

# Bulletin n° 9 sur la mise en œuvre de la réglementation liée au Cadre des normes de qualité : Plaintes

1 mars 2023

Pour donner suite au courriel du 22 février 2023, voici la neuvième communication hebdomadaire qui sera envoyée, par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (le ministère), aux fournisseurs de services de soins hors du domicile<sup>1</sup> et aux agences de placement sur les règlements liés au [cadre des normes de qualité](#) nouveaux et actualisés, qui entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2023.

Ces bulletins hebdomadaires traiteront des dix sujets de réglementation dans le but d'aider les titulaires de permis et les agences de placement à se familiariser avec les exigences nouvelles et actualisées et à répondre aux questions sur les mesures à prendre pour commencer à se préparer à la mise en œuvre.

Il est à noter que les renseignements qui suivent ne sont pas des conseils juridiques. Ce sont des renseignements de nature générale sur les modifications réglementaires apportées aux exigences relatives aux permis en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)*. Si vous avez besoin d'aide pour interpréter les exigences réglementaires et leurs applications potentielles dans des circonstances particulières, vous devriez demander un avis juridique.

## 1. À qui s'appliquent les nouvelles exigences en matière de plaintes?

Le règlement actualisé sur les plaintes s'applique à tous les fournisseurs de services relevant de la LSEJF. Pour les titulaires de permis de soins hors du domicile, cela inclut les titulaires de permis de résidence pour enfants, les titulaires de permis pour foyers d'accueil et les titulaires de permis de foyer avec rotation de personnel. Ceci inclut, les sociétés d'aide à l'enfance titulaires d'un permis pour foyer d'accueil, ainsi que les titulaires de permis exploitant un lieu de détention temporaire, de garde en milieu fermé ou de garde en milieu ouvert, les fournisseurs de services exploités directement et les établissements de traitement en milieu fermé.

---

<sup>1</sup> Bien que l'expression **soins en établissement** soit une expression juridique au sens de la LSEJF et de son règlement, le ministère emploie l'expression « soins hors du domicile » au lieu de l'expression « soins en établissement » afin de reconnaître l'historique traumatique du système des pensionnats autochtones au Canada. Nous reconnaissons l'importance de choisir un langage différent, d'autant plus que l'expression peut réveiller un traumatisme chez certaines personnes.

Dans le cadre des exigences actuelles de la LSEJF, tous les enfants pris en charge par la société ou en soins hors du domicile ont le droit de parler en privé à [l'Ombudsman de l'Ontario et de recevoir les visites des membres de son bureau](#). Ces enfants et adolescents ont également le droit d'être informés de l'existence de l'ombudsman et de ses fonctions au cas où ils souhaiteraient lui demander de l'aide. Le bureau de l'Ombudsman peut également fournir des ressources adaptées aux enfants et des renseignements sur les droits des enfants et des adolescents, et peut aider à mettre les enfants et les adolescents en contact avec d'autres organismes de services aux enfants et aux adolescents, si nécessaire.

L'Ombudsman de l'Ontario peut également recevoir [des plaintes concernant les services de protection de l'enfance](#). Ces plaintes peuvent concerner des enfants pris en charge ou des agences de protection de l'enfance.

---

## 2. Aperçu des exigences mises à jour :

### Politiques et protocoles :

D'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2023, le titulaire du permis doit disposer d'une politique et d'une procédure, utilisant un langage adapté aux enfants pour décrire le processus de dépôt d'une plainte, qui est également accessible au public, et qui donne des détails sur :

- L'exigence d'une mise à jour du statut de l'examen des plaintes à la personne qui a déposé la plainte :
  - Si la personne demande une mise à jour,
  - À d'autres moments si nécessaire, afin de garantir que la personne reçoive une mise à jour de l'examen au plus tard 15 jours après la réception de la plainte par le fournisseur de services et, par la suite, à des intervalles ne dépassant pas 15 jours (anciennement 30 jours);

*\* Remarque : cette exigence ne s'applique pas si la plainte a été soumise de manière anonyme.*
- Un processus permettant aux plaintes d'être examinées et traitées par une personne autre que la personne faisant l'objet de la plainte;
- L'obligation pour le fournisseur de services de consigner les détails de la plainte et les mesures prises en réponse à celle-ci dans le dossier de l'enfant ou de l'adolescent dont les droits font l'objet de la plainte;
- L'obligation pour le fournisseur de services de faire des efforts raisonnables pour s'assurer que toute personne informée des résultats de l'examen d'une plainte comprenne ces résultats;
- S'il est déterminé au cours de l'examen qu'il y a eu violation des droits d'un enfant pris en charge en vertu de la partie II de la LSEJF, le fournisseur de services est tenu de déterminer s'il existe des mesures qui pourraient être mises en œuvre pour éviter que la même violation ne se reproduise et de mettre en œuvre ces mesures;
- Leur processus pour fournir un résumé écrit de la plainte, y compris les mesures prises en réponse à la plainte à :

- L'agence de placement de l'enfant ou la personne qui a placé l'enfant, à moins que le fournisseur de services qui a préparé le document ne soit l'agence de placement, lorsque la plainte porte sur une violation présumée des droits de l'enfant par un fournisseur de services qui fournit des soins hors du domicile à l'enfant,
- Ou le fournisseur de services qui fournit des soins hors du domicile à l'enfant, à moins que le fournisseur de services qui a préparé le document soit le fournisseur de services qui fournit des soins hors du domicile à l'enfant, lorsque la plainte porte sur une violation présumée des droits de l'enfant par une agence de placement.

### **Examens concernant les plaintes et les procédures de plaintes :**

- Le fournisseur de services doit veiller à ce que, au moins une fois tous les 12 mois, sa procédure écrite de traitement des plaintes fasse l'objet d'une évaluation écrite afin d'apprécier :
  - a) L'efficacité de la procédure écrite de traitement des plaintes;
  - b) La nécessité d'apporter des modifications aux procédures pour en améliorer l'efficacité.
  
- Le fournisseur de services doit, au plus tard le cinquième jour de chaque mois :
  - a) Préparer, pour le mois précédent, une analyse écrite de chaque plainte reçue conformément à la procédure de plainte et les résultats de l'examen pour déterminer si des changements sont nécessaires dans la manière dont un fournisseur de services respecte les droits des enfants et des adolescents lorsqu'il fournit un service;
  
  - b) Fournir l'analyse écrite à :
    - i) Un directeur dans le cas d'un enfant qui n'est pas un adolescent,
    - ii) Ou un directeur provincial dans le cas d'un adolescent.

### **Compte rendu:**

- Après l'examen d'une plainte conformément à la procédure de plainte, le fournisseur de services veille à ce qu'un compte rendu soit fait selon les règles suivantes :
  1. Un compte rendu doit être menée avec les personnes concernées par la plainte, en l'absence de tout enfant ou adolescent;
  2. Un second compte rendu doit être menée avec l'enfant ou l'adolescent qui a déposé ou fait l'objet de la plainte, en l'absence des personnes concernées par la plainte. Si l'enfant ou l'adolescent le demande, le compte rendu doit également inclure un adulte identifié par l'enfant ou l'adolescent comme une personne de soutien;
  3. Un troisième compte rendu doit être proposée à tous les enfants ou adolescents qui ont été témoins au comportement ayant donné lieu à la plainte et doit être menée si ces enfants ou adolescents souhaitent y participer;
  4. Les comptes rendus doivent être structurées de manière à tenir compte des besoins psychologiques, de communication et émotionnels et de la capacité cognitive de l'enfant ou de l'adolescent, et être axées sur la compréhension des

expériences de l'enfant ou de l'adolescent qui ont conduit au dépôt de la plainte, ainsi que sur ce que le fournisseur de services peut faire pour mieux répondre aux besoins de l'enfant ou de l'adolescent;

5. Le compte rendu doit être effectuée dans les sept jours suivant l'examen de la plainte;
6. Si les circonstances ne permettent pas la tenue d'un compte rendu dans les sept jours suivant l'examen de la plainte, le compte rendu doit être menée dès que possible après la période de sept jours, et un dossier doit être tenu des circonstances qui ont empêché la tenue du compte rendu dans la période de sept jours.
7. Le fournisseur de services doit enregistrer :
  - la date et l'heure de chaque compte rendu, les noms et, le cas échéant, les titres des personnes qui y ont participé;
  - Le nom de chaque enfant ou adolescent à qui un compte rendu a été proposée conformément au paragraphe 3 et qui a indiqué qu'il ne souhaitait pas participer au compte rendu;
  - Une description des efforts déployés pour mener les comptes rendus requis par cette section, y compris les noms des personnes qui ont déployé ces efforts.

## **Disponibilité et distribution des renseignements sur les plaintes**

### ***Dossier de l'enfant :***

Un résumé écrit de chaque plainte déposée par un enfant ou un adolescent ou une plainte déposée par une autre personne au nom de l'enfant ou de l'adolescent, y compris les mesures prises en réponse à la plainte.

---

### **3. Comment les nouvelles exigences en matière de plaintes améliorent-elles la qualité des soins?**

L'adoption de nouvelles exigences relatives au processus de traitement des plaintes fait partie du travail visant à intégrer le *Cadre des normes de qualité de l'Ontario : Guide de ressources pour améliorer la qualité des soins fournis aux enfants et adolescents placés dans les services en établissement agréés* dans la réglementation. La norme de qualité 3 du cadre des normes de qualité stipule que les enfants et les adolescents doivent être soutenus et habilités à comprendre, à exercer et à bénéficier de leurs droits, y compris à exprimer leurs préoccupations concernant leur prise en charge et à obtenir une réponse à ces préoccupations en temps utile.

Les enfants sont des individus dont les droits doivent être respectés et qui doivent être écoutés. Les exigences renforcées relatives aux plaintes visent à être conformes aux principes exprimés dans la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (1989) et s'appuient sur ces principes. Elles s'engagent à ce que les services fournis aux enfants et aux familles respectent leur diversité et le principe d'inclusion, conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario (1962) et à la Charte canadienne des droits et libertés (1982).

---

#### **4. Où puis-je trouver le règlement?**

Le nouveau règlement relatif aux plaintes se trouve sur Lois-en-ligne accessible en suivant le lien suivant : Règl. de l'Ont. 155/18, [article 22, article 23.1 et 23.2](#).

---

#### **5. Quelles sont les ressources qui s'offriront à moi dans l'avenir pour faciliter la mise en œuvre des nouvelles exigences?**

Dans les mois à venir, les éléments suivants seront mis à la disposition des titulaires de permis pour les aider à comprendre et à respecter les nouvelles exigences en matière de plaintes :

- Un document d'orientation couvrant les nouvelles exigences, l'objectif des nouvelles exigences, les indicateurs utilisés par le ministère pour évaluer la conformité, les conseils aux agences de placement et les pratiques exemplaires pour la mise en œuvre (mars 2023);
  - Un modèle pour l'analyse des plaintes reçues dans le cadre de la procédure de plainte (mars 2023);
  - Des webinaires de formation pour les fournisseurs de services sur les exigences actualisées (printemps 2023).
- 

#### **6. À qui devrais-je faire part de ces renseignements?**

Les renseignements concernant les nouvelles exigences en matière de plaintes doivent être transmis à tous les fournisseurs de services qui sont financés, autorisés ou qui fournissent des services dans le cadre de la LSEJF, y compris, mais sans s'y limiter, les titulaires de permis de résidences pour enfants, de foyers avec rotation de personnel et de foyers d'accueil. Ces renseignements doivent également être transmis aux agences de placement, aux membres du personnel de première ligne et aux parents de famille d'accueil.

---

#### **7. Avec qui puis-je communiquer si j'ai des questions sur le nouveau règlement?**

Si vous avez besoin d'aide pour interpréter la législation et son application potentielle dans des circonstances particulières, vous devriez demander un avis juridique.

Vous pouvez également contacter votre équipe régionale chargée de la délivrance de permis pour plus de renseignements lors de la mise en œuvre des nouvelles exigences.

Toute question supplémentaire concernant les activités futures visant à soutenir l'opérationnalisation des nouveaux règlements peut être envoyée à [qualitystandardsframework@ontario.ca](mailto:qualitystandardsframework@ontario.ca).

---

## 8. Et ensuite?

Restez à l'écoute! Le prochain sujet du bulletin sur la mise en œuvre de la réglementation liée au cadre des normes de qualité sur la **gestion des cas** sera publié le 8 mars.