**Ministère des Services à l’enfance et des Services sociaux et communautaires**

**Facultatif – Modèle de rapport mensuel sur les plaintes**

**Objectif :**

Conçu par le ministère des Services à l’enfance et des Services sociaux et communautaires (le ministère), ce modèle facultatif vise à aider les titulaires de permis et tous les fournisseurs de services à remplir leurs obligations en matière de signalement des plaintes en vertu de l’[article 23.2](https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180155#BK32) du Règl. de l’Ont. 155/18, en application de la *Loi de 2017 sur les services à l’enfance, à la jeunesse et à la famille* (LSEJF).

Ces exigences s’appliquent à tous les fournisseurs de services en vertu de la LSEJF, notamment les titulaires de permis de foyer pour enfants (*y compris un lieu de garde en milieu ouvert, un lieu de garde en milieu fermé ou un lieu de détention provisoire, autorisés à prodiguer des soins en établissement*), les titulaires de permis de famille d’accueil et les titulaires de permis de foyer avec rotation de personnel.

À compter du 1er juillet 2023, un module sera accessible dans l’Outil de gestion des rapports d’incident grave et des permis d’établissement (Outil GRIG-PE) aux fins de la production de rapports et d’analyse mensuels des plaintes. Les renseignements sur les plaintes seront tirés de l’outil. Ce module servira à établir une méthode efficace pour remplir les rapports mensuels au plus tard le cinquième jour du mois, à l’égard du mois précédent, le rapport étant transmis directement au ministère par l’intermédiaire de l’Outil GRIG-PE. Il faudra analyser séparément toute plainte reçue qui ne justifie pas la soumission d’un incident grave. Si le titulaire de permis n’utilise pas actuellement l’Outil GRIG-PE pour la délivrance de permis, il doit suivre une méthode manuelle de production des rapports.

Pour en savoir plus sur les changements au signalement et à l’analyse des rapports dans l’Outil GRIG-PE, consulter la page Mise en œuvre de la réglementation liée au CNQ, sur le [portail de formation à l’outil GRIG-PE](https://www.sorrl.mcss.gov.on.ca/SORRLTraining/fr/index.htm).

**Conditions d’utilisation/avis de non-responsabilité** :

Les titulaires de permis qui n’utilisent pas actuellement l’Outil GRIG-PE pour la délivrance de permis peuvent choisir d’utiliser leur propre modèle ou formulaire pour démontrer qu’ils remplissent les obligations en matière de plaintes.

**Tous les titulaires de permis sont tenus de s’assurer que tout document relatif aux obligations en matière de plaintes respecte toutes les dispositions applicables de la Loi, de ses règlements d’application et des directives du ministère. Ce modèle constitue une ressource uniquement et n’a pas force de loi. Il ne remplace pas les obligations énoncées dans le Règl. de l’Ont. 155/18 sur les plaintes; par conséquent, il faut toujours se reporter à la version officielle dudit règlement.**

Les titulaires de permis qui ont besoin de l’aide à interpréter les conditions réglementaires, notamment celles concernant les plaintes, feraient bien de demander l’avis d’un avocat.

**Modèle de rapport et d’analyse mensuels des plaintes**

|  |
| --- |
| **Renseignements sur le titulaire de permis** |

**Date du rapport :**

|  |
| --- |
|  |

**Période de référence (mois/année) :**

|  |
| --- |
| Par exemple : du 1er au 31 juillet 2023. |

**Nom du titulaire de permis :**

|  |
| --- |
|  |

**Adresse de l’établissement :** (Les agences de familles d’accueil doivent utiliser l’adresse de leur bureau)

|  |
| --- |
|  |

**Numéro de permis (le cas échéant) :** *Remplir un rapport distinct pour chaque établissement autorisé*

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Aperçu des plaintes** |

**Des plaintes ont-elles été déposées pendant la période de référence? Oui :  Non :**

Si **non**, indiquer « S.O. » dans le rapport ci-dessous, signer celui-ci et le dater.

Si **oui**, fournir un résumé mensuel des plaintes dans le tableau ci-dessous et remplir le reste du modèle de rapport :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date de réception** | **Résumé de la plainte** | **Initiales du plaignant** | **Résolution par le personnel (initiales du personnel)** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Remarque :** Ajouter d’autres entrées, au besoin.

**Nombre total de plaintes au cours du mois :**

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Analyse des plaintes** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Plainte n‑ 1** | |
| Date de l’analyse | Cliquer ou appuyer pour saisir une date. |
| Date de réception de la plainte |  |
| Plaignant |  |
| Objet de la plainte |  |
| Détails de la plainte |  |
| Identifiant du rapport d’incident grave et date de soumission (le cas échéant) |  |
| Mesures prises pour résoudre la plainte et résultats |  |
| La politique et le protocole du titulaire de permis en matière de règlement des plaintes ont-ils été suivis? | **Oui**, résolution par :  **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il modifier le protocole écrit existant en matière de règlement des plaintes pour en améliorer l’efficacité? | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications requises à la politique]* * *X* * *X*   **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il apporter des modifications à la manière dont l’agence respecte les droits des enfants et des adolescents qui lui sont confiés?  Dans l’affirmative, fournir le détail des modifications | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications]* * *X* * *X*   **Non**, fournir des détails : |

|  |  |
| --- | --- |
| **Plainte n‑ 2** | |
| Date de l’analyse | Cliquer ou appuyer pour saisir une date. |
| Date de réception de la plainte |  |
| Plaignant |  |
| Objet de la plainte |  |
| Détails de la plainte |  |
| Identifiant du rapport d’incident grave et date de soumission (le cas échéant) |  |
| Mesures prises pour résoudre la plainte et résultats |  |
| La politique et le protocole du titulaire de permis en matière de règlement des plaintes ont-ils été suivis? | **Oui**, résolution par :  **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il modifier le protocole écrit existant en matière de règlement des plaintes pour en améliorer l’efficacité? | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications requises à la politique]* * *X* * *X*   **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il apporter des modifications à la manière dont l’agence respecte les droits des enfants et des adolescents qui lui sont confiés?  Dans l’affirmative, fournir le détail des modifications | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications]* * *X* * *X*   **Non**, fournir des détails : |

|  |  |
| --- | --- |
| **Plainte n‑ 3** | |
| Date de l’analyse | Cliquer ou appuyer pour saisir une date. |
| Date de réception de la plainte |  |
| Plaignant |  |
| Objet de la plainte |  |
| Détails de la plainte |  |
| Identifiant du rapport d’incident grave et date de soumission (le cas échéant) |  |
| Mesures prises pour résoudre la plainte et résultats |  |
| La politique et le protocole du titulaire de permis en matière de règlement des plaintes ont-ils été suivis? | **Oui**, résolution par :  **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il modifier le protocole écrit existant en matière de règlement des plaintes pour en améliorer l’efficacité? | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications requises à la politique]* * *X* * *X*   **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il apporter des modifications à la manière dont l’agence respecte les droits des enfants et des adolescents qui lui sont confiés?  Dans l’affirmative, fournir le détail des modifications | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications]* * *X* * *X*   **Non**, fournir des détails : |

|  |  |
| --- | --- |
| **Plainte n‑ 4** | |
| Date de l’analyse | Cliquer ou appuyer pour saisir une date. |
| Date de réception de la plainte |  |
| Plaignant |  |
| Objet de la plainte |  |
| Détails de la plainte |  |
| Identifiant du rapport d’incident grave et date de soumission (le cas échéant) |  |
| Mesures prises pour résoudre la plainte et résultats |  |
| La politique et le protocole du titulaire de permis en matière de règlement des plaintes ont-ils été suivis? | **Oui**, résolution par :  **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il modifier le protocole écrit existant en matière de règlement des plaintes pour en améliorer l’efficacité? | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications requises à la politique]* * *X*   **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il apporter des modifications à la manière dont l’agence respecte les droits des enfants et des adolescents qui lui sont confiés?  Dans l’affirmative, fournir le détail des modifications | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications]* * *X*   **Non**, fournir des détails : |

|  |  |
| --- | --- |
| **Plainte n‑ 5** | |
| Date de l’analyse | Cliquer ou appuyer pour saisir une date. |
| Date de réception de la plainte |  |
| Plaignant |  |
| Objet de la plainte |  |
| Détails de la plainte |  |
| Identifiant du rapport d’incident grave et date de soumission (le cas échéant) |  |
| Mesures prises pour résoudre la plainte et résultats |  |
| La politique et le protocole du titulaire de permis en matière de règlement des plaintes ont-ils été suivis? | **Oui**, résolution par :  **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il modifier le protocole écrit existant en matière de règlement des plaintes pour en améliorer l’efficacité? | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications requises à la politique]* * *X*   **Non**, fournir des détails : |
| Faut-il apporter des modifications à la manière dont l’agence respecte les droits des enfants et des adolescents qui lui sont confiés?  Dans l’affirmative, fournir le détail des modifications | **Oui, modifications requises :**   * *[Fournir les détails des modifications]* * *X*   **Non**, fournir des détails : |

**Remarque :** Ajouter d’autres entrées, au besoin.

**Feuille d’approbation de l’analyse mensuelle des plaintes**

**Mois :** *[Insérer le mois de la production du rapport sur les plaintes]*

**Année :** *[Insérer l’année de production du rapport sur les plaintes]*

|  |
| --- |
| **Signature** |

**Nom :** *[Insérer le nom de la personne qui a rempli ce formulaire]*

**Poste :** *[Insérer le poste de la personne qui a rempli ce formulaire]*

**Signature :**

**Date :** Cliquer ou appuyer pour saisir une date.

|  |
| --- |
| **Obligations en matière de production de rapports** |

En vertu du [paragraphe 23.2(2) du Règl. de l’Ont. 155/18](https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180155#BK32), le fournisseur de services :

1. rédige, à l’égard du mois précédent, une analyse de chaque plainte reçue conformément au protocole de règlement des plaintes et des résultats de l’examen afin d’établir si des modifications sont nécessaires à la façon dont il respecte les droits des enfants et des adolescents lors de la prestation de services;
2. communique l’analyse écrite :
3. à un directeur, dans le cas d’un enfant qui n’est pas un adolescent;
4. à un directeur provincial, dans le cas d’un adolescent.

Dans le tableau suivant, saisir des renseignements sur le rapport transmis au représentant du ministère des Services à l’enfance et des Services sociaux et communautaires.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Date de transmission** | **Nom du représentant à qui le rapport a été remis :**  *(Indiquer la méthode de transmission et joindre/déposer un exemplaire de la correspondance confirmant que la transmission a été effectuée au plus tard le cinquième jour de chaque mois à l’égard du mois précédent.)* | **Méthode de transmission** |
|  |  |  |

**Remarque** : Il est recommandé de joindre un exemplaire de la transmission à ce rapport pour confirmer que celui-ci a été remis au plus tard le cinquième jour de chaque mois à l’égard du mois précédent.

**Évaluation respectant le protocole de règlement des plaintes**

(à remplir au moins une fois par période de 12 mois)

|  |
| --- |
| **Renseignements sur le titulaire de permis** |

**Période de référence (mois/année) :**

|  |
| --- |
| Par exemple, du 1er au 31 janvier 2021 |

**Nom du fournisseur de services :**

|  |
| --- |
|  |

**Adresse du lieu du programme/service :** (Les agences de familles d’accueil doivent utiliser l’adresse de leur bureau)

|  |
| --- |
|  |

**Numéro de permis :** *Remplir un rapport distinct pour chaque établissement autorisé*

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Évaluation du protocole de règlement des plaintes** |

L’[article 22 du Règl. de l’Ont. 155/18](https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180155#BK29) énonce les exigences qui s’appliquent à un fournisseur de services qui fournit des soins en établissement à des enfants ou à des adolescents ou qui place des enfants ou des adolescents en établissement, en ce qui concerne les éléments à inclure dans leur protocole de règlement des plaintes.

**Analyse de l’efficacité du protocole écrit de règlement des plaintes :**

|  |
| --- |
|  |

**Décrire les modifications ou améliorations nécessaires pour renforcer l’efficacité du protocole de règlement des plaintes :**

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Signature** |

**Nom :** *[Insérer le nom de la personne qui a rempli ce formulaire]*

**Poste :** *[Insérer le poste de la personne qui a rempli ce formulaire]*

**Signature :**

**Date :** Cliquer ou appuyer pour saisir une date.