant le dépôt de plainte ou le signalement.<sup>5</sup>
- 2) Le conseil de santé doit élaborer et maintenir des politiques et des procédures écrites pour répondre aux plaintes concernant les pratiques de prévention et de contrôle des infections. Les politiques et procédures doivent porter sur ce qui suit, sans s'y limiter:
  - a) Les étapes relatives à la gestion d'une enquête sur une plainte;
  - b) La communication avec l'établissement visé par la plainte, les organismes provinciaux ou fédéraux de supervision ou de soutien (y compris les ordres

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

de réglementation des professionnels, le cas échéant) et le public (s'il y a lieu).

### Enquête

- 3) L'enquête du conseil de santé doit porter notamment sur les données de surveillance des maladies transmissibles dont dispose le conseil de santé afin de déterminer s'il existe un lien épidémiologique entre une maladie transmissible ou infectieuse et l'établissement visé par la plainte.
- 4) Au cas où la transmission d'une maladie transmissible ou infectieuse<sup>†</sup> est ou peut être liée au comportement d'un membre d'une profession de la santé réglementée régie par un ordre de réglementation des professionnels (p. ex., infirmière, infirmier, médecin, dentiste), le conseil de santé doit:
  - a) Communiquer directement, le plus rapidement possible, avec l'ordre de réglementation des professionnels et lui fournir tous les renseignements pertinents sur le membre d'une profession de la santé et la plainte concernant le non-respect des pratiques de prévention et de contrôle des infections;
  - b) indiquer au plaignant comment communiquer avec l'ordre de réglementation des professionnels;

---

<sup>†</sup> Si un conseil de santé reçoit une plainte concernant des membres d'une profession de la santé réglementée et la gestion de la COVID-19 dans leur clinique ou leur cabinet, notamment en ce qui a trait au port du masque, à la distanciation physique (incluant l'utilisation de cloisons), ou au dépistage des patients ou des visiteurs, le cas échéant, il doit acheminer la plainte à l'ordre de réglementation concerné aux fins d'orientation et de suivi, et faire part de la plainte à la clinique ou au cabinet où exercent les membres de la profession réglementée.

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

- c) envisager une collaboration avec l'ordre de réglementation des professionnels et les intervenants appropriés concernant toute évaluation de la plainte et enquête subséquente lorsque celle-ci est jugée nécessaire.
- 5) Le conseil de santé doit informer l'ordre de réglementation des professionnels si l'évaluation du conseil de santé indique qu'un manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections a été constaté dans l'établissement visé par la plainte et que ce manquement est lié au comportement d'un membre d'une profession de la santé réglementée.
- 6) Le conseil de santé doit réaliser une évaluation visant à déterminer si un manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections (c.-à-d., le non-respect des pratiques de prévention et de contrôle des infections, entraînant ainsi un risque de transmission de maladies infectieuses) est survenu dans l'établissement visé par la plainte ou une demande de renseignements.
- a) L'évaluation de la plainte doit porter sur ce qui suit, sans s'y limiter:
    - i) déterminer si des plaintes ou des demandes de renseignements ou des manquements aux pratiques de prévention et de contrôle des infections ont déjà été signalés au conseil de santé et quelles mesures ont été prises, le cas échéant;
    - ii) visiter l'établissement visé par la plainte afin d'y effectuer une évaluation des risques;
    - iii) interroger le personnel de l'établissement directement concerné par la méthode sous examen, et déceler tout antécédent en matière de plaintes ou demandes de renseignements;
    - iv) observer les pratiques de prévention et de contrôle des infections;
    - v) consulter la documentation pertinente, dont les politiques, procédures, dossiers et registres (p. ex., méthodes de stérilisation);
    - vi) analyser les preuves et l'expérience antérieure afin de déterminer si un manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

ou si l'établissement visé par la plainte ou la demande de renseignements a déjà été lié à la transmission d'une maladie transmissible ou infectieuse.

- b) Les renseignements obtenus pendant l'évaluation doivent être évalués en fonction:
  - i) de la mesure dans laquelle les pratiques de prévention et de contrôle des infections ont été mises en œuvre, le cas échéant;
  - ii) de la mesure dans laquelle les pratiques courantes de prévention et de contrôle des infections ont été respectées;
  - iii) du respect des pratiques exemplaires de nettoyage, de désinfection et de stérilisation dans l'établissement visé par la plainte.
- 7) Au cas où un manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections a lieu dans un ou plusieurs établissements se trouvant sur plusieurs territoires de compétence (p. ex., établissements couvrant un ou plusieurs sites ou territoires):
  - a) Le premier conseil de santé à avoir connaissance du manquement doit mener une enquête sur l'établissement situé sur son territoire (cela inclut, dans la mesure du possible, la vérification des préoccupations liées à la prévention et au contrôle des infections à un autre endroit).
  - b) Le premier conseil de santé à avoir connaissance du manquement doit en informer le Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) et l'Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé (Santé publique Ontario [SPO]).
  - c) SPO doit organiser une téléconférence pluriterritoriale et, lorsque cela est jugé nécessaire (en fonction de l'évaluation des risques), informer d'autres conseils de santé pertinents ayant les mêmes établissements pluriterritoriaux sur leurs territoires afin d'assurer un suivi tel qu'exigé.
  - d) Le Ministère et SPO doivent apporter leur soutien, lorsqu'il est nécessaire.



## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

- 8) Le conseil de santé doit prendre les mesures appropriées si l'enquête du conseil indique qu'un manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections a été constaté dans l'établissement visé par la plainte. Ces mesures doivent porter sur ce qui suit, sans s'y limiter:
- a) Exiger la mise en œuvre des procédures appropriées concernant les pratiques de prévention et de contrôle des infections, conformément aux pratiques exemplaires en vigueur;
  - b) Éduquer le personnel sur la manière de respecter les pratiques exemplaires en vigueur, ce qui peut inclure la validation de modules de formation sur les pratiques de prévention et de contrôle des infections;
  - c) Exiger des mesures correctives selon les constatations de l'enquête, ce qui comprend l'émission, par le médecin hygiéniste ou l'inspecteur en santé publique, d'ordres écrits en vertu de la LPPS;<sup>2</sup>
  - d) Informer le propriétaire ou l'exploitant de l'établissement faisant l'objet de l'enquête de sa responsabilité de prendre des mesures correctives et des conséquences qui en découleront s'il ne le fait pas;
  - e) Élaborer une stratégie de communication des risques concernant la notification des cas déterminés, en collaboration avec les établissements touchés, au besoin;
  - f) Entreprendre des recherches officielles de cas antérieurs si les premières enquêtes soulèvent des inquiétudes au sujet de l'éclosion d'une maladie transmissible ou infectieuse attribuable à des pratiques de prévention et de contrôle des infections inadéquates;
  - g) Réaliser de nouvelles inspections pour vérifier si des mesures correctives ont été prises et si les pratiques de prévention et de contrôle des infections sont respectées.

## Collecte de données et production de rapports

- 9) Le conseil de santé doit:
- a) tenir un dossier de toutes les plaintes reçues, des enquêtes réalisées, des mesures d'aiguillage adoptées et des mesures prises pour répondre à ces plaintes;
  - b) signaler au Ministère les cas importants (p. ex., les cas de non-conformité donnant lieu à un communiqué de presse) avant d'en informer les médias;
  - c) signaler les cas de maladies infectieuses ou à déclaration obligatoire associés aux établissements par l'intermédiaire du Système intégré d'information sur la santé publique (SIISP) ou de toute autre méthode déterminée par le Ministère;
  - d) divulguer publiquement un rapport sommaire des résultats de l'enquête menée à la suite d'une plainte ou des manquements aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, conformément au *Protocole concernant les déclarations relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2018* (ou la version en vigueur);<sup>6</sup>
    - i) si le conseil de santé juge qu'une plainte est frivole ou sans fondement ou s'il n'y a pas eu de manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, il doit en informer les intervenants concernés. La divulgation de ce genre de plainte n'est pas nécessaire.

## Glossaire

**Risque pour la santé:** (a) l'état d'un lieu; (b) une substance, une chose, une plante ou un animal, à l'exclusion de l'être humain, ou (c) un solide, un liquide ou un gaz, ou une réunion de ceux-ci, qui a ou aura vraisemblablement des effets nuisibles sur la santé d'une personne.<sup>1</sup>

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

**Manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections (PCI):** le non-respect des pratiques de prévention et de contrôle des infections, entraînant ainsi un risque de transmission de maladies infectieuses aux clients, aux personnes présentes ou aux membres du personnel par l'exposition de ces personnes à du sang, à des liquides organiques, à des sécrétions, à des excréments, à des muqueuses, à des lésions cutanées ou encore à du matériel contaminé et à des articles souillés.

**Pratiques de prévention et de contrôle des infections:** peuvent inclure les directives en vigueur les plus récentes mises à disposition par le Comité consultatif provincial des maladies infectieuses, Santé Publique Ontario et le Ministère, ainsi que tout protocole et toute directive en matière de pratiques de prévention et de contrôle des infections pertinents mis en place par un ordre de réglementation des professionnels ontarien.

**Établissement de soins personnels:** un établissement offrant des services de soins personnels là où il y a un risque d'être en contact avec du sang ou des liquides organiques; cela inclut notamment les établissements offrant des services de coiffeur et de barbier, de tatouage, de perçage corporel, de manucure, d'électrolyse ou tout autre service de soins esthétiques défini au paragraphe 1(1) de la LPPS.

**Ordre professionnel:** l'ordre d'une profession de la santé ou d'un groupe de professions de la santé créé ou maintenu en vertu d'une des lois sur les professions de la santé énumérées à l'annexe 1 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*.<sup>6</sup>

**Risque:** la probabilité d'un résultat indésirable sur la santé découlant de l'exposition à un risque.

**Évaluation des risques:** une évaluation de l'interaction du travailleur, du client et du milieu de travail afin d'évaluer et d'analyser les risques d'exposition possible à une maladie infectieuse, de déterminer les risques potentiels pour la santé et d'établir les mesures à prendre.

**Approche fondée sur les risques:** l'application d'une ou de plusieurs évaluations des risques pour déterminer les décisions prioritaires et prendre des mesures en

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

canalisant les ressources proportionnées vers le ou les risques les plus susceptibles de produire des effets indésirables sur la santé de toute personne.

## Resources

Lorsqu'un manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections est ou peut être lié au comportement d'un membre d'une profession de la santé réglementée, consultez, pour de plus amples renseignements, les Rôles et responsabilités dans les établissements de santé en milieu communautaire durant les enquêtes portant sur un éventuel manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2017.<sup>8</sup>

## Références

1. Ontario. Ministère de la Santé. Normes de santé publique de l'Ontario : exigences relatives aux programmes, aux services et à la responsabilisation. Toronto, ON : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2021. Accessible à l'adresse suivante : [https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph\\_standards/docs/protocols\\_guidelines/Ontario\\_Public\\_Health\\_Standards\\_2021.pdf](https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph_standards/docs/protocols_guidelines/Ontario_Public_Health_Standards_2021.pdf)
2. *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, L.R.O. 1990, chap. H.7. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90h07>
3. Ontario. Ministère de la Santé. Protocole d'intervention en cas de risques pour la santé, 2018. Toronto, ON : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2018. Accessible à l'adresse suivante : [https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph\\_standards/docs/protocols\\_guidelines/Health\\_Hazard\\_Response\\_Protocol\\_2019\\_fr.pdf](https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph_standards/docs/protocols_guidelines/Health_Hazard_Response_Protocol_2019_fr.pdf)
4. *Loi de 2014 sur la garde d'enfants et la petite enfance*, L.O. 2014, chap. 11, Annexe 1. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/14c11>

## Protocole concernant les plaintes relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2022

5. Ontario. Ministère de la Santé. Protocole concernant les maladies infectieuses, 2022. Toronto, ON : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario; 2022. Accessible à l'adresse suivante :  
[https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph\\_standards/docs/protocols\\_guidelines/infectious\\_disease\\_protocol.pdf](https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph_standards/docs/protocols_guidelines/infectious_disease_protocol.pdf)
6. Ontario. Ministère de la Santé. Protocole concernant les déclarations relatives aux pratiques de prévention et de contrôle des infections, 2019. Toronto, ON : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2019. Accessible à l'adresse suivante :  
[https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph\\_standards/docs/protocols\\_guidelines/Infection\\_Prevention\\_and\\_Control\\_Disclosure\\_Protocol\\_2019\\_fr.pdf](https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph_standards/docs/protocols_guidelines/Infection_Prevention_and_Control_Disclosure_Protocol_2019_fr.pdf)
7. *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, L.O. 1991, c 18. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/91r18>
8. Ontario. Ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Rôles et responsabilités dans les établissements de santé en milieu communautaire durant les enquêtes portant sur un éventuel manquement aux pratiques de prévention et de contrôle des infections : information destinée aux unités de santé publique et aux intervenants. Toronto, ON : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2017.
9. *Établissements de services personnels*, Règl. de l'Ont. 136/18. Accessible à l'adresse suivante : <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180136>

## Historique du document

Date de révision	Section	Description des modifications
Novembre 2022	Document entier	Nouveau gabarit
Novembre 2022	Enquête	Ajout de texte visant l'exemption de l'obligation de répondre aux plaintes relatives à des manquements aux pratiques de PCI dans le cadre de la COVID-19 dans des lieux où exercent des professionnels de la santé. Ces plaintes devraient être renvoyées à l'ordre de réglementation concerné aux fins de suivi.
Novembre 2022	Collecte de données et production de rapports	Retrait de l'exigence pour les Conseils de santé de signaler par courriel à l'adresse <a href="mailto:idpp@ontario.ca">idpp@ontario.ca</a> les ordonnances liées à un risque pour la santé en vertu de l'article 13. Ces renseignements sont déjà recueillis chaque année dans le cadre des exigences liées à la production de rapports.

