

RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES PRESTATAIRES DE SERVICES EN ÉTABLISSEMENT :

POUR RÉPONDRE AVEC EFFICACITÉ AUX
ENQUÊTES MENÉES PAR L'INTERVENANT
PROVINCIAL EN FAVEUR DES ENFANTS ET
DES JEUNES

Lisa Corrente, Torkin Manes LLP

Jennifer Foster, OARTY

5 janvier 2018



Ontario Association of
Residences Treating Youth

Centre of Excellence for Residential Care in Ontario

"Axé sur l'amélioration des normes, de la responsabilisation et des résultats pour les enfants pris en charge"

PRÉFACE

The Ontario Association of Residences Treating Youth (OARTY) est une association caritative provinciale constituée de prestataires privés de services en établissement. Par le biais de ces agences membres, l'OARTY encourage la mise à disposition de groupes d'établissements résidentiels, de familles d'accueil et de traitement de haute qualité pour les enfants, les jeunes et les jeunes adultes en position de vulnérabilité, ainsi que pour leurs familles.

Au cours de la dernière année, OARTY et le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ont travaillé ensemble pour créer ce manuel de conformité avec pour objectif de développer et de renforcer la capacité des prestataires de services en établissement à suivre une approche sectorielle uniforme et globale en ce qui concerne les enquêtes internes relatives aux droits des enfants en établissement et à la façon de répondre aux enquêtes menées par l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ).

Ce manuel de conformité a été réalisé avec expertise, passion et dévouement. L'OARTY aimerait remercier les individus suivants pour les efforts qu'ils ont consacrés à l'achèvement de ce manuel de conformité et à leur contribution pour améliorer les soins apportés aux enfants en établissements résidentiels en Ontario :

Lisa Corrente (Avocate, Torkin Manes LLP)
Jennifer Foster, B. A. Conseillère auprès des enfants et des jeunes (Cert.), B.T.S.
(coordonnatrice des opérations, OARTY)
Rebecca Harris, M A C.A.E. [Cadre d'association émérite] (Directrice générale, OARTY)

Torkin Manes LLP a été embauché pour concevoir le manuel de conformité et offrir une formation spécialisée avec pour objectif d'assister les prestataires de services en établissement à formuler des procédures de traitement de plaintes à toute épreuve qui leur permettront de répondre avec efficacité à des enquêtes menées par l'IPEJ.

Torkin Manes LLP est un bureau d'avocats situé au centre-ville de Toronto qui offre des services juridiques complets. Pendant de nombreuses années, ses avocats ont représenté les intérêts de divers prestataires de soins en établissements résidentiels en ce qui concerne l'octroi de permis et la conformité statutaire, notamment des foyers de groupe, des familles d'accueil, des établissements de soins spéciaux, des établissements de soins à long terme et des maisons de retraite. En outre, certains des avocats de Torkin Manes LLP sont spécialisés dans la direction d'enquête en milieu de travail ainsi que dans la médiation d'enquête menée par les ministères du Gouvernement et d'autres organismes de réglementation.

Jennifer Foster a également été embauchée pour participer à la création du manuel de conformité, notamment pour parachever les procédures et les formulaires conçus pour répondre aux besoins d'enfants de groupes divers. Jennifer qui est travailleuse sociale et conseillère auprès des enfants et des jeunes a plus de 23 ans d'expérience relative au domaine des foyers résidentiels et des soins collectifs.

Le manuel de conformité est le point culminant d'une série d'étapes prises sur une période de dix (10) mois. Ces étapes consistent en :

- trois séances de consultation avec les prestataires de services en établissement de l'ensemble de la province ;
- un examen des politiques en place dans différents foyers collectifs et familles d'accueil ;
- une enquête en ligne menée auprès des prestataires de services en établissement au sujet de leurs processus de plainte et de leur expérience avec les enquêtes de l'IPEJ ;
- des consultations avec des agences individuelles en ce qui concerne leur réponse à la diversité des besoins des enfants en établissement relativement aux plaintes et aux enquêtes ;
- le réexamen par l'agence des formulaires et des modèles compris dans le manuel de conformité ;
- une réunion avec les membres du service chargé des enquêtes de l'IPEJ en ce qui concerne leurs manières d'enquêter ;
- deux séances de formation pour les prestataires de services en établissement en ce qui concerne l'utilisation du manuel de conformité.

L'OARTY aimerait remercier et exprimer sa gratitude envers les agences qui se sont présentées aux séances de consultation, qui ont rempli le formulaire d'enquête en ligne, qui nous ont transmis leurs procédures et leurs politiques et/ou qui nous ont offert leurs commentaires relatifs au manuel de conformité, cela afin de contribuer au développement d'un outil normalisé de traitement des plaintes et de poursuite d'enquêtes à usage des prestataires de services en établissement :

Ariss Place Residential Care and Treatment	Johnson Children's Services/Johnson Adult
Avalon Treatment Programs	Foster Care
Bayfield Treatment Centres	Kennedy House Youth Services
Beacon Homes Inc.	Key Assets
Bluewater Family Support Services, Inc.	Little House
Bridgeway	Mon Ami Children's Homes
Broken Arrow Residential Treatment Services	Mutual Support Systems
CARE – FCS	Oakdale Child and Family Service
Catulpa Community Support Services	Participation House Durham Region
Choices Child and Adolescent Services	Partners in Parenting
Christian Horizons	Pioneer Youth Services
Connor Homes	Quinte Children's Homes
DLC Residential Services	Satori Homes
Eagles Nest – A Place to Soar	Shifra Homes Inc.
Enterphase Child and Family Services	Stewart Homes
Falconhurst	Sunbeam Lodge
Griffin Centre	Terrace Youth Services
Harmony Youth Services	Trillium Residential Services
Holloway House	Venture Academy
Jen's Place Therapeutic Group Care	Wendigo Lake Expeditions
	Youth Connections

Nous remercions tout particulièrement les individus suivants de nous avoir généreusement offert leur temps et leur savoir :

- Consultations et examen — Jennifer Grant et Diana Cooke — IPEJ

- Consultations et information — Dawn Pickering — CARF
- Création graphique de la brochure — Richard Teskey

Nous désirons exprimer notre plus sincère reconnaissance au Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour s'être associées à l'OARTY et avoir fourni le financement nécessaire à l'achèvement de ce projet.

Nous espérons que ce manuel de conformité sera un outil précieux pour les prestataires de services en établissement, qui les aidera à offrir des services de qualité aux enfants en établissement et à leurs familles.

Ontario Association of Residences Treating Youth
Janvier 2018

RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES PRESTATAIRES DE SERVICES EN ÉTABLISSEMENT :

Pour répondre avec efficacité aux enquêtes menées par l'Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
<i>Préface</i>	i
RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES PRESTATAIRES DE SERVICES EN ÉTABLISSEMENT	
Introduction	1
Comment utiliser ce manuel de conformité	1
Observations importantes	3
PARTIE I TRAITER LES PLAINTES AFFÉRENTES AUX ÉTABLISSEMENTS DE SOINS	
Les plaintes en établissement de soins.....	4
Les exigences relatives à la procédure écrite de plainte	4
Conseils — Éléments à inclure dans une procédure écrite de plainte	5
Le droit des enfants d'être informés.....	6
Conseils — Signes indiquant que la procédure de plainte est compréhensible.....	6
L'examen des plaintes	7
L'examen des plaintes par le PSE	7
Conseil — J'ai reçu une plainte de la part d'un enfant	8
L'examen des plaintes par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse	8
L'analyse des plaintes.....	9
Le processus de plainte externe	9

PARTIE II PROCÉDURES GÉNÉRALES POUR EXAMINER LES PLAINTES

Les enquêtes en établissement de soins	10
Examen informel	10
Enquête officielle.....	11
Pratique n° 1 – La décision de mener une enquête	11
Conseils — Une enquête officielle est généralement nécessaire quand... ..	12
Pratique n° 2 – La sélection de l'enquêteur	12
Conseils — Envisagez recruter un enquêteur externe quand... ..	13
Pratique n° 3 – La délimitation du champ de l'enquête	13
Pratique n° 4 – La planification de l'enquête	14
Conseils — Lorsqu'il se prépare à mener une enquête officielle, l'enquêteur devrait... ..	14
Pratique n° 5 – Les entrevues avec les témoins.....	15
Conseils — Liste de vérification pour l'entrevue avec un témoin (enquête officielle)... ..	16
Pratique n° 6 – La collecte et la conservation des preuves écrites	18
Pratique n° 7 — L'analyse des preuves et les conclusions à en tirer	19
Conseils — Comment constater des faits... ..	20
Pratique n° 8 – La rédaction d'un rapport écrit	21
Conseils — Au moment d'écrire un rapport d'enquête, assurez-vous de/d'... ..	22
Pratique n° 9 – La prise de mesures disciplinaires	22
Pratique n° 10 — La communication des résultats.....	23

PARTIE III UNE VUE D'ENSEMBLE DE L'IPEJ ET DE SES PROCESSUS D'ENQUÊTE

Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ)	25
Le rôle de l'IPEJ.....	25
Le service chargé des enquêtes de l'IPEJ.....	26
La compétence pour mener des enquêtes	26

Les questions ne pouvant pas faire l'objet d'une enquête	27
Le pouvoir discrétionnaire de ne pas mener d'enquête	28
Le pouvoir de contraindre les personnes impliquées à révéler des informations et à fournir des documents.....	28
Les restrictions relatives à la divulgation d'informations et de documents	28
Répondre à une enquête de l'IPEJ.....	29
Première étape – notification d'une enquête de l'IPEJ	30
Appel de courtoisie de la part du directeur des enquêtes	30
Lettre de notification d'enquête	30
Conseils — J'ai reçu une notification d'enquête... ..	30
Étapes deux — La collecte d'informations	32
La lettre de demande préliminaire de documents	32
Conseils — J'ai reçu une demande de documents... ..	32
L'entrevue avec les témoins	34
Conseils — L'IPEJ va interroger des membres de notre organisation... ..	35
Étape trois – Établissement du rapport	37
Le rapport préliminaire	37
Conseils — Nous avons reçu un exemplaire du rapport d'enquête préliminaire de l'IPEJ... ..	38
Le rapport final	38
Conseils — Nous avons reçu un exemplaire du rapport d'enquête final de l'IPEJ... ..	39

PARTIE IV ATTENTION PARTICULIÈRE À ACCORDER AUX GROUPES AYANT DES BESOINS DIVERS ET COMPLEXES

Attention particulière à accorder aux enfants handicapés	41
Attention particulière à accorder des enfants gais, lesbiens, bisexuels, transgenres, bispirituels et en questionnement sur l'orientation sexuelle	41
Attention particulière à accorder à la diversité culturelle, raciale et religieuse.....	42

Attention particulière à accorder aux besoins langagiers	43
Attention particulière à accorder aux enfants Inuits, Métis et des Premières nations	43
Attention particulière à accorder enfants sourds ou malentendants	44
Attention particulière à accorder aux enfants provenant de l'extérieur de la province.....	45
Attention particulière à accorder au traitement des plaintes	45
Attention particulière à prêter à la façon de parler aux enfants	46

PARTIE V FORMULAIRES ET MODÈLES

Formulaire 1–A – Champ d'application et objectifs de la politique de plainte	49
Formulaire 1 – B – Informer les clients de la procédure de plainte interne et externe.....	51
Formulaire 1 – C – Informer les parents et autres personnes concernées de la procédure de plainte interne.....	53
Formulaire 1 – D – Attestation de procédure de plainte interne.....	55
Formulaire 1–E – Examen de plainte	57
Formulaire 1 – F – Documenter une plainte	61
Formulaire 2 – Brochure relative aux procédures de traitement des plaintes.....	64
Formulaire 3 – « Je voudrais en parler à quelqu'un ? Comment faire ? », brochure adaptée aux enfants.....	66
Formulaire 4 – « Quelque chose me préoccupe », formulaire de plainte adapté aux enfants.....	68
Formulaire 5 – Formulaire de plainte (jeune/professionnel/employé/parent)	70
Formulaire 6 – Attestation relative à l'examen du processus de plainte (parent/représentant)	71
Formulaire 7 – Attestation relative à l'examen du processus de plainte (enfant)	72
Formulaire 8 – Formulaire de suivi de plainte.....	74
Formulaire 9 – Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes	75
Formulaire 10 – A – Champ d'application et objectifs de la politique relative à l'enquête	77
Formulaire 10 – B – Délais relatifs à l'enquête.....	78

Formulaire 10 – C – Planification de l'enquête	80
Formulaire 10 – D – Entrevues avec les témoins	83
Formulaire 10 – E – La collecte et la conservation des preuves écrites	86
Formulaire 10 – F – Établir le rapport de conclusions	88
Formulaire 10 – G – Mesures disciplinaires.....	90
Formulaire 10 – H – Confidentialité.....	92
Formulaire 10 – I – Ajourner ou retirer une plainte	94
Formulaire 10 – J – Préservation du dossier d'enquête	96
Formulaire 11 – Les Normes de la protection de l'enfance en Ontario (2016) Plan d'enquête.....	97
Formulaire 12 – Lettre d'introduction à adresser au plaignant	100
Formulaire 13 – Lettre d'introduction à adresser au défenseur.....	101
Formulaire 14 – Lettre d'introduction à adresser au témoin.....	102
Formulaire 15 – Déposition du témoin.....	103
Formulaire 16 – Formulaire relatif aux résultats de la plainte.....	105
Formulaire 17 – Rapport confidentiel relatif à l'enquête.....	109
Formulaire 18 – Lettre relative à la conclusion de l'enquête destinée au plaignant	111
Formulaire 19 – Lettre relative à la conclusion de l'enquête destinée au défenseur.....	112
Formulaire 1 de l'IPEJ – Demande d'enquête : Établissement pour enfants.....	113
Formulaire 2 de l'IPEJ – Exemple de notification d'enquête.....	118
Formulaire 3 de l'IPEJ – Exemple de demande de documents.....	119
Formulaire 4 de l'IPEJ – Exemple de demande de convocation.....	123
Formulaire 5 de l'IPEJ – Attestation de remise de documents	127
Formulaire 6 de l'IPEJ – Engagement de confidentialité	128
Formulaire 7 de l'IPEJ – brochure « À quoi s'attendre d'une enquête ».....	130

ANNEXE A RÉGLEMENTATION DES PRESTATAIRES DE SERVICE EN ÉTABLISSEMENT

<i>Loi 2017 sur les services à l'enfance et à la famille (LSEJF)</i>	132
<i>Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés</i>	132
<i>Loi 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes</i>	133
Convention internationale relative aux droits de l'enfant	133
Les normes de certification.....	133
Les Normes de la protection de l'enfance en Ontario (2016)	134

ANNEXE B VUE D'ENSEMBLE DES OBLIGATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSEMENT D'UN RAPPORT

L'obligation d'établir un rapport en vertu de la <i>Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille</i>	135
Signaler des incidents graves.....	135
Signaler un décès ou des blessures corporelles graves à l'IPEJ.....	136

ANNEXE C DROITS DES ENFANTS EN ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

Droits des enfants de recevoir des services	138
Droits des enfants en établissement de soins	138

ANNEXE D PROCESSUS DE PLAINTÉ EXTERNE

Les défenseurs de l'IPEJ	140
Plaintes à propos de services fournis par une Société d'aide à l'enfance	141
Association et Collèges professionnels	142
Bureau de l'avocat des enfants.....	142
Ombudsman de l'Ontario	142

RENFORCEMENT DES CAPACITÉS DES PRESTATAIRES DE SERVICES EN ÉTABLISSEMENT : pour répondre avec efficacité aux enquêtes menées par l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

Introduction

Depuis le 1^{er} mars 2016, le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ) a été investi du pouvoir d'enquêter sur des affaires concernant un enfant ou un groupe d'enfants recevant des services de la part d'une société d'aide à l'enfance (SAE) ou de prestataires de soins en établissement (PSE), lorsqu'une SAE agit comme organisme de placement. Ces nouveaux pouvoirs d'enquête ont été accordés à l'IPEJ par le biais d'amendements législatifs modifiant la Loi 2007 sur l'*intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*¹.

L'Ontario Association of Residences Treating Youth (OARTY), en partenariat avec le Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ), a créé ce manuel de conformité pour élargir et renforcer les capacités des PSE à suivre une approche sectorielle uniforme et globale afin de répondre aux enquêtes menées par l'IPEJ. Respecter et promouvoir les droits des enfants en établissement de soins relève de l'obligation de chaque PSE. Il est par conséquent impératif que toutes les PSE s'engagent à adopter une approche cohérente qui permettra d'assurer une communication efficace entre les prestataires, les enfants et les familles qu'ils servent et l'IPEJ.

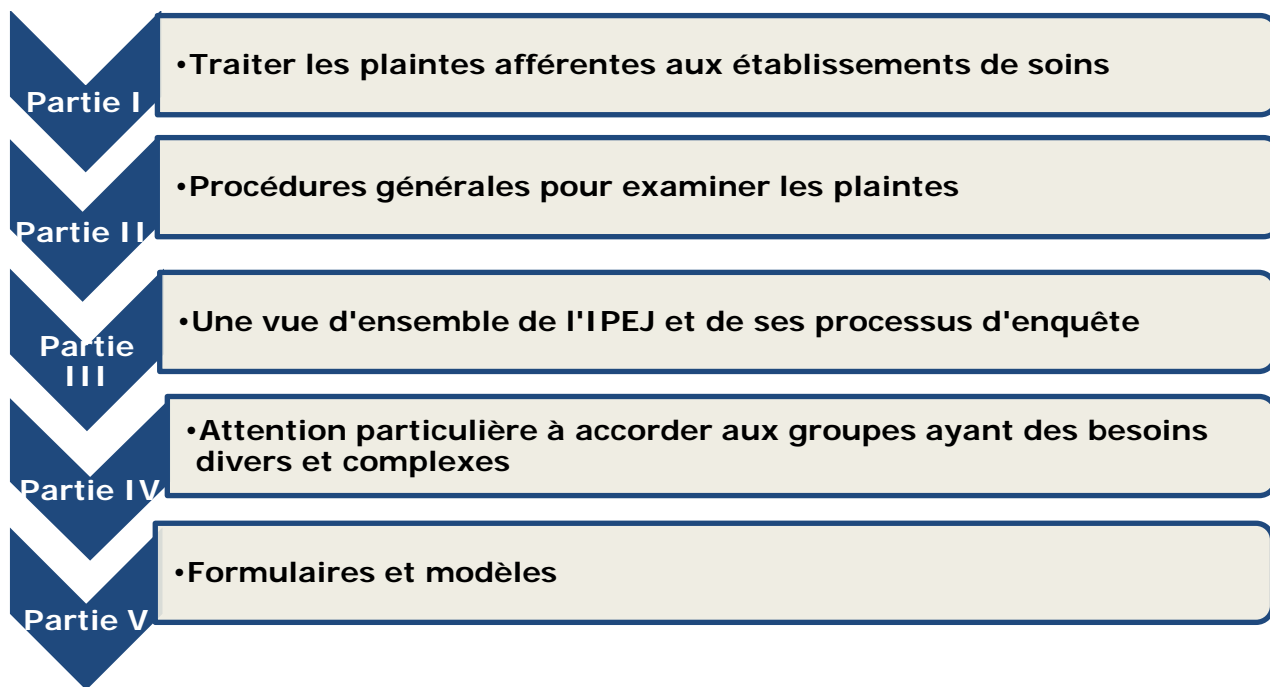
Le plus souvent, les enquêtes menées par l'IPEJ sont entreprises quand des PSE se montrent incapables de répondre de façon satisfaisante à une plainte faite par un individu par le biais de la procédure de plainte interne du PSE. Il n'existe pour l'instant pas de processus détaillé sur la façon dont le PSE doit résoudre les plaintes déposées par un enfant ou par un individu agissant au nom de l'enfant. C'est pourquoi l'un des objectifs principaux de ce manuel de conformité est d'aider les PSE à développer et à mettre en œuvre des procédures normalisées sur la façon de recevoir des plaintes relatives aux droits des enfants et aux soins qui leur sont apportés et d'y répondre. Des procédures globales et uniformes sur la manière de traiter ces plaintes en interne permettront de garantir que les PSE les examinent d'une façon juste, organisée et transparente. Encourager la mise en œuvre d'une approche minutieuse et réfléchie pour adresser les plaintes (ou enquête) en interne peut aider les PSE à résoudre les problèmes adéquatement et équitablement et à éviter que ceux-ci ne finissent à l'IPEJ.

Toutes les plaintes ne peuvent pas être résolues en interne par les PSE et dans certains cas, l'IPEJ devra intervenir pour enquêter sur le problème. Dans ces cas-là, les PSE qui ont traité la plainte en interne de façon adéquate seront mieux préparés pour répondre à l'enquête de l'IPEJ. Un autre objectif essentiel de ce manuel de conformité est de fournir des conseils pratiques aux PSE. Ainsi, ils sauront à quoi s'attendre et comment se préparer adéquatement pour répondre à une enquête de l'IPEJ.

Comment utiliser ce manuel de conformité

Ce manuel de conformité est divisé en cinq (5) parties principales :





La partie I présente les informations relatives aux obligations légales des PSE en ce qui concerne la réception et le traitement des plaintes afférentes aux droits des enfants placés en établissement. Des modèles ont été conçus pour aider les PSE à élaborer et mettre en œuvre des procédures de plainte internes normalisées, notamment un exemple de brochure qui explique le processus de plainte, des formulaires destinés aux enfants leur indiquant comment exprimer leurs préoccupations auprès des PSE et un système que les PSE peuvent utiliser pour suivre et examiner les plaintes.

Dans la partie II, le manuel de conformité présente les procédures générales que les PSE doivent suivre lorsqu'ils examinent les plaintes déposées en interne ou enquêtent à leur sujet. Ces procédures générales sont complétées par des modèles de formulaires normalisés correspondant aux différentes étapes d'une enquête, par exemple : une lettre de présentation s'adressant aux parties concernées, un plan d'enquête et un rapport d'enquête.

La partie III du manuel de conformité fournit des informations relatives à l'IPEJ et à sa fonction d'enquête. Elle contient une vue d'ensemble de chaque étape du processus d'enquête de l'IPEJ et renvoie pour chacune d'entre elles au formulaire de l'IPEJ correspondant. Elle comprend également des conseils pratiques destinés aux PSE devant répondre à une enquête de l'IPEJ, notamment des listes de vérification pour aider les PSE à donner suite aux demandes de documents et à se préparer à témoigner.

La partie IV de ce manuel de conformité examine l'attention particulière qu'il faut accorder aux groupes ayant des besoins divers et complexes en prenant en considération les droits juridiques, l'équité et les meilleures pratiques. Les PSE servent une population diversifiée d'enfants ayant des besoins particuliers et variés. Ainsi, une attention particulière doit être accordée à la façon dont les PSE communiquent et interagissent avec les enfants afin de répondre à leurs besoins, leurs préoccupations ou leurs plaintes.



Finalement, la partie V contient les formulaires et les modèles mentionnés dans les parties précédentes de ce manuel de conformité. Les programmes d'établissement de soins de la province sont très diversifiés et les modèles de formulaires qui se trouvent dans ce manuel de conformité ne conviendront pas à toutes les situations ni à tous les enfants ou programmes. Les modèles devraient donc être examinés en même temps que les différentes parties du manuel de conformité auxquelles ils se rapportent et les PSE devraient par la suite les adapter afin que les documents finaux correspondent à leurs activités et qu'ils satisfassent les besoins individuels des enfants en leur garde.

Le manuel de conformité inclut également plusieurs annexes qui apportent des informations complémentaires relatives aux droits des enfants et aux obligations des PSE au sein de notre système d'établissement de soins. Ces annexes ont été ajoutées pour compléter et remettre en contexte les informations contenues dans le manuel de conformité.

Observations importantes

Ce manuel de conformité est fourni à titre informatif uniquement. Il s'agit d'une ressource pour aider les PSE à traiter en interne les plaintes relatives aux droits des enfants qui leur sont confiés et à répondre aux enquêtes menées par l'IPEJ. Les informations contenues dans le manuel de conformité n'ont pas pour objectif d'émettre des conseils juridiques ou des opinions, quelles qu'elles soient.

Différentes Lois fonctionnent ensemble pour créer un cadre juridique permettant de réglementer les PSE. Un PSE ne devrait pas agir ou s'abstenir d'agir en se basant uniquement sur les informations contenues dans ce manuel de conformité et sans avoir préalablement obtenu des conseils juridiques ou autres conseils professionnels.

En particulier, le manuel de conformité *ne remplace pas* les obligations d'un PSE relatives aux allégations de violence à l'égard des enfants, au devoir de signaler tout enfant ayant besoin de protection ou au signalement d'incidents sérieux/graves, en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (LSEJF)ⁱⁱ et/ou des lignes directrices d'établissement de rapport applicables. Les PSE doivent s'assurer de suivre les procédures d'établissement de rapport adéquates et de signaler de telles circonstances à l'organisme de protection des enfants approprié.

Au moment de la création de ce manuel de conformité, la LSEJF avait reçu la sanction royale, mais n'était pas encore entrée en vigueur. Ce manuel de conformité a été préparé en prenant en considération le nouveau cadre juridique imposé par la LSEJF. Il est prévu que les règlements seront rédigés et adoptés et qu'ils contiendront des obligations supplémentaires relatives aux droits des enfants confiés à des PSE et à la façon dont ces derniers traitent les plaintes. En attendant l'entrée en vigueur de la LSEJF et des règlements qui l'accompagnent, les PSE sont tenus de se conformer à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Références : [Annexe A, Réglementation des prestataires de services en établissement](#)
[Annexe B, Vue d'ensemble des obligations relative à l'établissement de rapport](#)
[Annexe C, Droits des enfants en établissements de soins](#)



PARTIE I – TRAITER LES PLAINTES AFFÉRENTES AUX ÉTABLISSEMENTS DE SOINS

Les plaintes en établissement de soins

Une plainte peut-être définie comme un mécontentement, un désaccord ou une préoccupation à propos de la qualité, de la rigueur, de la livraison – y compris de la non livraison ou du refus de livrer – d'un service offert à un enfant ou à un groupe d'enfants par un PSE ou à propos de décisions prises par un PSE qui affectent un enfant ou des enfants qui leur sont confiés.ⁱⁱⁱ

Les plaintes en établissement de soins peuvent provenir de diverses sources, notamment des enfants, de leurs parents, du personnel soignant, des membres du personnel ou de toute autre personne représentant les enfants. La nature et la gravité des plaintes varieront également. Celles-ci pourraient comprendre, sans s'y limiter, des préoccupations relatives au non-respect des lois, à la violation de politiques ou à l'adoption de pratiques inadéquates par un PSE. Par exemple, un PSE pourrait recevoir une plainte afférente à/au :

- non-respect ou à l'empiétement des droits des enfants par le prestataire de services ;
- l'environnement physique de l'établissement ;
- la non-inclusion d'un enfant dans la prise de décision et la planification relatives à son traitement et/ou la réception par ce dernier de soins et de traitements ayant été planifiés en se basant sur des informations inexactes ;
- un comportement ou des stratégies de traitements inappropriés ;
- un enfant à qui l'accès à un service n'a pas été fourni ou a été refusé ;
- une discrimination en raison de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de la race, de la religion, du langage, du handicap ou tout autre motif interdit ;
- une injustice en ce qui concerne les règles et les conséquences pour avoir enfreint ces règles ;
- la tenue vestimentaire, le régime, l'éducation, les pratiques culturelles ou les conditions relatives aux soins de santé ou aux contacts familiaux qui ne sont pas respectées ou suivies par le prestataire de services.

Quelle que soit la nature de la plainte ou sa source, un PSE est légalement tenu de recevoir les plaintes relatives aux droits des enfants qui leur sont confiés ou à qui ils fournissent un service et de tenter les résoudre.

Référence : [Annexe C, Droits des enfants en établissements de soins](#)

Les exigences relatives à la procédure écrite de plainte

En vertu de la LSEJF, un prestataire de services qui apportent des soins en établissement aux enfants ou qui les place dans des établissements, est tenu d'établir une procédure écrite ayant



pour objectif de recevoir et de traiter les plaintes. Cela inclut notamment les plaintes sur les violations présumées des droits des enfants placés en établissement (voir annexe C), ainsi que les plaintes déposées par des enfants en établissement ou par d'autres personnes touchées par les conditions ou les limitations imposées aux visiteurs ou par une interruption des visites.^{iv}

Bien que la LSEJF exige que les PSE établissent et mettent en œuvre une procédure écrite de plainte, le contenu d'une telle procédure n'est pas précisé pour l'instant (si ce n'est l'exigence que le PSE est tenu d'aviser les enfants du fait qu'ils peuvent demander assistance à l'IPEJ en ce qui concerne le dépôt d'une plainte).^v



Conseils

Éléments à inclure dans une procédure écrite de plainte :

Afin de garantir que les PSE reçoivent et répondent aux plaintes comme il se doit, il est recommandé que leur procédure écrite de plainte comprenne les éléments suivants :

- la définition du PSE de ce qu'est une plainte formelle ;
- la confirmation que déposer une plainte ne donnera pas lieu à des représailles ni n'empêchera le plaignant d'accéder aux services ;
- des informations sur la façon dont un enfant peut exprimer ses préoccupations à un employé du programme en la présence d'autres enfants, à un employé du programme en privé et au PSE en privé ;
- des informations sur la façon dont un parent ou toute autre personne représentant un enfant peut exprimer ses préoccupations à un employé du programme ou au PSE en privé ;
- l'indication que le PSE est tenu d'aviser les enfants en établissement de soins du fait qu'ils ont la possibilité de demander assistance à l'IPEJ en déposant une plainte ou en exigeant qu'une plainte déjà examinée par le PSE soit réexaminée ;
- des informations relatives aux efforts qui seront mis en œuvre pour résoudre la plainte ;
- les différents types d'examens, notamment la possibilité d'un examen externe ;
- les délais appropriés pour que les plaintes soient prises en considération rapidement et que des décisions promptes visant la personne intéressée s'ensuivent ;
- les procédures relatives à la notification écrite des mesures correctives à prendre pour régler la plainte ;
- le droit et les responsabilités de chaque partie impliquée ;
- l'assistance disponible en plus de celle apportée par l'IPEJ.^{vi}

Les PSE devraient maintenir leur procédure écrite de plainte à jour en prenant en compte tous les établissements qu'ils dirigent. Les personnes bénéficiant des services des PSE devraient pouvoir accéder sans difficulté à la procédure écrite de plainte et celle-ci devrait être facile à comprendre.

Références : [Exemple de politique et de procédure de plainte, formulaires 1-A à 1-F](#)



Le droit des enfants d'être informés

La LSEJF insiste sur le droit des enfants à participer à la prise de toutes les décisions relatives à une pratique, politique et réglementation les touchant. Le droit des enfants à effectivement participer à la prise de décision est étroitement lié et ne peut pas être envisagé séparément du droit des enfants à être entendu et à avoir leurs préoccupations prises au sérieux. Le droit d'être entendu ne peut pas être pleinement respecté et encouragé si les enfants ne sont pas correctement informés sur la façon dont ils peuvent exprimer leurs opinions et préoccupations au PSE.

Par conséquent, conformément à la LSEJF, les enfants ont le droit d'être informés au sujet de la procédure écrite de plainte du PSE dès leur admission et à intervalles réguliers par la suite. Ladite procédure doit être écrite dans un langage correspondant à leur niveau de compréhension.^{vii}

Ils ont également le droit d'être avisés du fait qu'ils peuvent demander assistance à l'IPEJ en portant plainte ou en demandant que leur plainte soit réexaminée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse après sa révision par le PSE.^{viii}

Les PSE devraient accorder une attention particulière à la façon dont ils informent les enfants de leur droit de porter plainte et au fait de savoir si les enfants qui leur sont confiés comprennent vraiment le processus de plainte.



Conseils Signes indiquant que la procédure de plainte est compréhensible :

Parmi les signes indiquant que les enfants sont au courant de la procédure de plainte du PSE, la comprennent et peuvent y avoir accès, on compte les éléments suivants :

- le PSE possède une procédure de plainte écrite que les enfants intéressés peuvent obtenir facilement et comprendre aisément ;
- la procédure de plainte écrite est accompagnée par des formulaires adaptés aux enfants qui aideront ces derniers à porter plainte le cas échéant ;
- la procédure de plainte et les formulaires annexes sont expliqués minutieusement à chaque enfant à leur admission ;
- les connaissances de chaque enfant en ce qui concerne la procédure de plainte et les formulaires annexes sont renforcées lors de la première réunion du plan d'intervention et au moins tous les six mois par la suite ;
- les employés ont connaissance du fait qu'il existe une procédure de plainte et sont capables de l'expliquer aux enfants de façon à ce qu'ils comprennent ;
- les enfants sont capables de dire comment porter plainte s'ils le désirent ;
- une affiche ou un avis qui explique la procédure de plainte est placé de façon bien visible dans l'établissement ;
- un avis signalant l'existence, le rôle et la façon de communiquer avec l'IPEJ est placé de façon bien visible dans l'établissement ;
- l'établissement tient un journal dans lequel les plaintes, que le PSE aura cherché à résoudre, sont notées ;
- un examen des dossiers des enfants montre que le PSE a décrit comment utiliser la procédure de plainte.^{ix}



- Références :
- Brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, formulaire 2
 - « Je voudrais en parler à quelqu'un ? Comment faire ? » : brochure adaptée aux enfants, formulaire 3
 - « Quelque chose me préoccupe » : formulaire de plainte adapté aux enfants, formulaire 4
 - Formulaire de plainte (jeune/professionnel/employé/parent), formulaire 5
 - Attestation relative à l'examen du processus de plainte (parent/représentant), formulaire 6
 - Attestation relative à l'examen du processus de plainte (enfant), formulaire 7
 - Formulaire de suivi de plainte, formulaire 8

L'examen des plaintes

L'examen des plaintes par le PSE

Quand une plainte afférente à un enfant et aux soins qu'il reçoit est reçue par un PSE, cette plainte doit être examinée par le prestataire conformément à la procédure de plainte établie. Il convient de se souvenir qu'une plainte peut-être déposée par un enfant ou un groupe d'enfants en établissement, leurs parents, une autre personne les représentant ou une personne touchée par une condition ou limitation imposée aux visiteurs.^x

Dans le cadre de cet examen, un PSE doit chercher à résoudre la plainte.^{xi} Un PSE devrait tout d'abord tenter de résoudre la plainte par le biais d'un examen informel en consultant les parties impliquées. L'examen informel d'une plainte est un moyen de tenter de résoudre le problème sans qu'il y ait enquête ou sans avoir besoin d'évaluer le bien-fondé des allégations soulevées. Il s'agit là d'une approche moins accusatoire qui permet aux parties de discuter de leurs préoccupations avec le PSE de façon à essayer de trouver une solution. Bien qu'un processus de résolution informel soit utilisé, le PSE doit quand même indiquer clairement que la plainte sera prise au sérieux et traitée par les personnes responsables. Un processus d'enquête formel n'est pas nécessaire si la plainte est résolue, mais le PSE devrait tout de même inscrire la plainte dans un journal et les accords conclus sur le formulaire de suivi de plainte.^{xii}

Quelquefois, il n'est pas possible de résoudre des plaintes par le biais d'une discussion informelle ou un examen informel n'est pas approprié parce que la plainte soulève de sérieuses allégations ou des allégations d'ordre systémique.^{xiii} Dans ce cas, le PSE devra probablement mener une enquête plus formelle sur la question. En général, les enquêtes formelles ne devraient être entreprises qu'en dernier recours. Les procédures générales pour conduire une enquête formelle sur les plaintes reçues par un PSE sont discutées dans la partie II du manuel de conformité.



Que la plainte soit examinée de façon informelle par le biais de discussions ou de façon formelle en réalisant une enquête, le résultat de l'examen doit être transmis à toutes les personnes qui se sont plaintes une fois celui-ci terminé.^{xiv} Parfois, les résultats de l'examen doivent également être transmis à l'individu/aux individus faisant l'objet de la plainte.



Conseil J'ai reçu une plainte de la part d'un enfant :

- écoutez ou examinez la plainte de l'enfant. Apportez-lui une assistance immédiate pour garantir qu'il ne court aucun risque ni aucun danger ;
- revoyez la politique et les procédures de plainte de votre organisation et suivez-les ;
- donnez une brochure indiquant votre processus de plainte à l'enfant et expliquez-lui le processus de façon à ce qu'ils comprennent ;
- si la plainte est verbale, envisagez de demander à l'enfant de la mettre par écrit. Aidez l'enfant à trouver une personne de confiance qui pourra l'aider à mettre ses préoccupations par écrit. Utilisez les formulaires adaptés aux enfants qui se trouvent dans ce manuel de conformité ;
- donnez les coordonnées de la l'IPEJ à l'enfant et expliquez-lui que ce bureau peut l'aider avec sa plainte ;
- suggérez des associations de soutien communautaire que l'enfant pourrait vouloir impliquer pour obtenir de l'assistance (p.ex. des associations représentant les Premières Nations, Inuit, Métis ou les personnes appartenant à des groupes multiculturels et multireligieux [MCMR]) ;
- prévenez la personne de votre organisation concernée de l'existence de la plainte de l'enfant afin que le PSE puisse entreprendre un examen (ou une enquête) au sujet de cette dernière ;
- accusez réception de la plainte par écrit ;
- cherchez à résoudre la plainte (informellement ou formellement) ;
- commencez le processus de suivi de la plainte et de son aboutissement.

Remarque : Si les problèmes soulevés par la plainte imposent que celle-ci soit obligatoirement déclarée (p.ex. l'obligation de signaler un incident sérieux/grave ou d'établir un rapport), suivez les procédures de rapportages appropriées. La procédure de plainte du PSE pourrait ne pas être adéquate pour traiter la plainte.

L'examen de la plainte par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse

Si le plaignant, qu'il s'agisse d'un individu ou du représentant d'un groupe n'est pas satisfait des résultats de la plainte après son examen par le PSE, il peut demander que celle-ci soit réexaminée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse. Le plaignant doit alors demander par écrit que sa plainte soit réexaminée par le ministre. À la réception d'une demande écrite, le ministre nommera une personne qui n'est pas employée par le PSE pour mener l'enquête. La personne nommée devra terminer son examen dans les 30 jours et présenter ses conclusions et ses recommandations dans un rapport. Des exemplaires de ce rapport seront fournis au plaignant, au PSE et au ministre. Le ministre pourrait par la suite décider de prendre des mesures en ce qui concerne la plainte et il avisera le PSE et le plaignant de sa décision.^{xv}



Souvenez-vous qu'un PSE a l'obligation de dire aux enfants qu'ils peuvent obtenir de l'assistance de l'IPEJ et demander que leur plainte soit réexaminée par le ministre après que celle-ci aura été examinée par le PSE. Un formulaire de plainte à adresser au ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse – Établissement pour enfants (formulaire 2B) est disponible sur le site de l'IPEJ.

L'analyse des plaintes

Une analyse des plaintes et de la façon dont elles ont été traitées par le PSE peut être un exercice très utile pour aider les PSE à effectuer des changements et améliorer les dénouements pour les personnes concernées.

Les PSE sont encouragés à développer et à mettre en œuvre une analyse écrite annuelle de toutes les plaintes qu'ils ont reçues. L'analyse écrite devrait porter sur :

- la définition et la description des tendances et des thèmes relatifs aux plaintes ;
- la définition et la description des secteurs dont les prestations doivent être améliorées ;
- la définition et la description des actions à prendre pour opérer les améliorations nécessaires ;
- la mise en œuvre et la description des actions qui ont été entreprises ou des modifications qui ont été faites pour améliorer les prestations.^{xvi}

Référence : [Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes, formulaire 9](#)

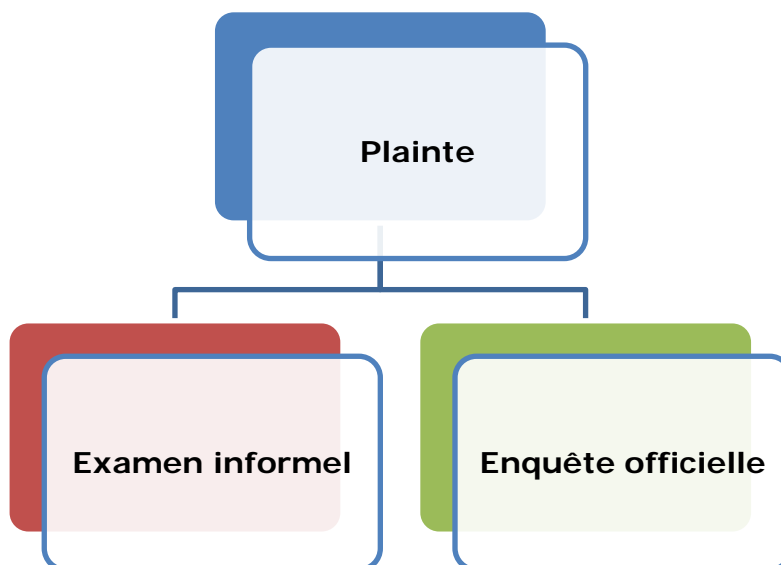
Le processus de plainte externes

Quelquefois, les enfants en établissement ou les personnes parlant en leur nom pourraient vouloir attirer l'attention sur un problème alors qu'une procédure de plainte est déjà entreprise par le PSE ou sans passer préalablement par une procédure de plainte. Pour avoir une vue d'ensemble des processus de plainte externes accessibles aux enfants et à ceux qui les représentent, veuillez consulter [l'annexe D – Processus de plainte externes](#)



• PARTIE II — PROCÉDURES GÉNÉRALES POUR EXAMINER LES PLAINTES

Enquêtes en établissement de soins



Quand une plainte est reçue par un PSE, celui-ci doit la traiter conformément à sa procédure de plainte. En vertu de la LSEJF, un PSE doit chercher à résoudre la plainte.^{xvii} Un PSE pourrait être capable de résoudre certaines plaintes par le biais de discussions informelles (p. ex. un examen informel) avec les parties concernées. Cependant, une plainte ne peut pas toujours être résolue par une discussion informelle ou le processus d'examen informel pourrait échouer. En de pareilles circonstances, le PSE devra probablement mener une enquête formelle sur la question.

Examens informels

Comme mentionné dans la partie I du manuel de conformité, examiner une plainte de façon informelle a pour objectif de résoudre les problèmes sans avoir à enquêter ou à évaluer le bien-fondé des allégations. Ce processus suppose plutôt que le PSE encourage les discussions entre les personnes concernées.

Un examen informel prend les plaintes au sérieux. Cependant, elles sont souvent liées à des incidents ou des différends mineurs ou à des problèmes ne suscitant pas de grandes inquiétudes.^{xviii} Plutôt que collecter les faits et analyser les preuves, les expériences subjectives des parties sont discutées et des façons de résoudre les problèmes sont examinées. L'intention n'est pas d'enquêter ou de discipliner des écarts de conduite.

La revue informelle consistera à rencontrer les parties affectées individuellement et à discuter avec elle de possibles solutions. Le PSE devra prendre en compte tous les problèmes soulevés avec les parties afin d'établir et de comprendre tous les détails de la plainte ainsi que de discuter des possibles changements de pratiques, solutions, résolutions, ou négociations. Bien entendu,



les deux parties doivent accepter de participer à ces discussions informelles avec pour objectif de résoudre leurs problèmes.

Par la suite, le PSE peut déterminer si un plan d'action qui permettra d'améliorer la situation et qui sera adopté d'un commun accord par les parties concernées peut être mis en œuvre. Les solutions peuvent néanmoins être similaires à celles qui pourraient être recommandées par le biais d'une enquête officielle de la plainte.

Conformément aux meilleures pratiques, le délai pour traiter l'examen informel d'une plainte et mettre en œuvre des solutions ne devrait pas dépasser dix (10) jours ouvrés.

Si la plainte ne peut pas être résolue de façon informelle ou si le processus informel ne convient pas en raison de la nature systémique ou de la gravité de la plainte, le PSE devrait probablement lancer un processus d'enquête officielle. En général, les enquêtes officielles pour traiter une plainte ne sont entreprises qu'en dernier recours.^{xix}

Enquête officielle

Cette partie du manuel de conformité présente les pratiques principales que les PSE peuvent utiliser pour traiter les plaintes ; en particulier, celles qu'ils n'ont pas réussies à résoudre par le biais des discussions informelles et pour lesquelles une enquête officielle doit être entreprise. Les pratiques principales sont :

- La décision de mener une enquête
- La sélection de l'enquêteur
- La délimitation du champ de l'enquête
- La planification de l'enquête
- Les entrevues avec les témoins
- La collection et la conservation des preuves écrites
- L'analyse des preuves et les conclusions à en tirer
- La rédaction d'un rapport écrit
- La prise de mesures correctives
- La communication des résultats

Pratique n° 1 – La décision de mener une enquête

Une enquête officielle est un processus d'établissement des faits qu'un PSE entreprend afin de déterminer si un événement particulier s'est en effet déroulé ou si une certaine conduite a été adoptée. Une enquête est déclenchée par la réception d'une plainte (orale ou écrite) de la part d'un enfant, parent, aidant, membre du personnel ou de toute autre personne représentant un enfant.

La première étape du processus d'enquête est de décider de mener une enquête officielle ou pas. Toutes les situations ne peuvent pas faire l'objet d'enquêtes par un PSE – par exemple, des allégations entraînant une obligation de faire un rapport qui sera évalué par une SAE. Si la plainte soulève des allégations qui amènent le PSE à penser que l'enfant pourrait avoir besoin de



protection, le PSE doit immédiatement rapporter la plainte et les informations sur lesquelles celle-ci est fondée à une SAE.^{xx}

En général, les plaintes au sujet des droits d'un enfant en établissement de soins, comme mentionné dans la partie II de la LSEJF (voir l'annexe C), devraient faire l'objet d'une enquête par un PSE si elles ne peuvent pas être résolues par le biais d'un examen informel.

Afin de mener une enquête officielle, il sera nécessaire d'interroger les parties affectées ainsi que tous les témoins, de collecter les documents pertinents et de préparer un rapport écrit soulignant les conclusions du PSE et les mesures correctives à adopter.



Conseils Une enquête officielle est généralement nécessaire quand :

- la plainte soulève des allégations inquiétantes ;
- la plainte allègue que les droits d'un enfant ont été violés à plusieurs reprises ;
- la plainte concerne des parties multiples ;
- il est nécessaire de collecter des informations auprès de plusieurs témoins ;
- l'une des parties (généralement le plaignant) exige qu'une enquête officielle ait lieu ;
- le défendeur ne prendra la question au sérieux que si une enquête officielle est déclenchée ;
- les allégations pourraient porter préjudice au PSE ou à ses employés (p.ex. le besoin de discipliner un membre du personnel, des menaces de poursuites judiciaires, une atteinte à la réputation) ;
- le problème n'a pas pu être résolu de manière informelle.^{xxi}

Pratique n° 2 – La sélection de l'enquêteur

Le PSE doit décider de la personne qui mènera le processus d'enquête – le PSE doit nommer un enquêteur.

L'enquêteur peut être une personne appartenant à l'organisation (comme le directeur général ou un cadre supérieur) ou une personne externe qui est formée à la poursuite d'enquêtes (comme un avocat ou un consultant).

Que le PSE décide d'utiliser un enquêteur interne ou externe, cette personne doit :

- être impartiale et objective (p. ex. quelqu'un qui n'est pas mêlé à l'incident et pour qui le résultat n'a pas d'importance) ;
- avoir les compétences et l'expérience nécessaires pour mener une enquête ;
- être capable de mener l'enquête rapidement.

Au moment de la sélection de l'enquêteur, un PSE devrait envisager quelqu'un qui :

- a de l'expérience dans le domaine des établissements de soins ;
- comprend les opérations du PSE ;
- connaît bien la législation en vigueur et le processus de plainte du PSE ;



- est au fait de l'objet de la plainte ;
- possède de fortes compétences relationnelles afin de pouvoir établir des liens avec les parties et les témoins impliqués.

Il convient également de considérer les caractéristiques ou qualifications particulières (p.ex. genre, race) que l'enquêteur devrait posséder pour pouvoir créer des liens ou communiquer plus efficacement avec des enfants provenant de milieux différents ou dont les besoins sont complexes.



Conseils Envisagez recruter un enquêteur externe quand :

- aucune personne en interne ne pourra être considérée comme un enquêteur neutre ;
- aucune personne en interne n'a les compétences, la formation ou l'expérience nécessaire pour mener l'enquête ;
- le personnel du PSE n'a pas le temps et les ressources pour mener une enquête immédiate rapide et complète ;
- la plainte soulève de sérieuses allégations qui pourraient avoir de graves conséquences pour les parties ou le PSE ;
- les allégations pourraient mettre les opérations ou la réputation du PSE à risque ;
- les allégations conduiront probablement à des plaintes ou des réclamations externes (p.ex. une plainte au MSEJ ou à l'IPEJ, une poursuite civile, un grief syndical, etc.) ;
- le PSE désire que l'enquête soit protégée par le privilège avocat – client (p.ex. embauche d'un avocat)
- l'enquête est compliquée et le PSE veut éviter qu'elle présente des irrégularités ;
- il est nécessaire de rassurer et de donner confiance aux membres du personnel, aux enfants et aux familles en leur montrant que la plainte est prise au sérieux.^{xxii}

Pratique n° 3 – La délimitation du champ de l'enquête

Déterminer le champ (ou les éléments qui font l'objet de l'enquête) est une étape préliminaire importante de l'enquête. D'habitude, le champ d'une enquête est déterminé par les allégations soulevées par la plainte. Il est par conséquent recommandé que les plaignants déposent une plainte écrite au PSE dès que possible.

L'enquêteur devrait s'entretenir avec le PSE pour mieux cerner les questions qui font l'objet de l'enquête. Par exemple, les allégations sont-elles liées à une violation des politiques du PSE, au non-respect de la législation, à l'accès à un service, à la participation à la prise de décision ou à la planification d'un traitement ou à tout autre sujet ? Cerner les questions qui font l'objet de l'enquête permettra de garantir que son champ ne soit ni trop juste ni trop grand.

En plus de comprendre ce qui fait l'objet de l'enquête, l'enquêteur doit aussi connaître les éléments qui dépassent manifestement son mandat. Par exemple, au cours de l'enquête, de nouvelles allégations, qui pourraient amener l'enquêteur à penser que l'enfant a besoin de protection, pourraient être soulevées. Dans de tels cas, l'enquête doit être arrêtée et l'enquêteur doit immédiatement rapporter la plainte et les informations sur lesquelles celle-ci est fondée à



une SAE. Si la SAE décide d'enquêter sur le sujet, le PSE devrait documenter la décision de la SAE et mettre fin à sa propre enquête (et au mandat de l'enquêteur). Si la SAE décide de ne pas enquêter, l'enquête du PSE pourra continuer.

Lorsqu'un enquêteur externe est embauché, le PSE devrait également préciser s'il désire que l'enquête demeure une simple activité de recherche de faits ou s'il veut que des conclusions ou des recommandations légales soient incluses dans le rapport de l'enquêteur.

En résumé, un mandat minutieusement défini au commencement de l'enquête permettra à l'enquêteur de se concentrer sur les questions importantes qui ont été soulevées par la plainte et de préparer le terrain pour les étapes suivantes.

Pratique n° 4 – La planification de l'enquête

Planifier correctement l'enquête est essentiel pour garantir que celle-ci sera réalisée de manière efficace, rapide et complète. Le niveau de planification dépendra de la nature et de la complexité de la plainte. Quelles que soient la nature et la complexité de la plainte, une enquête officielle impose que l'enquêteur se prépare.



Conseils Lorsqu'il se prépare à mener une enquête officielle, l'enquêteur devrait :

- revoir les politiques du PSE applicables à la situation, notamment les politiques relatives aux plaintes et aux enquêtes ;
- revoir la législation, les politiques du MSEJ et les normes d'agrément en vigueur applicables à la situation ;
- déterminer s'il existe une convention collective qui exigerait que le syndicat participe à certaines étapes de l'enquête ;
- déterminer avec le PSE si des mesures intermédiaires doivent être mises en œuvre en attendant la conclusion de l'enquête (p.ex. transférer un membre du personnel, reconfigurer le rapport de supervision, suspendre un employé avec rémunération en attendant la conclusion de l'enquête, offrir un programme d'aide aux membres du personnel ou d'autres formes de soutien aux parties et aux témoins) ;
- se poser la question si les parties ou les témoins pourraient bénéficier du soutien d'un organisme communautaire comme des associations représentant les Premières Nations, les Inuit, les Métis ou les personnes appartenant à des groupes MCMR ou de diversité ;
- revoir la plainte minutieusement ainsi que tous documents annexes (p.ex. dossiers du personnel et des pensionnaires, journaux, notes, courriels) ;
- choisir un lieu confortable et privé, en terrain neutre pour mener les entrevues avec les témoins ;
- décider des personnes avec qui parler dans le cadre de l'enquête. Généralement, l'enquêteur s'entretient d'abord avec les plaignants puis décide dans quel ordre les témoins restants et les défenseurs se présenteront aux entrevues;
- déterminer si ce qui est dit au moment des entrevues sera pris en notes, enregistré ou autre ;
- commencer à rédiger vos questions ou à déterminer les domaines à explorer avec les



parties et les témoins ;

- déterminer si vous aurez besoin d'assistance ou pas (p.ex. un expert en informatique pour récupérer ou restaurer des fichiers informatiques, quelqu'un pour prendre des notes relatant les entrevues, que celles-ci soient manuscrites ou sur ordinateur) ;
- préparer une lettre à adresser aux parties et aux témoins qui explique qu'une enquête sera réalisée, présente l'enquêteur et suggère aux parties et aux témoins de demander l'assistance d'une personne de soutien ;
- la faire suivre d'une seconde lettre, d'un appel téléphonique ou d'une rencontre avec les parties et les témoins pour confirmer la date et le lieu de leur entrevue, la présence et le nom de la personne de soutien qui les accompagnera le cas échéant et/ou tout autre accommodement particulier dont ils pourraient avoir besoin pour participer à l'entretien (p.ex. un interprète) ;
- mettre en place les protocoles nécessaires pour garantir que le dossier d'enquête soit conservé dans un endroit sûr, que ce soit physiquement et/ou électroniquement ;
- documenter la planification de votre enquête dans un plan d'enquête. Ce plan d'enquête doit être conforme aux politiques d'enquête du PSE. ^{xxiii}

Références : [Exemple des procédures et de la politique d'enquête, formulaires 10-A à 10-J](#)

[Exemple de plan d'enquête, formulaire 11](#)

[Exemple de lettre d'introduction à adresser au plaignant, formulaire 12](#)

[Exemple de lettre d'introduction à adresser au défendeur, formulaire 13](#)

[Exemple de lettre d'introduction à adresser au témoin, formulaire 14](#)

• **Pratique n° 5 – Les entrevues avec les témoins**

Les informations qui sont collectées en interrogeant les parties et les témoins sont cruciales pour aider l'enquêteur à déterminer comment résoudre la plainte. Dans le cas d'une enquête officielle, l'enquêteur aura besoin d'interroger les parties et les témoins. L'enquêteur devrait faire tous les efforts nécessaires pour interroger chacune des personnes pouvant avoir des informations pertinentes pour l'enquête.

L'enquêteur ne peut toutefois obliger personne à participer à l'enquête. Contrairement à l'IPEJ, un enquêteur menant une enquête pour un PSE n'a pas le pouvoir d'assigner des témoins. Cependant, un PSE pourrait discipliner un membre du personnel (partie ou témoin) qui refuse de participer à l'enquête conformément aux politiques en place. En outre, un plaignant ou un défenseur qui refuse de participer pourrait empêcher l'enquêteur de poursuivre son enquête et ne pas voir la plainte résolue à leur entière satisfaction. Par conséquent, au moment d'entrer en contact avec une partie ou un témoin, l'enquêteur devrait souligner l'importance de leur participation à l'enquête.

L'enquêteur devrait faciliter la participation des personnes concernées à l'entretien. Il devrait donc être flexible en ce qui concerne la prise de rendez-vous et accepter de les rencontrer en dehors des heures de bureau ou la fin de semaine. Bien que les enquêteurs préfèrent



généralement s'entretenir avec les personnes en face à face, des rencontres par téléphone sont également possibles. Au cas où un témoin serait indisponible ou peu disposé à être interrogé en personne ou par téléphone, l'enquêteur peut envisager de mettre ses questions par écrit ou de demander aux témoins de remplir une déposition de témoins.



Conseils

Liste de vérification pour l'entrevue avec un témoin (enquête officielle) :

Avant l'entrevue :

- envoyez une lettre de présentation aux parties et aux témoins les avisant de l'enquête, présentant l'enquêteur et soulignant les « règles » (p.ex. caractère confidentiel de l'entretien et protection contre de possibles représailles) ;
- après avoir envoyé cette lettre, communiquez à nouveau avec les parties et les témoins pour confirmer la date, l'heure et le lieu de leur entretien et pour discuter de questions procédurales comme l'embauche de personne de soutien, les besoins particuliers nécessitant que des accommodements soient mis en place et le caractère confidentiel de l'entretien ;
- résolvez tous les problèmes possibles ayant trait au choix de la personne de soutien. Une personne qui est impliquée dans l'enquête ne peut pas agir en tant que personne de soutien. De plus, un membre du personnel n'est pas autorisé à être représenté par un avocat ou un représentant syndical à moins que les politiques du PSE ou une entente collective indiquent le contraire ;
- posez-vous la question de savoir si des informations complémentaires de la part du plaignant sont nécessaires pour bien comprendre la nature de la plainte. Si nécessaire, faites en sorte d'obtenir plus de précisions de la part du plaignant et faites confirmer le fait qu'il n'existe pas d'allégation supplémentaire. Prévenez le plaignant qu'un résumé de leur plainte sera fourni au défendeur ;
- envoyez un résumé de la plainte aux défendeurs. Par souci d'impartialité, le défendeur a le droit de connaître les allégations et de se préparer à y répondre avant l'entretien. Nous recommandons de fournir un résumé de la plainte plutôt que la plainte en elle-même ;
- informez les membres du personnel qu'ils seront payés pour le temps qu'ils passeront auprès de l'enquêteur ;
- Assurez-vous que le PSE a fait part des mesures provisoires existantes aux individus touchés par la plainte et qu'ils leur ont notamment transmis la liste des services de soutien à leur disposition ;
- donnez un exemplaire de tous les politiques applicables, y compris la politique d'enquête du PSE ;
- prévenez les témoins que la plainte ne les concerne pas. Mais ne discutez cependant pas de la nature de celle-ci avec eux.

Pendant l'entretien :

- présentez-vous aux parties et aux témoins. Expliquez votre rôle en tant qu'enquêteur neutre, l'objectif de l'enquête et le processus d'enquête à suivre. Si quelqu'un vous assiste pour prendre des notes lors des entrevues, expliquez son rôle. Répondez à



toutes les questions posées par le témoin ou par leur personne de soutien ;

- assurez-vous que les parties, les témoins et leurs personnes de soutien (le cas échéant) sont à l'aise. Faites-leur savoir qu'elles peuvent demander une pause à n'importe quel moment où interrompre l'entrevue qui pourra être reprise à une date ultérieure si nécessaire ;
- rappelez aux parties et aux témoins la possibilité de faire appel à des personnes ou à des services de soutien ;
- passez en revue les éléments relatifs au caractère confidentiel de la rencontre de manière à ce que chaque personne interrogée comprenne et soulignez leur importance :
 - les parties et les témoins devraient être avisés de ne pas discuter de la plainte ou de l'enquête avec qui que ce soit, excepté les personnes de soutien désignées ;
 - avisez les membres du personnel qu'un manquement en la matière pourrait entraîner des mesures de discipline pouvant aller jusqu'au renvoi ;
 - expliquez aux parties et aux témoins que vous ferez de votre mieux pour maintenir les informations qui vous sont confiées confidentielles. Cependant, vous pourriez avoir besoin de les transmettre à d'autres personnes impliquées afin de garantir la sécurité d'un enfant ou de mener votre enquête ;
 - Expliquez que vous préparerez un rapport écrit de l'enquête qui sera transmis à la direction du PSE.
 - Expliquez également qu'il pourrait être demandé au PSE de divulguer le dossier d'enquête et le rapport si la loi l'exige (p.ex. l'IPEJ) ;
- expliquez que personne ne peut être pénalisé ou subir des conséquences pour avoir participé à l'enquête et que les parties ou témoins devraient communiquer avec vous en cas de représailles ;
- Soulignez l'importance d'être de bonne foi et de divulguer toutes les informations à l'enquêteur ;
- interrogez les parties et les témoins en gardant un esprit ouvert en ce qui concerne les preuves qu'ils vous présentent. Ne présumez ni ne pré supposez de rien au sujet des parties et des témoins ;
- entretenez-vous d'abord avec le plaignant ;
- posez des questions courtes et simples ;
- posez des questions ouvertes aux parties et aux témoins de façon à ne pas les diriger ou les accuser. Essayez de commencer chaque question avec qui, que, où, quand, pourquoi ou comment :
 - Que s'est-il passé ? Que s'est-il passé ensuite ?
 - Où cela s'est-il passé ?
 - Quand cet événement a-t-il eu lieu ?
 - Qui était présent ?
 - Qu'avez-vous vu ?
 - Combien de temps cela a-t-il duré ?
- Posez les questions en ordre chronologique pour vous assurer que les parties et les témoins n'oublient rien ;
- posez des questions « pointues » aux témoins afin de mettre à jour ce qu'ils savent des événements, mais révélez-en le moins possible au sujet de la plainte ou de ce que les



autres vous ont dit ;

- écoutez leurs réponses à vos questions. Faites en sorte que les parties et les témoins répondent à vos questions de façon directe ;
- n'interrogez ou ne contre-interrogez pas les parties ou les témoins. Ne posez pas de question avec pour objectif l'obtention d'une réponse en particulier. N'interrompez pas les parties ou les témoins dans leur réponse ;
- essayez de garder les questions difficiles ou embarrassantes pour la fin lorsque les parties et les témoins se sentiront plus à l'aise avec le fait de s'entretenir avec vous ;
- évitez de poser des questions à propos de sujets qui ne font pas partie du champ de l'enquête ;
- demandez aux personnes avec qui vous vous entretenez s'ils ont des pièces justificatives confirmant leur témoignage ;
- terminez toujours l'entrevue en demandant à la personne présente « Y a-t-il quelqu'un d'autre à qui je devrais parler ? » et « y a-t-il autre chose que vous aimeriez que je sache ? » ;
- une fois que vous aurez posé toutes vos questions, demandez aux parties et aux témoins de revoir les notes que vous avez prises au cours de l'entrevue pour en vérifier l'exactitude et les signer. Si nécessaire, donnez-leur le temps de revoir vos notes seuls ou en compagnie de la personne de soutien qui les accompagne puis confirmez leur exactitude dans un délai raisonnable après l'entrevue ;
- prévenez les parties et les témoins que vous pourriez avoir besoin de leur parler à nouveau prochainement. Obtenez les coordonnées des parties et des témoins et assurez-vous qu'ils ont les vôtres. Invitez-les à communiquer avec vous s'ils se souviennent de tout autre détail ;
- remerciez la personne avec qui vous vous entretenez de sa coopération. Décidez qui sera la prochaine personne à se présenter.^{xxiv}

Référence : Déposition de témoin, formulaire 15

Pratique n° 6 – La collecte et la conservation des preuves écrites

De même que les informations obtenues par un témoin, les informations provenant de documents ou d'autres preuves physiques peuvent être essentielles à l'enquête. Parfois, les témoins peuvent se montrer réticents à transmettre des informations qui les associeront à quelqu'un d'autre ou à un méfait. Les souvenirs d'un témoin relatifs aux événements pourraient être flous ou contradictoires aux événements décrits par d'autres témoins étant donné que la mémoire peut faire défaut avec le temps. Grâce aux documents ou à toute autre preuve physique, l'enquêteur pourra dégager des faits non mentionnés par les parties ou les témoins et corroborer certains des faits qu'ils ont par contre transmis. Cela permettra également de rafraîchir la mémoire des individus interrogés et de clarifier de possibles incohérences présentes dans leur témoignage.^{xxv}

Il est par conséquent impératif que tout au long de l'enquête, l'enquêteur réfléchisse aux documents pertinents et aux autres éléments à collecter. Les documents ou les preuves



physiques peuvent provenir du PSE, du plaignant et du défenseur, des témoins ou de tierces parties (p.ex. relevés exigés à un fournisseur de services téléphoniques). Ces preuves comprennent, sans y être limitées :

- des registres physiques ou électroniques (p.ex. rapports, journaux, notes, dossiers, calendriers) ;
- des communications par courriel ;
- des messages texte ;
- des enregistrements sur messagerie vocale ;
- des messages publiés sur les médias sociaux (p.ex. Facebook, Instagram, Twitter, blogues) ;
- l'historique et les recherches Internet ;
- des lettres ou des cartes postales ;
- des photos ;
- des vêtements ;
- des enregistrements vidéo ou audio ;
- des informations collectées lors de l'inspection des lieux où les événements allégués ont pris place.

Souvenez-vous que, contrairement à l'IPEJ, l'enquêteur nommé par un PSE n'a pas le pouvoir de réquisitionner des documents ou des objets. Par conséquent, l'enquêteur ne doit pas essayer de contraindre les individus à céder des documents ou des objets ni ne doit chercher leur espace ou leurs effets personnels (p.ex. personnes, chambre, téléphone cellulaire, portefeuille, casier). Il est préférable de demander aux parties et aux témoins de produire les documents ou objets pertinents volontairement, ou de prendre leur refus en considération au moment d'analyser les preuves. Le PSE pourrait également fournir des documents ou des objets à l'enquêteur si les membres de son personnel et ses pensionnaires ne peuvent pas raisonnablement s'attendre à ce que ces éléments soient gardés confidentiels et qu'ils ont été obtenus en conformité avec la politique relative aux fouilles corporelles et d'espaces personnels.

Une fois collectée, il est important que l'enquêteur fasse de son mieux pour préserver les documents ou objets dans leur forme originale, en particulier si celui-ci soupçonne qu'ils ont été modifiés ou pourraient l'être. Un document original (même s'il s'agit d'une copie faite par l'enquêteur) ne devrait pas être marqué ou modifié d'une quelconque manière. Les courriels devraient être imprimés directement de la boîte de réception de la personne qui les produit plutôt que d'être transférés à l'enquêteur. Prenez des captures d'écran des messages texte et des messages publiés sur les médias sociaux. Demandez au PSE de sauvegarder tous les documents qui sont sur le serveur de réseau de son ordinateur. L'enquêteur doit s'assurer que tous les documents et objets originaux sont conservés en lieu sûr dans un fichier physique ou informatique, ou les deux.

Pratique n° 7 — L'analyse des preuves et les conclusions à en tirer

Une fois que toutes les preuves ont été collectées auprès des parties et des témoins, notamment les documents et les objets, l'enquêteur a la tâche difficile de les analyser afin de découvrir les



faits. Finalement, en se basant sur les preuves collectées au cours de l'enquête, l'enquêteur doit décider s'il est plus probable que certains des événements se soient ou non produits ou que certaines conduites aient ou non été adoptées.

Au moment de prendre des décisions au sujet de ce qui a pu ou non se passer, l'enquêteur n'est pas tenu de posséder des « preuves irréfutables ». Le degré de preuves que l'enquêteur doit plutôt utiliser est celui de la prépondérance des probabilités. Cela signifie que l'enquêteur doit déterminer s'il est, ou non, plutôt probable (supérieur à 50 % de chances) que la conduite alléguée ait été adoptée.



Conseils Comment constater des faits :

- Examinez toutes les preuves collectées. Révérifier que toutes les parties et témoins ont été interrogées et que tous les documents ont été récupérés. Faire un suivi avec les parties et les témoins si certaines informations ne sont pas claires ou certains points sont en suspens ;
- Considérez avec soins toutes les informations qui vous ont été confiées par les parties et les témoins.
 - Y a-t-il des incohérences dans leur récit ?
 - Leur histoire a-t-elle été modifiée au cours de l'enquête ?
 - Une version des événements semble-t-elle plus plausible (vraisemblable) que l'autre ?
 - L'individu a-t-il répondu à vos questions de façon directe ou ses réponses étaient-elles évasives ?
 - L'incident a-t-il été vu ou entendu personnellement par le témoin ou son témoignage est-il fondé sur ce que d'autres lui ont dit ?
- Cherchez les preuves qui corroborent chaque version des événements.
 - Est-ce que certains des témoins vous ont transmis des faits qui confirment les informations qui vous ont été confiées par l'une des parties ?
 - Est-ce que les informations fournies par une partie ou un témoin correspondent à certains des documents ?
- Déterminez la crédibilité des témoignages.
 - Comment les personnes ont-elles réagi lorsque vous leur posiez des questions ? Étaient-elles sur la défensive ou utilisait-elle des faux-fuyants ? Étaient-elles nerveuses ou agitées ?
 - Les personnes en question avaient-elles des raisons de mentir ? Le dénouement de cette enquête touchera-t-il ces personnes ? Par exemple, protègent-elles un ami ou font-elles partie du personnel et évitent-elles des mesures disciplinaires ?
 - Le plaignant avait-il déjà déposé des plaintes similaires de façon infondée ?
 - Le défenseur a-t-il des antécédents de comportement répréhensible ou de faute grave ?
 - Faites particulièrement attention au fait que certaines personnes pourraient se présenter ou avoir un comportement différent en raison de besoins particuliers, de barrières linguistiques, de capacités d'expression et de compréhension, de handicap mental ou physique ou de facteurs culturels ou raciaux.
- Pesez toutes les preuves puis décidez si la plainte est :
 - fondée (l'événement a probablement eu lieu) ;
 - infondée (l'événement n'a probablement pas eu lieu) ;
 - non concluante (p.ex. il n'y a pas suffisamment de preuves pour tirer des conclusions).^{xxvi}



Décider que la plainte est non concluante signifie que la plainte ne peut pas être résolue d'une façon ou d'une autre. Cela peut arriver dans de rares cas quand des preuves importantes sont manquantes. L'enquêteur ne devrait pas décider qu'une plainte est non concluante simplement pour éviter d'avoir à prendre une décision et à déclarer que la plainte est fondée ou infondée. Un tel résultat serait injuste pour toutes les parties impliquées.

Pratique n° 8 – La rédaction d'un rapport écrit

Le rapport d'enquête écrit est une présentation détaillée de toute l'enquête. Il fait le compte rendu des preuves qui ont été collectées au cours de l'enquête et explique les conclusions de l'enquêteur.

Un rapport d'enquête complet inclut généralement les éléments suivants :

Le commencement

Un résumé de la plainte.

Une description du champ de l'enquête.

Une vue d'ensemble du processus d'enquête, notamment les noms des témoins, une liste des documents et un échéancier précisant les étapes parcourues.

Un aperçu de toutes les actions intermédiaires entreprises.

Le milieu

Les informations relatives aux parties (p.ex. la relation des uns avec les autres et leur relation avec le PSE)

L'identification de la législation, des politiques et/ou des normes applicables.

Une déclaration des normes appliquées en matière de preuve (p.ex. prépondérance des probabilités).

Un résumé des informations collectées auprès des parties et des témoins qu'il s'agisse de documents ou d'autres preuves.

La fin

Les conclusions factuelles principales établies par l'enquêteur et la détermination de leur crédibilité.

Tous les enjeux qui n'ont pas pu être résolus.

Des recommandations relatives aux mesures disciplinaires à prendre, le cas échéant (si le PSE le demande).

Date et signature.

Pièces à conviction.

Un PSE n'exigera pas un rapport écrit détaillé pour chaque plainte qui fait l'objet d'une enquête. Cependant, les plaintes qui font l'objet d'enquêtes officielles et qui finiront probablement à l'IPEJ ou auprès d'une autre instance, ou qui pourraient se terminer en poursuites judiciaires demandent un rapport plus minutieux. Nous encourageons les PSE à inviter les enquêteurs à utiliser le formulaire de résultats de la plainte ou à préparer un rapport d'enquête complet, selon ce qui est le plus adapté au vu des circonstances.



Indépendamment à la façon dont les conclusions de l'enquête sont documentées, le PSE devrait garder à l'esprit le fait que le rapport d'enquête et le dossier d'enquête annexe pourraient être sujets à divulgation si des privilèges à leur propos ne peuvent pas être invoqués. L'IPEJ a confirmé qu'il demanderait au PSE de lui remettre la totalité du dossier d'enquête, y compris le rapport écrit de l'enquête, en vue de la réalisation de sa propre enquête.



Conseils Au moment d'écrire un rapport d'enquête, assurez-vous de/d' :

- organiser le rapport de façon à ce que tous ceux qui le lisent puissent le comprendre sans avoir à se rapporter à d'autres documents. Joindre les déclarations des témoins et les documents comme pièces à conviction ;
- vous interroger au sujet de l'anonymat et de la protection de la vie privée des individus mentionnés dans le rapport ;
- toujours présumer qu'une tierce partie (comme l'IPEJ) finira par lire le rapport ;
- utiliser un ton neutre, respectueux et professionnel. Penser au langage que vous utilisez pour parler de questions sensibles ou de la crédibilité des témoins ;
- documenter vos conclusions factuelles clairement, précisément et objectivement. Associer vos conclusions aux preuves lorsque cela est possible ;
- ne pas polir ou assainir le langage utilisé par les parties et les témoins pour décrire un incident. Citer exactement ce qu'ils ont dit ;
- ne pas perdre de temps à citer des faits qui ne sont pas pertinents ;
- mentionner toutes les allégations qui ont été faites dans la plainte et les associer à la loi, aux politiques ou aux normes applicables ;
- éviter de tirer des conclusions qui ne sont pas fondées sur des preuves présentées dans le rapport ;
- ne pas tirer de conclusions légales ;
- parvenir à une décision et trancher au sujet de la plainte (ou de certaines allégations en particulier). Celle-ci est-elle fondée infondée ou non concluante ? Décider qu'une allégation est non concluante ne devrait pas être une manière d'éviter de se responsabiliser ;
- réviser votre rapport pour vérifier qu'il n'y a pas de fautes d'orthographe, de grammaire, de conjugaison ou de ponctuation avant de le finaliser ;
- faire en sorte que votre dossier d'enquête soit conservé en lieu sûr.^{xxvii}

Références : [Formulaire relatif aux résultats de la plainte, formulaire 16](#)
[Modèle de rapport d'enquête, formulaire 17](#)

Pratique n° 9 – La prise de mesures disciplinaires

En se basant sur les conclusions de l'enquêteur, le PSE devra décider si une politique, une pratique courante ou une obligation légale a été violée. Le PSE pourrait avoir besoin de consulter un conseiller juridique pour l'aider à prendre cette décision. Si le PSE a choisi d'utiliser un avocat



comme enquêteur, il peut demander à ce dernier de formuler une opinion juridique en la matière.

Si une violation a été découverte, le PSE devra décider des conséquences appropriées à prendre à l'encontre de la personne responsable de la faute. S'il est découvert qu'un membre du personnel a commis une infraction, les mesures disciplinaires appropriées pourraient inclure :

- des excuses ;
- un suivi psychologique ;
- une éducation et une formation ;
- une réprimande orale ou écrite ;
- une suspension avec ou sans solde ;
- une mutation à un autre poste ;
- un renvoi.

Si la plainte est faite à l'encontre d'un autre enfant qui est pensionnaire dans le même établissement, aucune conséquence ou mesure corrective ne devrait être prise sans la participation du travailleur social, du parent/tuteur ou du représentant de l'enfant, sans le concours d'une personne représentant la diversité ni sans prendre en compte les capacités de l'enfant et la planification du traitement.

En décidant des conséquences appropriées, le PSE devrait prendre en considération la nature de l'infraction, sa sévérité et les antécédents de l'individu en question : avait-il auparavant été considéré comme responsable de fautes similaires ? Les conséquences devraient avoir pour objectif de corriger les répercussions négatives subies par le plaignant à cause de cette faute et d'éviter qu'un tel événement ait à nouveau lieu au sein de l'établissement.

Pratique n° 10 — La communication des résultats

Une fois le rapport d'enquête terminé, un exemplaire devrait être fourni au PSE et à toute autre personne approuvée par ce dernier (p.ex. son avocat). Une fois que le PSE aura revu le rapport d'enquête, il pourra décider si des mesures de correction devraient être prises et, le cas échéant, sous quelle forme (voir pratique n° 9).

Les parties ne sont pas autorisées à recevoir un exemplaire du rapport d'enquête, à moins que le PSE n'ait donné son accord au commencement de l'enquête ou que cela fasse partie de la politique de l'établissement. Néanmoins, un résumé des conclusions de l'enquête devrait être fourni aux parties et celles-ci devraient être informées des décisions relatives aux éventuelles mesures correctives à prendre ou prises. Souvenez-vous que la LSEJF exige qu'un PSE informe chaque plaignant du résultat de l'examen de la plainte une fois celui-ci terminé.^{xxviii}

Un PSE doit faire attention à la quantité de détails qu'il révèle au plaignant au sujet des mesures de correction prise à l'encontre du défenseur. La vie privée du défenseur devrait être prise en considération.



Les conséquences de la plainte devraient également être documentées par le PSE avec pour objectif le suivi des plaintes (p.ex. en utilisant le formulaire de suivi des plaintes) et l'analyse annuelle des plaintes (p.ex. en utilisant le formulaire Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes), pour suivre les tendances et opérer des améliorations qui profiteront aux personnes concernées (voir « Analyse des plaintes » dans la partie I du manuel de conformité).

Références : [Lettre relative à la conclusion de l'enquête destinée au plaignant, formulaire 18](#)

[Lettre relative à la conclusion de l'enquête destinée au défenseur, formulaire 19](#)



PARTIE III — UNE VUE D'ENSEMBLE DE L'IPEJ ET DE SES PROCESSUS D'ENQUÊTE

Le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

L'IPEJ est un bureau du gouvernement provincial qui relève directement de l'Assemblée législative. Il a été créé par la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*^{xxx} (Loi sur l'IPEJ) avec pour objectif de donner une voix indépendante aux enfants et aux jeunes de l'Ontario qui sont pris en charge par le gouvernement ou qui sont en marge de la tutelle du gouvernement.

Le rôle de l'IPEJ est de répondre aux préoccupations d'un enfant, d'un jeune ou de groupes d'enfants ou de jeunes en réponse à une demande, à une plainte ou de sa propre initiative et d'agir en leur nom. Pour cela, il peut entreprendre des examens, formuler des recommandations et fournir des conseils aux gouvernements, établissements, systèmes, organismes ou fournisseurs de services, notamment les PSE.^{xxx}

Le mandat de l'IPEJ est présenté comme suit dans l'article 1 de l'IPEJ :

- Donner une voix indépendante aux enfants et aux jeunes, y compris les enfants et les jeunes Inuit, Métis et de Premières Nations et les enfants ayant des besoins particuliers, en s'associant avec eux pour mettre en avant des questions qui les touchent.
- Encourager la communication et la compréhension entre les enfants et les familles et ceux qui leur fournissent des services.
- Éduquer les enfants, les jeunes et les personnes qui leur fournissent des soins en ce qui concerne les droits des enfants et des jeunes.
- Depuis le **1^{er} mars 2016**, mener des enquêtes (individuelle et systémique) et faire des recommandations afin d'améliorer les SAE et les services fournis par les PSE si une société d'aide à l'enfance est l'agence de placement.

Le rôle de l'IPEJ

Les deux fonctions de l'IPEJ pour exécuter son mandat officiel sont : défendre et enquêter. L'IPEJ remplit ces fonctions relativement à l'objectif principal de la LSEJF de promouvoir au mieux les intérêts, la protection et le bien-être des enfants, ainsi que les principes énoncés dans la *Convention internationale relative aux droits de l'enfant*.^{xxx}

L'IPEJ exige que ses fonctions de défenseur et d'enquêteurs demeurent séparées. Par conséquent, un membre du personnel de l'IPEJ ne peut pas assurer la défense des enfants ou des jeunes et enquêter en même temps.^{xxxii}

Pour obtenir des informations complémentaires au sujet des fonctions de défense de l'IPEJ, veuillez vous reporter à [l'annexe D — Processus de plainte externe](#).



Le service chargé des enquêtes de l'IPEJ



Les services chargés des enquêtes de l'IPEJ ont pour fonction d'enquêter sur toutes questions relatives à un enfant, un jeune, un groupe d'enfants ou de jeunes requérant son attention, que celles-ci aient été portées à sa connaissance par une source extérieure ou de sa propre initiative. Le service d'enquête a le pouvoir de mener des enquêtes individuelles ou systémiques en ce qui concerne : (i) un service de SAE ou (ii) un service fourni par un PSE si une SAE est l'agence de placement.^{xxxiii} Les enquêtes systémiques concernent un groupe d'enfants et peuvent parfois mener à des recommandations ayant trait à d'autres enfants se trouvant dans une situation similaire.^{xxxiv}

Le service d'enquête est supervisé par l'intervenant provincial. L'intervenant provincial est une personne nommée par un comité de l'Assemblée législative. Il doit avoir une expérience suffisante dans des domaines tels que la santé mentale des enfants, la protection des enfants, les services pour le développement, la justice pour les jeunes, l'éducation ou les services de pédiatrie.^{xxxv} L'intervenant provincial a la responsabilité de nommer un directeur d'enquête.^{xxxvi}

Le directeur d'enquête doit être une personne ayant une expérience suffisante en matière de réalisation d'enquêtes et de protection des enfants.^{xxxvii} Le directeur d'enquête constitue et supervise une équipe d'enquête.^{xxxviii}

L'équipe d'enquête est chargée de mener des enquêtes individuelles et systémiques ainsi que d'adresser des conseils et orienter l'intervenant pour la province en ce qui concerne lesdites enquêtes. L'équipe d'enquête doit être constituée de personnes ayant une expérience suffisante en matière de réalisation d'enquêtes et de protection des enfants. Elle doit également être constituée d'individus ayant une expérience suffisante dans d'autres domaines pertinents aux enquêtes comme les services pédiatriques, les services de santé mentale des enfants ou des services de développement des enfants.^{xxxix}

Le directeur des enquêtes et l'équipe d'enquête ne peuvent pas assurer la défense des enfants et des jeunes. En outre, à quelques exceptions près, le directeur des enquêtes et l'équipe chargée des enquêtes ne peuvent pas transmettre des informations au sujet d'une enquête à une quelconque personne n'appartenant pas à l'équipe autre que l'intervenant provincial.^{xl}

La compétence pour mener des enquêtes

Les compétences de l'IPEJ pour mener des enquêtes sont présentées dans l'article 15(2) de la Loi sur l'IPEJ, qui indique que l'IPEJ a le rôle d'enquêter sur toutes questions relatives à un enfant, un jeune ou un groupe d'enfants ou de jeunes requérant son attention, de sa propre initiative ou par le biais d'une source extérieure, dès l'instant où ces questions ont trait à :



- un service de SAE ;
- un service fourni par un PSE si une SAE est agence de placement.

Cette vaste compétence relative à la conduite d'enquêtes s'applique aux enquêtes individuelles et systémiques. Cependant, les compétences de l'IPEJ relatives à la conduite d'enquêtes ne sont pas sans limites. L'article 16.4 (1) de la loi sur l'IPEJ dresse une liste des questions sur lesquelles l'IPEJ n'a pas le droit d'enquêter :

Les Questions ne pouvant pas faire l'objet d'une enquête :

En vertu de l'article 16.4(1), l'IPEJ n'a pas le droit d'enquêter sur les questions suivantes :

- Les décès d'enfant qui relèvent de la compétence du Bureau du coroner en chef ou d'un de ses comités.
- Les questions qui sont admissibles à une révision par la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille ou qui ont été tranchées par celle-ci.
- Les questions qui font l'objet soit d'inspections en matière de délivrance de permis ou de révisions des ordonnances rendues pour les soins prolongés de SAE, ou en vertu d'inspections ou de révisions par le ministère, si le directeur est d'avis qu'une enquête par l'intervenant nuirait à ces inspections ou révisions.
- Les questions pouvant être résolues par le biais d'un processus de règlement des plaintes ou de révision prévu par la Loi sur l'IPEJ ou la LSEJF tant que le processus prévu n'a pas pris fin.
- Les questions faisant l'objet d'une enquête par une autre autorité chargée des enquêtes, tant que l'enquête n'a pas pris fin (p.ex. la police).
- Les questions à l'égard desquelles une loi confère un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une audience ou une révision sur le fond à un tribunal ou à un tribunal administratif, tant que ce recours n'a pas été exercé ou tant que le délai pour exercer ce recours n'est pas écoulé.

Exceptions pour les enquêtes systémiques

L'IPEJ peut mener une enquête sur les décès d'enfants relevant de la compétence du Bureau du coroner en chef ou des questions tranchées par les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille. (« Child and Family Services Review Board ») après que les processus prévus pour traiter ces questions ont pris fin. L'IPEJ doit d'abord décider si une enquête systémique est nécessaire pour promouvoir au mieux les intérêts, la protection et le bien-être des enfants ainsi que les principes énoncés dans la *Convention internationale relative aux droits de l'enfant*.^{xli}

Il est important de remarquer que l'IPEJ est tenu d'adhérer au concept de « dernier recours ». Cela signifie qu'un individu doit avoir épuisé toutes les autres procédures de plainte internes avant que l'IPEJ puisse commencer une enquête tenant compte de leurs préoccupations.



S'il y a une incertitude au sujet des compétences de l'IPEJ à enquêter sur une question, une demande peut être formulée à la Cour divisionnaire pour obtenir une ordonnance déclaratoire concernant la question.^{xlii}

Le pouvoir discrétionnaire de ne pas mener d'enquête

L'IPEJ a un pouvoir discrétionnaire limité quant à la décision de ne pas enquêter sur une question relevant de ses compétences ou de ne pas continuer une enquête sur une question s'il pense se retrouver confronté à l'une des situations suivantes :

- Il semble à l'IPEJ qu'en vertu de la loi ou de la pratique administrative existante, il existe un remède adéquat pour résoudre la question, que la personne ou l'entité qui a soulevé la question l'ait elle-même utilisé ou non.
- La personne qui a soulevé la question avec l'IPEJ ne montre pas un intérêt personnel suffisant pour la question qui a été soulevée.
- La question est anodine, futile ou vexatoire ou n'a pas été soulevée de bonne foi.
- L'enfant qui est le sujet de la question ou qui est touché par cette dernière indique qu'il/elle ne veut pas que l'affaire soit poursuivie.^{xliii}

L'IPEJ doit avertir le plaignant par écrit de sa décision de ne pas enquêter ou de ne pas continuer l'enquête sur la question et doit préciser les raisons de sa décision.^{xliiv}

Le pouvoir de contraindre les personnes impliquées à révéler des informations et à fournir des documents

Dans l'exercice de ses fonctions d'enquête, l'IPEJ a le pouvoir d'obtenir des informations auprès des personnes qui, à son avis, pourraient avoir un rôle pertinent dans l'enquête et peut également se renseigner sur les éléments qu'il estime importants pour l'enquête.^{xliv} En outre, l'IPEJ peut exiger d'un PSE, de ses dirigeants et de ses employés ou de toute autre personne de produire un document ou un objet qui, selon son opinion, se rapportent à la question faisant l'objet de l'enquête et qui pourraient être en la possession de cette personne ou sous son contrôle.^{xlvi} Une personne à qui l'IPEJ demande des informations, des documents ou des objets doit les fournir à l'IPEJ au moment requis.^{xlvii}

Les restrictions relatives à la divulgation d'informations et de documents

Le pouvoir de l'IPEJ d'exiger la divulgation d'informations ou l'obtention de documents ou d'objets n'est pas sans limites. L'article 16.3(1) de la Loi sur l'IPEJ prévoit que l'IPEJ ne doit pas exiger un renseignement, une réponse, un document ou un objet si le procureur général atteste que donner l'information, répondre à une question ou produire un document ou un objet risque : (i) soit de nuire à une enquête sur une infraction, à la découverte d'une infraction ou à une poursuite se rapportant à une infraction ; ou (ii) soit de révéler sans autorisation l'objet des délibérations du Conseil exécutif ou d'un de ses comités.

En outre, l'IPEJ ne peut pas exiger un renseignement, une réponse, un document ou un objet si cela risque d'entraîner la divulgation : (i) de renseignements protégés par le secret professionnel de l'avocat ; ou (ii) de renseignements élaborés par un avocat-conseil auprès d'un ministère ou



d'un organisme public, ou pour le compte de cet avocat-conseil, en vue de leur utilisation dans la communication de conseils juridiques ou en prévision d'un litige ou en vue de leur utilisation dans un litige.^{xlviii}

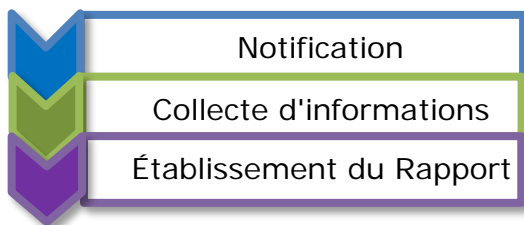
De même, une personne qui est tenue par contrat de ne pas divulguer une question ou d'en maintenir le secret ne peut pas être contrainte à fournir des informations, des documents ou des objets à l'IPEJ si pour ce faire cette personne doit violer ses obligations contractuelles relatives au secret et à la non-divulgateion.^{xlix}

Sachez toutefois que les Lois relatives à la protection des renseignements personnels comme la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* n'empêchent pas une personne de fournir des informations personnelles à l'équipe d'enquête de l'IPEJ. En effet, l'article 16.1(8) de la Loi sur l'IPEJ autorise l'IPEJ à collecter des informations personnelles non censurées au sujet d'un individu aux fins de l'enquête.

Répondre à une enquête de l'IPEJ

L'un des objectifs clés de ce manuel de conformité est d'aider les PSE à comprendre le processus d'enquête de l'IPEJ et à renforcer leur capacité à répondre à une enquête. Ce paragraphe décrit les pratiques générales du bureau de l'IPEJ lorsqu'il procède à une enquête. Néanmoins, l'IPEJ pourrait choisir de suivre un processus différent selon les circonstances de l'enquête. Ce paragraphe apporte également des conseils pratiques à considérer lorsque l'on se prépare pour chaque étape d'une enquête de l'IPEJ et lorsque l'on y répond.

Trois étapes de l'enquête de l'IPEJ



Une enquête de l'IPEJ se réalise en trois étapes :

- La notification. Pour commencer une enquête, un membre du service d'enquête de l'IPEJ communiquera avec le PSE et l'avisera de son intention de mener une enquête. L'IPEJ donnera aux PSE l'occasion de participer à un exposé préliminaire au sujet du processus d'enquête à suivre.
- La collecte d'informations. À ce stade, l'IPEJ rassemblera les preuves pertinentes au sujet de la question faisant l'objet de l'enquête en collectant les documents et en interrogeant les témoins.
- Le rapportage. Une fois l'enquête terminée, l'IPEJ préparera un rapport public résumant ses conclusions et recommandations.

Chacune de ces étapes est discutée en détail ci-dessous.



Première étape – notification d'une enquête de l'IPEJ

En vertu de l'article 17(1) de la Loi sur l'IPEJ, il est exigé que l'IPEJ avise de son intention de mener une enquête au sujet d'une question concernant les services fournis par un PSE (si une SAE est l'agent de placement) au PSE et au MSEJ.

Généralement, la première étape du processus de notification de l'IPEJ est d'aviser les directeurs du MSEJ de la question, même si l'IPEJ n'a pas l'intention d'ouvrir une enquête.ⁱ

Une fois que le MSEJ a été averti et lorsque l'IPEJ a l'intention d'entreprendre une enquête sur la question, l'IPEJ avisera le responsable administratif du PSE de ses intentions de mener une enquête.ⁱⁱ

Appel de courtoisie du directeur des enquêtes

À titre de courtoisie, le directeur des enquêtes appellera le responsable administratif du PSE pour l'avertir de l'intention de l'IPEJ de conduire une enquête. L'objectif de cet appel téléphonique est d'aviser de l'intention de l'IPEJ d'ouvrir une enquête, d'expliquer que le PSE recevra une « notification d'enquête » et une « demande de documents » et de donner l'occasion au PSE de participer à un exposé préliminaire (p.ex. une réunion) avec l'IPEJ afin de pouvoir discuter du processus d'enquête avant que l'enquête ne commence.

Lettre de notification d'enquête

La notification d'enquête est remise sous forme de lettre de la part du directeur des enquêtes à l'intention du responsable administratif du PSE. Généralement, la notification d'enquête est envoyée par courriel. Elle prévient des intentions de l'IPEJ de mener une enquête, de la portée prévue de l'enquête, du fait que le PSE sera contacté sous peu par des enquêteurs qui lui demanderont de fournir des informations et des documents et transmet le nom et les coordonnées de l'enquêteur principal. La notification d'enquête explique également qu'un exposé préliminaire au sujet de l'enquête peut être organisé avec l'IPEJ au moment où cela conviendra le mieux au PSE.



Conseils J'ai reçu une notification d'enquête :ⁱⁱⁱ

- Prévenez les individus concernés au sein de votre organisation que l'IPEJ a l'intention de mener une enquête (p.ex. la direction, votre conseiller juridique).
- Déterminez qui au sein de votre organisation sera la personne (les personnes) ressource principale pour l'IPEJ, supervisera le progrès de l'enquête et coordonnera la réponse de votre organisation (le « responsable de l'enquête »). Cette personne peut également agir comme personne ressource principale pour les enfants, les parents, les membres du personnel ou toute personne qui pourraient avoir des questions au sujet de l'enquête et des progrès accomplis. Le responsable de l'enquête ne peut pas être une personne qui pourrait être appelée à témoigner dans l'enquête.
- Avisez l'IPEJ de l'identité du responsable de l'enquête. Demandez à ce que toutes les communications futures lui soient adressées.
- Créez un dossier de suivi d'enquête.
 - Conservez toutes les communications écrites avec l'IPEJ dans ce dossier et précisez



toutes les mesures prises (délais, discussions, réunions, agissements) et les dates auxquelles elles ont été prises.

- Assurez-vous que le dossier est conservé en lieu sûr (physique et/ou électronique).
- Restreignez l'accès au dossier au responsable de l'enquête et à d'autres membres désignés de la direction.
- Déterminez si l'IPEJ a les compétences pour conduire une enquête.
 - La question concerne-t-elle un enfant qui a été placé par une SAE ?
 - S'agit-il d'une question sur laquelle l'IPEJ n'a pas droit d'enquêter ?
 - Le plaignant a-t-il épuisé votre processus de plainte interne ?
 - Si vous avez des questions relatives à la compétence de l'IPEJ, soulevez-les avec eux et obtenez des conseils juridiques nécessaires.
- Demandez-vous si, étant donné la question, vous pourriez demander à l'IPEJ d'exercer son pouvoir discrétionnaire de ne pas mener une enquête.
- Identifiez, localisez et revoyez tous les dossiers, les politiques ou autres registres pertinents qui pourraient être exigés par l'IPEJ (p.ex. le dossier de l'enfant, des rapports d'incident grave, un dossier de plaintes annexes).
- Identifiez les membres du personnel, les enfants, les parents ou toute autre personne qui pourrait être interrogée par l'IPEJ dans le cadre de l'enquête. Réfléchissez à la façon de leur parler de l'enquête le moment venu.
- Étudiez la Loi sur l'IPEJ et toute autre ressource disponible auprès de l'IPEJ et de l'OARTY pour perfectionner les connaissances que vous avez de vos droits et de vos obligations en ce qui concerne l'enquête.
- Décidez si vous voulez participer à un exposé préliminaire avec l'IPEJ et qui, au sein de votre organisation, se présentera à la réunion (p.ex. le responsable de l'enquête). Décidez si vous désirez avoir cette réunion avant de divulguer des documents à l'IPEJ ou durant l'enquête.
- Comprenez la plainte qui fait l'objet de l'enquête.
 - L'IPEJ conduit-il une enquête individuelle ou systémique ?
 - Quelle est précisément la portée de l'enquête qui sera menée par l'IPEJ ? Cela correspond-il aux questions soulevées dans la plainte qui a été faite à votre organisation ?
 - Comment votre organisation a-t-elle traité la plainte en interne et quelles en étaient les conclusions ?
- Réfléchissez aux protocoles que votre organisation et l'IPEJ devraient suivre afin de tenir compte des divers besoins des enfants impliqués. Discuter des besoins en question avec l'IPEJ avant que l'enquête ne commence (par exemple, lors de l'exposé préliminaire).
 - Prévenez la communauté des Premières Nations, Inuit ou Métis de l'enfant si l'enquête implique un enfant ou des enfants appartenant à ces communautés.
 - Offrez de communiquer en français avec les enfants francophones qui participeront à l'enquête.
 - Impliquez les agences communautaires soutenant des groupes culturels ou religieux ou d'autres groupes divers pour garantir que leur différence soit respectée au cours de la conduite de l'enquête.

Références : Demande d'enquête: Établissement pour enfants, formulaire 1 de l'IPEJ

Exemple de notification d'enquête, formulaire 2 de l'IPEJ [Sample Notice of Investigation, PACY Form 2]



Étapes deux — La collecte d'informations

Lors de la deuxième étape de l'enquête — la collecte d'informations —, l'IPEJ demandera au PSE de fournir tous les documents ou objets pertinents et interrogera les témoins (par exemple, enfant ou membres du personnel) qui pourraient avoir des informations importantes pour l'enquête. Cette étape commence d'habitude par la collection de documents et est suivie peu après de l'interrogation des témoins.

La lettre de demande préliminaire de documents

Peu après avoir été averti de l'enquête, le PSE recevra une demande de documents de l'IPEJ sous forme de lettre préliminaire qui marque le début de la collecte d'informations. La demande de documents sera probablement envoyée électroniquement au responsable administratif du PSE. Celle-ci contiendra la liste préliminaire des documents en possession du PSE exigés par le service chargé des enquêtes, par exemple les rapports d'incidents graves, les rapports d'incidents, le registre quotidien, les registres de communication des employés et autres rapports d'événements complémentaires. La demande de documents indiquera que l'IPEJ exige que la version non censurée des documents, que ceux-ci soient envoyés par courrier ou sous format électronique, leur soit remise à une date et une heure précise. L'IPEJ donne généralement deux à trois semaines au PSE pour produire lesdits documents. Cependant, l'IPEJ pourrait prolonger le délai fixé en cas de circonstances exceptionnelles. Généralement, l'IPEJ préfère recevoir les documents sous forme électronique.

La demande de documents confirmera également si le PSE recevra une convocation officielle avant de produire les documents exigés à l'IPEJ. Avant d'envoyer la demande de documents, l'IPEJ communique habituellement avec le PSE pour savoir s'il désire recevoir une convocation. Un PSE peut vouloir que l'IPEJ émette une convocation officielle. La convocation exigera qu'un représentant particulier du PSE se présente au bureau de l'IPEJ à une date précise pour être interrogé sous serment ou affirmation solennelle et produire les documents énumérés dans la convocation. Si le PSE remet les documents exigés à l'IPEJ avant la date indiquée sur la convocation, l'IPEJ avisera le PSE que la convocation a été annulée. Ce processus est expliqué dans la demande de documents.

Finalement, la demande de documents précisera que des documents complémentaires pourraient être exigés par l'IPEJ avant la fin de l'enquête et que par conséquent, tous les documents devraient être conservés en sécurité par le PSE jusqu'à ce que l'enquête soit terminée.



Conseils J'ai reçu une demande de documents : ^{liii}

- Si vous n'êtes pas le responsable de l'enquête, remettez la demande de documents aux responsables de l'enquête immédiatement après sa réception.
- Décidez si votre organisation désire recevoir une convocation et, le cas échéant, à qui cette convocation devrait être adressée. Si ce n'est pas déjà fait, prévenez l'IPEJ que votre organisation désire recevoir une convocation.
- Examinez tous les documents ou objets énumérés sur la demande de documents pour



déterminer s'ils peuvent être remis à l'IPEJ à la date requise ou si un prolongement du délai pourrait être nécessaire. Si un prolongement est nécessaire, faites-en la demande par écrit à l'IPEJ le plus tôt possible.

- Décidez qui sera responsable de la collecte et de l'organisation des documents ou des objets exigés par l'IPEJ. Cela pourrait être une tâche incombée au responsable de l'enquête ou à ses représentants. Cette tâche ne pourra pas être assignée à une personne qui pourrait être appelée à témoigner dans l'enquête.
- Examinez tous les documents ou objets avant de les remettre à l'IPEJ. Posez-vous la question de savoir si chacun des documents ou des objets exigés doit être produit. Un document ou un objet n'a pas à être produit :
 - s'il n'a clairement aucun rapport avec la question faisant l'objet de l'enquête ;
 - s'il est protégé par le secret professionnel avocat-client ;
 - s'il fait partie de la classe de documents ou d'objets exemptés de divulgation en vertu de l'article 16.3 de la Loi sur l'IPEJ (voir le paragraphe sur les restrictions relatives à la divulgation d'informations et de documents) ;
 - s'il existe d'autres bases juridiques pour ne pas le produire.
- Demandez à votre avocat d'examiner les documents ou objets requis et de vous aviser si certains documents ou objets ne sont pas sujets à divulgation.
- Communiquez avec le BIPEJ avant l'expiration du délai fixé pour la divulgation et discutez avec eux des documents ou des objets que le PSE estime ne pas être sujet à divulgation ou de ceux qui ne sont plus en sa possession ou son contrôle. Demandez à l'IPEJ de vous fournir une version définitive de la demande de documents.
- Maintenez un tableau précis des documents divulgués, notamment des documents ou des objets exigés par l'IPEJ avec la date de la requête, les documents ou objets qui ont été remis à l'IPEJ avec la date à laquelle ils ont été remis et les documents ou objets qui n'ont pas été transmis à l'IPEJ en précisant les raisons de l'omission.
- Conservez une copie exacte des documents ou des objets que vous avez envoyés à l'IPEJ. Ordonnez-les dans votre dossier réservé à l'enquête de l'IPEJ. Ne marquez pas ou ne modifiez en aucune façon ces documents.
- Conservez des traces de toutes vos communications concernant la divulgation de documents dans le dossier d'enquête de l'IPEJ.
- Assurez-vous que tous les documents ou objets pertinents à l'enquête sont conservés en sécurité jusqu'à la fin de l'enquête de l'IPEJ. N'oubliez pas qu'au cours de l'enquête l'IPEJ pourrait exiger des documents ou des objets supplémentaires qui n'étaient pas inscrits dans la demande de documents préliminaire.
- Examinez les documents à remettre à l'IPEJ et assurez-vous qu'il s'agit bien des documents exigés et qu'ils sont complets. Décidez qui sera la personne responsable pour signer le certificat de production des documents.

Références : [Exemple de demande de documents, formulaire IPEJ 3](#)

[Exemple de demande de convocation, formulaire IPEJ 4](#)

[Certificat de production de documents, formulaire IPEJ 5](#)



L'entrevue avec les témoins

Souvenez-vous que les entretiens de l'IPEJ avec les témoins ont souvent lieu peu de temps après que les documents ont été produits par un PSE. L'IPEJ enverra au PSE une liste des témoins de l'organisation qu'il veut interroger au moment où le PSE recevra la demande de documents ou après que ceux-ci ont été produits.

L'IPEJ peut convoquer toute personne ayant des informations pertinentes à l'enquête à être interrogée sous serment ou affirmation solennelle devant un enquêteur. Cela inclut un dirigeant, un employé ou tout autre membre du PSE. Toute personne convoquée à témoigner par l'IPEJ au cours de l'enquête est dans l'obligation de fournir des informations à l'IPEJ excepté lorsque certaines des restrictions en matière de divulgation présentées dans l'article 16.3 de la Loi sur l'IPEJ s'appliquent (voir le paragraphe sur les restrictions relatives à la divulgation d'informations et de documents).

L'IPEJ donnera généralement au PSE l'occasion de prévenir les membres de son personnel qui devront être interrogés avant de communiquer avec eux. Le PSE recevra de la part l'IPEJ une lettre intitulée « Calendrier et processus relatifs aux entrevues » pour chaque membre du personnel à être interrogé. Cette lettre est généralement accompagnée d'une convocation et d'une indemnité de présence destinées aux témoins. Cependant, quelquefois, la convocation et l'indemnité de présence sont envoyées après la lettre.

Les entrevues des témoins peuvent avoir lieu dans les locaux du PSE ou à l'extérieur dans un endroit qui sera déterminé à l'avance par l'IPEJ et le témoin. Les témoins sont toujours interrogés séparément. Comme mentionné ci-dessus, les témoins seront interrogés sous serment ou affirmation solennelle par un enquêteur. En outre, l'enquêteur de l'IPEJ prendra des notes et enregistrera (enregistrement audio) généralement l'entretien. D'habitude, les entrevues avec les témoins ne sont pas enregistrées en vidéo, mais il pourrait y avoir des exceptions à la règle si l'IPEJ en décide ainsi. Si nécessaire, un témoin pourrait avoir à signer un document (tel qu'un diagramme qu'ils ont dessiné au cours de l'entrevue) étant donné que l'on ne peut pas faire d'enregistrement audio de telles preuves.

Les témoins sont autorisés à prendre des notes pendant l'entrevue, mais ne sont pas autorisés à l'enregistrer (audio ou vidéo). Ils pourraient également être autorisés à amener des notes qui pourraient les aider à se souvenir de dates et d'événements particuliers.

Les témoins sont généralement autorisés à amener une personne de soutien de leur choix à l'entrevue, comme un avocat, un représentant syndical, un conseiller, un membre de leur famille ou un ami. Cependant, la personne de soutien ne peut pas être quelqu'un qui prend également part à l'enquête. Les personnes de soutien devront signer un « engagement de confidentialité » dans lequel ils conviennent de garder les informations discutées lors de l'entrevue strictement confidentielles. Selon les circonstances, l'engagement de confidentialité pourrait permettre à la personne de soutien de divulguer des informations confidentielles aux responsables administratifs du PSE à condition que :

- la divulgation ne puisse pas interférer directement ou indirectement dans l'enquête ;



- la personne à qui l'information confidentielle est divulguée s'engage à ne pas rendre l'information publique, divulguer l'information à une personne qui pourrait être interrogée dans le cadre de l'enquête ou faire quoi que ce soit avec cette information qui pourrait interférer avec le cours de l'enquête.

★ Conseils L'IPEJ va interroger des membres de notre organisation : ^{liv}

- Si vous n'êtes pas le responsable de l'enquête de votre organisation, remettez la liste des témoins envoyée par l'IPEJ à ce dernier dès sa réception.
- Examinez la liste des témoins pour savoir qui, au sein de votre organisation, sera interrogé. Si l'IPEJ a oublié un témoin de votre organisation qui devrait être interrogé, prévenez l'IPEJ.

Préparez vos employés :

- Prévenez votre employé du fait qu'il sera interrogé par l'IPEJ dans le cadre d'une enquête. Bien que vous puissiez transmettre le caractère général de l'enquête de l'IPEJ, n'identifiez aucune des personnes à être interrogées et ne discutez pas des connaissances ou du rôle dans l'affaire de l'employé. Vous devriez parler en privé à chacun des membres du personnel impliqué.
- Une fois l'entrevue organisée, demandez la date et l'heure de la rencontre à l'employé afin de prévoir un remplacement et d'éviter des bouleversements au sein de votre établissement.
- Expliquez-lui le rôle de l'IPEJ et le processus d'enquête et répondez à ses questions à ce sujet.
- Prévenez votre employé qu'il lui faudra fournir des informations sous serment ou affirmation solennelle à l'enquêteur. Par conséquent, les informations transmises à l'enquêteur devraient être véridiques et le plus juste possible. Elles ne devraient pas être basées sur des opinions, la conjecture ou des suppositions. Expliquez que mentir à un enquêteur est considéré comme un faux témoignage ce qui est une infraction pénale.
- Tentez de savoir s'il y a des registres ou des notes ayant trait à la question faisant l'objet de l'enquête que l'employé pourrait examiner avant l'entrevue afin de se rafraîchir la mémoire en ce qui concerne les événements.
- Vérifiez s'il existe des restrictions imposées à l'employé relativement à sa capacité de divulguer des informations aux enquêteurs, par exemple des obligations contractuelles ou de secret professionnel liant l'avocat à son client. Si nécessaire, obtenez des conseils juridiques en la matière.
- Expliquez que la Loi sur l'IPEJ protège contre l'auto-incrimination. Cela signifie qu'aucune déclaration faite par une personne à des enquêteurs ne peut être utilisée contre cette personne à l'occasion d'aucune autre procédure judiciaire excepté un cas de parjure.
- Discutez de la possibilité d'avoir une personne de soutien présente lors de l'entrevue et tentez de trouver la personne appropriée.
- Précisez bien à l'employé que l'enquête de l'IPEJ est strictement confidentielle et qu'il ne peut pas discuter de ses preuves ou de tout autre aspect de l'enquête avec une quelconque personne sauf le responsable de l'enquête qui est tenu de respecter son



engagement de confidentialité.

- Rappelez aux employés qu'il existe des politiques relatives au lieu de travail qui les protègent en cas de tentative d'intimidation ou de représailles par un tiers pour avoir participé à l'enquête.
- Expliquez à l'employé que les enquêteurs pourraient demander aux témoins de fournir des informations complémentaires ou d'autres documents à l'occasion d'une entrevue ou d'entrevues de suivi. Par conséquent, il pourrait être interrogé plus d'une fois.
- Donnez un exemplaire de la brochure « *À quoi faut-il s'attendre lors d'une enquête ?* » aux membres du personnel.
- Assurez-vous que les membres du personnel comprennent parfaitement leur obligation de coopérer avec les enquêteurs de l'IPEJ. Précisez bien que les documents ou autres registres à produire ne peuvent en aucun cas être modifiés ou détruits. Expliquez qu'induire l'IPEJ en erreur ou lui faire obstacle dans l'exercice de ses fonctions est un crime.
- Rappelez aux membres du personnel qu'ils doivent se conduire de manière professionnelle et courtoise à tout moment. Assurez-leur qu'ils peuvent vous parler de leurs préoccupations au sujet de la façon dont l'enquête est menée.
- Rappelez aux employés quels sont les PAE et autres services de soutien à leur disposition.
- Après l'entrevue, envisagez de parler aux employés, témoins et/ou aux personnes de soutien pour une récapitulation. N'oubliez pas que les témoins ont droit de garder le secret au sujet de ce qui a été discuté lors de l'entrevue. Tenez compte de votre obligation de protéger la confidentialité de toutes les informations qui vous sont transmises et de ne pas interférer avec l'enquête.
- Conservez toutes les communications écrites avec les témoins et l'IPEJ dans votre dossier d'enquête IPEJ.

Préparez vos pensionnaires :

- Si vous savez qu'un enfant sera interrogé par l'IPEJ dans le cadre d'une enquête, prévenez l'enfant et ses parents/tuteurs avec suffisamment d'avance. Le cas échéant, vous pourriez transmettre le caractère général de l'enquête de l'IPEJ, mais ne discutez pas des connaissances ou du rôle de l'enfant dans l'affaire et n'identifiez aucune des personnes à être interrogée par l'IPEJ. Vous devriez parler à chacun des enfants en privé.
- Informez l'enfant du rôle de l'IPEJ et du processus d'enquête dans un langage et d'une manière qui lui permettront de comprendre. Répondez à toutes les questions que celui-ci pourrait avoir au sujet du processus d'enquête de façon à ce qu'il sache à quoi s'attendre.
- Expliquez à l'enfant l'importance d'être honnête avec les enquêteurs de l'IPEJ et dites-lui qu'il ne peut pas être puni pour avoir participé à l'enquête.
- Donnez les coordonnées de l'IPEJ et du responsable de l'enquête de votre organisation à l'enfant. Si l'enfant le désire, donnez-lui les moyens de communiquer avec l'IPEJ en privé et sans délai.
- Une fois l'entrevue arrangée, demandez à l'enfant de vous tenir au courant de la date et



de l'heure de la rencontre de façon à faciliter leur présence et afin d'organiser leur calendrier pour éviter les bouleversements.

- Discutez de la possibilité d'avoir une personne de soutien présente lors de l'entrevue et tentez de trouver la personne appropriée. Faites en sorte que l'enfant puisse avoir accès à tous les services de soutien nécessaires. Par exemple, envisagez d'impliquer les communautés des Premières Nations, Inuit, ou Métis si l'enfant en fait partie ; un représentant de la diversité ou une agence communautaire.
- Expliquez bien à l'enfant que l'enquête de l'IPEJ est strictement confidentielle et qu'il ne devrait discuter de ses preuves ou de tout autre aspect de l'enquête avec personne d'autre que sa personne de soutien.
- Expliquez que les enquêteurs pourraient demander aux témoins de fournir des informations complémentaires à l'occasion d'une entrevue ou d'entrevues de suivi. Par conséquent, l'enfant pourrait être interrogé plus d'une fois.
- Donnez un exemplaire de la brochure « *À quoi faut-il s'attendre lors d'une enquête ?* » à l'enfant.
- Après l'entrevue, envisagez d'offrir du soutien supplémentaire aux enfants qui en auraient besoin, comme un conseiller pour les enfants et les jeunes, un travailleur social ou un professionnel de la santé mentale.

Références : [Exemple de demande de convocation, formulaire de l'IPEJ 4](#)

[Engagement de confidentialité, formulaire de l'IPEJ 6](#)

[Brochure « À quoi faut-il s'attendre lors d'une enquête ? », formulaire de l'IPEJ 7](#)

Étape trois – Établissement du rapport

La troisième et dernière étape de l'enquête de l'IPEJ est la préparation et la publication du rapport d'enquête. L'IPEJ préparera un rapport public résumant ses conclusions et recommandations. Le rapport public contiendra le nom du PSE, mais ne contiendra le nom d'aucun individu comme les enfants ou les membres du personnel. Généralement, avant que le rapport d'enquête ne soit rendu public, l'IPEJ fournit un rapport préliminaire ou une partie du rapport préliminaire au PSE et donne à celui-ci l'occasion de consulter l'IPEJ ou de faire valoir son opinion en ce qui concerne toutes constatations défavorables et/ou recommandations annexes.

Le rapport préliminaire

L'article 16.1(3) de la Loi sur l'IPEJ exige que l'IPEJ donne l'occasion à un PSE de faire valoir son opinion, avant que le rapport ne soit achevé, en personne ou par le biais d'un avocat, au sujet d'un rapport ou de recommandations défavorables. De plus, l'article 16.2(2) de la Loi sur l'IPEJ précise que l'IPEJ doit consulter un PSE à sa demande une fois l'enquête terminée et avant de se faire une opinion définitive. Ainsi, conformément à ses obligations statutaires, l'IPEJ fournit généralement au PSE concerné un exemplaire, complet ou non, de son rapport d'enquête



préliminaire et prend en compte toutes soumissions qui lui sont adressées par le PSE en ce qui concerne les parties défavorables du rapport préliminaire, y compris ses recommandations.

Si nécessaire, l'IPEJ pourrait, dans le rapport préliminaire, divulguer au PSE les noms des membres du personnel concerné pour que celui-ci mette en œuvre les mesures nécessaires pour suivre les recommandations suggérées.

Le rapport préliminaire présenté au PSE n'est pas rendu public. Deux semaines sont généralement accordées au PSE pour soumettre ses commentaires. Sur demande, l'IPEJ pourra également rencontrer le représentant du PSE avec qui il discutera avant d'achever le rapport. Selon les commentaires présentés, l'IPEJ pourrait réviser le rapport préliminaire au pas.



Conseils Nous avons reçu un exemplaire du rapport d'enquête préliminaire de l'IPEJ :^{iv}

- Examinez minutieusement le rapport préliminaire ainsi que toutes ses recommandations. Le rapport préliminaire peut-être transmis à l'avocat du PSE. Nous encourageons les PSE à consulter leurs avocats au sujet de toutes conclusions ou recommandations défavorables pouvant les affecter.
- Assurez-vous que le rapport préliminaire est fidèle aux faits et prend en compte toutes les preuves pertinentes.
- Posez-vous la question de savoir si les conclusions et les recommandations contenues dans le rapport préliminaire se limitent au champ de l'enquête.
- À votre avis, les recommandations faites par l'IPEJ sont-elles compatibles avec les conclusions ? Celles-ci paraissent-elles censées, compte tenu des conclusions ?
- Réfléchissez sérieusement au fait de savoir si le PSE peut réellement mettre en œuvre les recommandations suggérées dans le rapport préliminaire.
- Notez les noms de tout individu mentionné dans le rapport préliminaire par mégarde.
- Décidez si faire valoir votre opinion par écrit et/ou lors d'une consultation avec l'IPEJ est nécessaire pour suggérer que des modifications soient introduites dans le rapport. Envisagez d'embaucher un avocat pour rédiger des soumissions écrites et/ou se présenter à une consultation avec vous.
- Préparez-vous pour votre réunion avec l'IPEJ afin de garantir que vos commentaires seront présentés d'une façon claire, précise, persuasive et organisée.

Le rapport final

Le rapport final sera publié par l'IPEJ une fois que le PSE aura eu l'occasion de discuter des conclusions et de faire valoir son opinion. Chaque enquête est unique et par conséquent, l'IPEJ est dans l'incapacité de donner un échéancier précis pour l'achèvement du rapport.

Le rapport final est public. Il sera publié sur le site Internet de l'IPEJ et sur CanLII (une base de données publique d'information juridique en ligne).

L'IPEJ pourrait demander à un PSE à qui des recommandations ont été faites directement de le prévenir des mesures mises en œuvre pour y répondre. Le PSE aura une dernière chance de




revoir ses réponses au rapport et de soumettre une « réponse officielle » à l'IPEJ. La réponse officielle devrait préciser les recommandations que le PSE compte suivre et celles qu'il ne prendra pas en compte en précisant les raisons pour lesquelles il ne compte pas le faire.

Si après une durée raisonnable, consécutivement à la publication du rapport et après avoir pris en considération les commentaires faits par le PSE dans sa réponse officielle, aucune action adéquate n'a été prise par le PSE, l'IPEJ pourrait :

- envoyer un exemplaire du rapport au Premier ministre ;
- après avoir envoyé un exemplaire du rapport au Premier ministre, rapporter la question à l'Assemblée législative de la façon qu'il juge convenable.

Sachez que tous les commentaires faits par un PSE dans la réponse officielle seront joints au rapport lorsque celui-ci sera envoyé au Premier ministre et à l'Assemblée législative.

Pendant ou après l'enquête, l'IPEJ pourrait également rapporter toutes découvertes de méfaits de la part d'un membre de la direction ou du personnel du PSE aux autorités compétentes, y compris à la police, au collège professionnel ou à l'association professionnelle de cette personne.

 **Conseils** Nous avons reçu un exemplaire du rapport d'enquête final de l'IPEJ :^{lvi}

- Lisez minutieusement le rapport final et l'intégralité de ses recommandations avec votre avocat. Assurez-vous que toutes modifications que l'IPEJ a accepté de faire dans le rapport préliminaire ont bien été faites.
- Développez un plan d'action pour mettre en œuvre les modifications suggérées par l'IPEJ. Le plan d'action devrait comprendre la nature des mesures à prendre, le nom de la personne chargée de les mettre en œuvre, la date d'échéance pour la mise en œuvre de chacune d'entre elle et les suivis prévus avec l'IPEJ à ce sujet.
- Étudiez le plan d'action en un temps raisonnable et révisiez-le périodiquement si nécessaire pour assurer que les mesures mises en œuvre pour suivre les recommandations de l'IPEJ ont bien été prises et qu'elles continuent d'être renforcées.
- Réfléchissez aux conséquences adverses que la mise en œuvre de mesures pour répondre aux recommandations de l'IPEJ auront pour un ou des membres du personnel et la façon dont ces mesures devraient être communiquées au(x) membre(s) du personnel et à son/leur syndicat(s), le cas échéant.
- Soyez prêts à répondre à des questions de la part des enfants, des familles, de votre personnel et des médias en ce qui concerne le rapport et ses recommandations. Embauche un expert en relations publiques si les circonstances le justifient.
- Envisagez d'obtenir l'aide d'un avocat pour préparer une réponse officielle qui sera jointe au rapport final si l'affaire dégénère et termine dans le bureau du Premier ministre ou à l'Assemblée législative. Votre réponse finale ne devrait contenir aucune information identifiant un ou des individus.
- Adoptez une politique adéquate (incluant les délais) pour l'entreposage, la conservation et la destruction de votre dossier d'enquête de l'IPEJ.



PARTIE IV — ATTENTION PARTICULIÈRE À ACCORDER AUX GROUPES AYANT DES BESOINS DIVERS ET COMPLEXES

Étant donné la diversité des enfants que les PSE servent, il est essentiel que les organisations encadrent leur processus de plaintes et d'enquête et leur politique de développement général d'une structure anti-opprimante. En entretenant un environnement qui soutient l'équité et l'accessibilité, les PSE démontrent leur engagement à éliminer les barrières structurelles et culturelles, à accroître la dignité et le respect des droits de la personne et à célébrer la diversité.

Les systèmes au sein desquels les PSE servent les enfants sont tenus de remettre les valeurs conventionnelles du pouvoir et des privilèges en cause et d'en finir avec la maltraitance d'enfants fondée sur l'identité. Les politiques adoptées par les PSE doivent préserver une compétence culturelle et garantir que des mesures particulières sont mises en œuvre lorsqu'ils travaillent avec des groupes marginalisés.

Les pratiques positives à instituer avec tous les divers groupes incluent les pratiques et les principes suivants :

- éviter que les personnes au pouvoir utilisent un style de communication autoritaire ;
- comprendre que différents styles de communication sont utilisés par différentes populations ;
- modifier la documentation de façon à ce que celle-ci reflète les besoins ;
- poser des questions dans un langage et d'une manière qui sont compréhensibles ;
- transformer les conversations avec les enfants en une opportunité d'apprentissage ;
- assurer un accès sans obstacle aux politiques et à la documentation ;
- inclure un avocat à la diversité ou des personnes ressources qui soutiendront les enfants lors de leur placement ;
- éviter d'utiliser d'un jargon professionnel et technique lorsque vous travaillez avec des enfants et leurs familles ;
- éviter de présupposer d'une identité de groupe ;
- faire en sorte que les étapes à franchir pour déposer une plainte soient courtes et faciles à suivre ;
- faire en sorte que les plaintes et les préoccupations soient examinées au travers d'un prisme prenant en considération les expériences traumatiques ;
- donner au personnel permanent une formation ayant trait à l'attention particulière qu'il faut apporter aux enfants ayant des besoins divers et complexes.

Les paragraphes suivants ont pour objectif de servir de ligne directrice aux PSE lorsque ces derniers analysent les procédures et les politiques relatives à leur processus de plaintes et d'enquête. Nous encourageons les PSE à réfléchir aux informations fournies ci-dessous pour pousser à la discussion et développer les idées parmi les membres du personnel et les parties prenantes ainsi que pour se livrer à une analyse critique et élaborer des pratiques organisationnelles qui prennent en compte l'oppression de leur structure et de leur culture dans son ensemble.



L'attention particulière à accorder aux enfants handicapés (troubles cognitifs, émotionnels, développementaux)

- Évitez d'utiliser un langage binaire du type bon/mauvais, apte/inapte, sûr/dangereux et normal/anormal.
- Utilisez des images et des photos (logiciels BoardMaker, PECS, etc.) quand vous en avez la possibilité.
- Embauche des organisations spécialisées dans les différents handicaps et le capacitisme (p. ex. Geneva Centre, Surry Place, etc.).
- Impliquez les professeurs et autres personnes ressources et de soutien afin qu'ils vous aident à satisfaire les besoins individuels des enfants ayant des besoins particuliers.
- Faites attention aux changements de comportement comme méthode de communication – tentez de percevoir les changements de comportement des enfants ou des jeunes et observez s'ils agissent autrement lorsqu'ils se trouvent à proximité de personnes différentes.
- Lorsqu'il y a une quantité considérable de matériel couvrant ce sujet, il est bon de savoir que les informations peuvent être abstraites et qu'elles doivent être résumées à des points précis faisant passer le même message.

Ressources d'informations complémentaires à prendre en compte par les PSE pour enrichir les politiques et les procédés ayant trait aux enfants handicapés

- <https://beyondcompliance.ca/use-the-tool/>
- <http://www.algonquincollege.com/accessibility-resources/accessible-education-tools/creating-accessible-documents/>
- <http://www.brailleit.ca/>
- <http://www.chs.ca/fr/reserver-un-interprete-du-sio?action>
- goo.gl/LNa3RJ
- <https://ccla.org/useful-links-and-resources-related-to-discrimination-on-the-basis-of-disability-or-mental-health/>

Attention particulière à accorder à des enfants gais, lesbiens, bisexuels, transgenres, bispirituels et en questionnement sur l'orientation sexuelle

- Faites en sorte que toute la communication soit transmise en des termes neutres du point de vue des sexes.
- Faites en sorte d'utiliser les pronoms choisis par les enfants/jeunes.
- Faites de votre espace un lieu sûr et déclarez-le.
- Ne minimisez pas les inquiétudes des enfants/jeunes relatives à des comportements malveillants ou de harcèlement.
- Trouvez un allié ou un avocat pour les enfants mêlés à un processus de plainte et d'enquête.
- Ne « sortez pas un enfant du placard » si celui-ci n'en est pas sorti de lui-même, ne présumez pas que le fait de vous avoir parlé indique qu'il est à l'aise avec l'idée que les autres le sachent aussi.



Ressources d'informations complémentaires à prendre en compte par les PSE pour enrichir les politiques et les procédés ayant trait aux enfants gais, lesbiens, bisexuels, transgenres, bispirituels et en questionnement sur l'orientation sexuelle

- Droits des personnes LGBTI au Canada — <https://www.canada.ca/fr/patrimoine-canadien/services/droits-personnes-lgbti.html>
- Supporting Our Youth (SOY) — <http://soytoronto.org/>
- Centre canadien pour la diversité des genres et de la sexualité — <http://ccgsd-ccdgs.org/fr/>

Attention particulière à accorder à la diversité culturelle, raciale et religieuse

- Cherchez un représentant de la communauté multiculturelle – multireligieuse (représentant MCMR) à laquelle l'enfant appartient et consultez-le pour vous informer au sujet des pratiques quotidiennes, des besoins alimentaires, des vacances et des célébrations, etc. Le représentant MCMR peut également être embauché pour vérifier des informations et donner des consultations appropriées à propos de la nature subjective et objective d'une plainte, d'un point de vue culturel, racial ou religieux.
- La culture ne devrait pas être limitée aux pratiques relatives à une ethnie en particulier, mais devrait également prendre en compte les attitudes et les pratiques communes des institutions, organisations et groupes.
- Les accommodements religieux et spirituels impliquent de faire des propositions pour que les enfants puissent exercer leur droit à la religion et à l'objection de conscience comme garanti par le *Guide de la Charte canadienne des droits et libertés*.
- La croyance religieuse est une attitude extrêmement personnelle qui peut facilement varier d'une personne à l'autre et pourrait se situer n'importe où entre une orthodoxie des plus strictes et une adhésion symbolique. Il existe plus de 31 religions actives reconnues dans le monde. Une implication active n'est pas exigée pour envisager d'offrir des accommodements à l'enfant.

Ressources d'informations complémentaires à prendre en compte par les PSE pour enrichir les politiques et les procédés ayant trait à la diversité culturelle raciale et religieuse

- Mettre en pratique les compétences culturelles en établissement résidentiel — http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/specialneeds/achieving_cultural_competence.aspx
- Héritage canadien — <https://www.canada.ca/fr/services/culture/identite-canadienne-societe.html>
- Ontario Multifaith Council — <http://omc.ca/consultation-services/>
- Arguments en faveur de la diversité — https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2016-10/case_for_diversity_oct_2016_fr.pdf
- Agir pour l'équité et la diversité : Répondre aux besoins en matière de santé mentale des enfants, des jeunes et des familles nouvellement arrivés au Canada http://www.excellenceforchildandyoung.ca/sites/default/files/resource/politiques_sommaire_smea_nouvellement_arrives.pdf



Attention particulière à accorder aux besoins langagiers

- Traduisez la documentation et les formulaires en différentes langues et faites une mise en page dans un format qui est approprié à différentes cultures.
- Utilisez un professeur d'anglais langue seconde pour tenter de garantir que les mots et leur sens sont bien compris.
- Utilisez la langue maternelle et peu de mots quand vous parlez à un enfant qui a des difficultés de compréhension.
- Servez-vous de la technologie pour communiquer.
- Utilisez la répétition sans pour autant que cela ne devienne lourd.
- Soyez conscients du langage non verbal de l'enfant ainsi que du vôtre et comprenez que l'interprétation d'une attitude dans une culture n'est pas toujours la même dans l'autre.
- Soyez conscients des troubles de la parole et de l'audition – donnez le temps aux enfants de s'exprimer. Répétez les informations pour les clarifier

Ressources d'informations complémentaires à prendre en compte par les PSE pour enrichir les politiques et les procédés ayant trait aux besoins langagiers

- Commission ontarienne des droits à la personne au sujet de la politique concernant la discrimination et la langue –
http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/attachments/Policy_on_discrimination_and_language_fr.pdf
- Soutenir les élèves d'anglais
<http://www.edu.gov.on.ca/eng/document/esleldprograms/esleldprograms.pdf>
- Working With Non-English-Speaking Families [Travailler avec des familles qui ne parlent pas l'anglais] par Lisa Lee
- Special Needs Portfolio — <https://specialneedsportfolios00091252.weebly.com/non-english-speaking-background.html>
- Children and young people from non-English speaking backgrounds in out-of-home care in NSW [Enfants et jeunes gens issue de milieu non anglophones, en foyers en NSW]
http://www.community.nsw.gov.au/_data/assets/pdf_file/0008/319877/children_and_young_people_ohhc.pdf

Attention particulière à accorder aux enfants Inuits, Métis et des Premières Nations

- Un représentant des Premières Nations, Inuits ou Métis est nécessaire pour les enfants des Premières Nations inscrits et non-inscrits, urbains et provenant de l'extérieur de la province. Si aucun représentant n'est identifié, rechercher et inclure une personne appartenant à un Centre d'amitié autochtone local ainsi qu'assurer une représentation obligatoire est considérée comme la meilleure pratique. Ce représentant peut conseiller l'enfant et le placement.
- Les communautés et les représentants des Premières Nations, des Inuits ou des Métis doivent être inclus dès l'instant où des permissions et des notifications sont présentes dans la documentation.



- Soyez conscients du concept de collectivités et d'obligations culturelles des communautés des Premières Nations, Inuits ou Métis.
- « *Indigenous peoples have the right to promote, develop and maintain their institutional structures and their distinctive customs, spirituality, traditions, procedures, practices and, in the cases where they exist, juridical systems or customs, in accordance with international human rights standards.* » [Les peuples autochtones ont le droit de promouvoir, de développer et de conserver leurs structures institutionnelles et leurs coutumes, spiritualités, traditions, procédures pratiques et lorsqu'ils existent, leurs systèmes ou coutumes juridiques, en conformité avec les normes internationales relatives aux droits des personnes.]^{lvii}

Ressources d'informations complémentaires à prendre en compte par les PSE pour enrichir les politiques et les procédés ayant trait aux enfants Inuits, Métis ou des Premières Nations

- Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres [Fédération des centres d'accueil des Premières Nations de l'Ontario] <http://www.ofifc.org/>
- Liste des Premières Nations — <http://fnp-ppn.aandc-aadnc.gc.ca/fnp/Main/Search/FNListGrid.aspx?lang=fra>
- Obligation d'accommodement — <https://goo.gl/ewuT3D>
- A Child and Youth Care Approach to Working with Families [Une approche de soins pour les enfants et les jeunes incluant les familles]- par Thom Garfat
- The Other Side of the Door [De l'autre côté du mur] — http://www.oacas.org/wp-content/uploads/2015/09/2014nov_other_side_of_the_door.pdf

Attention particulière à accorder aux enfants sourds ou malentendants

- Si nécessaire, communiquez avec les enfants par l'intermédiaire d'un interprète afin de comprendre l'essence de ce qui vous est dit.
- Servez-vous de la technologie pour communiquer à des agences externes (p. ex. TTY).
- Faites en sorte que toute la communication se déroule dans le respect de l'autre – faites face à la personne, parlez doucement et clairement et tenez vos mains loin de votre visage.
- Évitez les environnements bruyants.
- Fournissez des informations par écrit lorsque cela est possible.
- N'interprétez pas les informations, répétez-les comme elles vous ont été dites.
- Ne présumez pas que l'intelligence est fondée sur la capacité de communiquer verbalement.

Ressources d'informations complémentaires à prendre en compte par les PSE pour enrichir les politiques et les procédés ayant trait aux enfants sourds ou malentendants

- Bob Rumball Centre for the Deaf — <http://www2.bobrumball.org/>
- Société canadienne de l'ouïe – Understanding barriers to accessibility [Comprendre les obstacles entravant l'accessibilité]— <http://www.chs.ca/understanding-barriers-accessibility>



Attention particulière à accorder aux enfants provenant de l'extérieur de la province

- Soyez conscients que certains termes de la documentation et du jargon professionnel peuvent varier d'une province à l'autre. Adaptez les termes (p. ex. travailleur de la SAE) qui ne sont pas utilisés dans toutes les provinces pour garantir la compréhension des processus et des permissions.
- Faites en sorte que tous les enfants provenant de l'extérieur de la province soient mis en communication avec un représentant de la diversité. Ces enfants ont un inconvénient supplémentaire qui consiste à avoir besoin d'apprendre un système de soins différent tout en étant loin de ce qui leur est familier.
- Soyez conscients que sans le soutien et le caractère familier de leur environnement, les enfants provenant d'une autre province pourraient être effrayés ou anxieux au moment de faire une plainte, car cela pourrait avoir un effet sur la stabilité de leur placement et les rendre particulièrement vulnérables, ils pourraient en effet se sentir victimiser.

Ressources d'informations complémentaires à prendre en compte par les PSE pour enrichir les politiques et les procédés ayant trait aux enfants provenant de l'extérieur de la Province

- National Youth in Care Network — <https://www.youthincare.ca/youth-in-care-networks>
- Provincial/Territorial Protocol On Children, Youth and Families Moving Between Provinces and Territories [Protocole provincial/territorial relatif aux enfants, aux jeunes et aux familles se déplaçant entre différentes provinces et territoires] — http://cwrp.ca/sites/default/files/publications/en/pt_protocol_-_children_-_families.pdf
- Ligue pour le bien être de l'enfance du Canada — http://www.nationalchildrensalliance.com/nca/pubs/2003/Children_in_Care_March_2003.pdf

Attention particulière à accorder au traitement des plaintes

Quand un enfant exprime le désir de faire une plainte ou de communiquer avec un service de défense externe, les meilleures pratiques dictent d'éviter les réponses suivantes :

- éviter ou ignorer les plaignants ;
- être sur la défensive ou blâmer les autres ou la victime ;
- faire des présuppositions au sujet de la plainte ou du plaignant ;
- presser l'enfant dans son récit ;
- passer le plaignant d'un membre du personnel à l'autre ;
- promettre des résultats que vous ne pouvez pas garantir ;
- promettre une récompense pour sa coopération ;
- donner des réponses types et offrir des solutions types ;
- aller à l'encontre du plaignant ou l'interrompre ;



- se perdre dans des détails qui ne sont pas pertinents ;
- emprunter un comportement déraisonnable ;
- s'engager dans des représailles contre le plaignant (p. ex. blâmer ou accuser le plaignant ou le traiter hostilement) ;
- bombarder soudainement et inutilement le plaignant avec des questions à n'en plus finir, des formalités et des formulaires intimidants ;
- interroger ou donner une leçon au plaignant ou mettre leurs motivations en doute ;
- sous-estimer le pouvoir des sentiments lorsque l'on traite une plainte ;
- faire des excuses pour justifier un comportement qui préoccupe le plaignant ;
- arranger pour qu'un employé vienne vous libérer d'une réunion avec le plaignant et ainsi interrompre votre entretien ;
- montrer une attitude négative ;
- accepter les mauvais traitements, les menaces ou le harcèlement – les employés ont des droits également ;
- prendre les plaintes personnellement ;
- parler du plaignant en termes négatifs à d'autres employés ou bénéficiaires de soins ;
- oublier que toutes les plaintes ne peuvent pas être résolues à la satisfaction du plaignant.^{lviii}

Attention particulière à prêter à la façon de parler aux enfants

Certaines considérations relatives au développement doivent être comprises lorsqu'un enfant est impliqué dans une enquête et sera interrogé. Le processus en lui-même peut être intimidant et provoquer de l'anxiété. Afin de s'assurer d'obtenir des réponses exactes, la personne qui interroge l'enfant doit ajuster le cadre et le style de l'entrevue.

Les facteurs qui peuvent affecter l'exactitude des informations provenant d'un enfant qui est interrogé comprennent, sans s'y limiter : l'âge ; le développement cognitif, émotionnel et social ; le niveau de développement verbal ; le souvenir des événements ; la pression potentielle exercée par d'autres dans l'environnement ; la perception que l'enquêteur est disposé à aider ou pas ; le style de l'entrevue et la structure des questions ; la personnalité.^{lix}

Les méthodes et conventions suivantes vous permettront de mieux réussir vos entrevues avec les enfants.



Environnement

- Choisissez un lieu neutre dans lequel il n'y a que peu de distraction et où personne n'entre ni ne sort.
- Évitez d'arranger la pièce de façon à promouvoir une hiérarchie de pouvoir entre l'enfant et la personne qui l'interroge.
- Évitez les pièces dans lesquelles les sièges sont inconfortables, car un enfant peut devenir agité.
- Laissez le temps à l'enfant de s'habituer à la pièce.

Établir une relation

- Faites attention aux signes d'anxiété, de nervosité, de crainte et de vulnérabilité démontrés par l'enfant.
- Présentez-vous, annoncez à l'enfant comment va se dérouler l'entrevue et ce qu'il doit faire s'il veut prendre une pause, etc.
- Faites savoir à l'enfant que répondre « je ne sais pas » est une réponse acceptable à une question et que cela vaut mieux que de tenter de deviner une réponse.
- Posez des questions au sujet de l'enfant, car celles-ci permettent d'établir des bases communes et démontrent que vous lui témoignez de l'intérêt.
- Essayez de rester à la même hauteur que l'enfant. Si l'enfant s'assoit par terre, asseyez-vous par terre également.
- Écoutez le discours de l'enfant et utilisez un langage et un vocabulaire que l'enfant pourra comprendre en se basant sur son stade de développement et non son âge.
- Contrôlez vos propres émotions, votre ton de voix ou toutes autres réactions à de nouvelles informations ou à des informations surprenantes.
- Évitez les hochements de tête et les réponses qui *pourraient* indiquer que vous êtes d'accord avec ce que l'enfant dit.

Collecte d'informations

- Posez des questions ouvertes lorsque cela est possible.
- Présentez un exemple de mensonge et de vérité afin de déterminer la compréhension de l'enfant relativement à ce concept et faites-lui savoir que vous n'êtes à la recherche que d'informations véridiques.
- Posez des questions ne comportant qu'une idée à la fois. Utilisez des mots simples, des phrases courtes et évitez les doubles négatifs.
- Ne posez pas de questions dans lesquelles la réponse est suggérée.
- Utilisez des noms propres et pas des pronoms.
- Soyez conscients que les enfants prennent les choses littéralement.
- Faites attention aux comportements non verbal qui pourraient démontrer que l'enfant se sent mal à l'aise, qu'il est effrayé, désorienté ou qu'il s'ennuie.
- Encouragez l'enfant à continuer son récit en demandant « Que s'est-il passé ensuite ? »
- Poser des questions précises ou des questions qui vous permettront de clarifier son récit une fois que l'enfant a terminé.^{ix}



- ⁱ *Loi IPEJ*, LO 2007, c 9.
- ⁱⁱ *LSEJF* LO 2017, c 14, Ann. 1.
- ⁱⁱⁱ Office for Standards in Education, Children's Services and Skills, *Young People's Views on Complaints and Advocacy*, (2012), www.rights4me.org, p 9.
- ^{iv} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 18(1).
- ^v *LSEJF*, *supra* note ii, art. 18(2).
- ^{vi} CARF International, *Child and Youth Services Standards Manual*, (Tucson: CARF, 2017) p 89, art. 1K3.
- ^{vii} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 9(b).
- ^{viii} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 18(2).
- ^{ix} Ministère des services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, *Children's Residence Licensing Manual*, (Ontario: 2003) p 29.
- ^x *LSEJF*, *supra* note ii, art. 18(3).
- ^{xi} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 18(3).
- Article 1.* ^{xii} Commission ontarienne des droits à la personne, *Une introduction à la politique: Guide d'élaboration des politiques et procédures en matière de droits de la personne*, (Toronto: Imprimeur de la reine pour Ontario), p 16-17.
- ^{xiii} *Ibid.*
- ^{xiv} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 18(4).
- ^{xv} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 19.
- ^{xvi} CARF International, *supra* note vi, p 89-90.
- ^{xvii} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 18(3).
- ^{xviii} Rubin and Thomlinson, *Human Resources Guide to Workplace Investigations* (Canada Law Book: Aurora, 2006) p 22.
- ^{xix} Commission ontarienne des droits de la personne, *supra* note xii, at 16-17.
- ^{xx} *LSEJF*, *supra* note ii, art. 125.
- ^{xxi} Rubin and Thomlinson, *supra* note xviii, p 27-29.
- ^{xxii} Rubin and Thomlinson, *supra* note xviii, p 30-34.
- ^{xxiii} Rubin and Thomlinson, *supra* note xviii, p 50-53; 69-70.
- ^{xxiv} Rubin and Thomlinson, *supra* note xviii, p 100-103.
- ^{xxv} Meric C Bloch, "Guide to Conducting Workplace Investigations", online: <www.corporatecompliance.org>.
- ^{xxvi} Rubin and Thomlinson, *supra* note xviii, p 136.
- ^{xxvii} Rubin and Thomlinson, *supra* note xviii, p 118-120; 137-138.
- ^{xxviii} *LSEJF*, *supra* note ii, s 18(4).
- ^{xxix} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i.
- ^{xxx} Bureau de l'intervenant en faveur de enfants de l'Ontario, en ligne: <<http://www.provincialadvocate.on.ca/accueil?lang=FR>>.
- ^{xxxi} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 15(4).
- ^{xxxii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 13.1(3).
- ^{xxxiii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 15(2).
- ^{xxxiv} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 2(1).
- ^{xxxv} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 3(1)(2).
- ^{xxxvi} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 4(2).
- ^{xxxvii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 4(3).
- ^{xxxviii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 13.1(1).
- ^{xxxix} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 13.1(2).
- ^{xl} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 13.1(4).
- ^{xli} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16.4(2).
- ^{xlii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 15(3).
- ^{xliiii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16(4.1).
- ^{xliiv} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16(5).
- ^{xli v} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16.1(1).
- ^{xli vi} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16.1(4).
- ^{xli vii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16.1(5).
- ^{xli viii} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16.3(2).
- ^{xli x} Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 16.1(7).
- ⁱ Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 17(2).
- ⁱⁱ Loi sur l'IPEJ, *supra* note i, art. 17(1).
- ⁱⁱⁱ Pinto et Sim, *Responding to Investigations of the Office of the Provincial Advocate for Children and Youth: A Toolkit for Children's Aid Societies and Indigenous Child Well-being Societies*", 28 mars 2017, p 6-10.
- ^{liii} Pinto and Sim, *supra* note lii, p 11-12.
- ^{liiv} Pinto and Sim, *supra* note lii, p 12-13.
- ^{liv} Pinto and Sim, *supra* note lii, p 14.
- ^{lvi} Pinto and Sim, *supra* note lii, p 15.
- ^{lvii} Commission ontarienne des droits de la personne, *"Déclaration des Nations Unies sur les Droits des Peuples Autochtones"*, online: <<https://goo.gl/FaLqxu>>.
- ^{lviii} Australia Department of Health and Aging (2013). *"Better Practice Guide to Complaint Handling in Aged Care Services"*, AU: publications sur papier. *On-line ISBN 978-1-74241-910-7*.
- ^{lix} Keller-Hamela, Maria (2005) *"The Child Interview. Practice Guidelines: Nobody's Children Foundation"*, p 1-9, online: <[www.http://canee.net/files/The%20Child%20Interview.%20Practice%20Guidelines.pdf](http://www.canee.net/files/The%20Child%20Interview.%20Practice%20Guidelines.pdf)>.
- ^{lx} *Ibid.*



Add Logo

Politique et procédures de plainte

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Objectif :

L'objectif de la politique et des procédures de plaintes de [PSE] est de garantir que les préoccupations au sujet des droits des enfants qui nous sont confiés sont portées à notre connaissance et prises en compte de façon appropriée.

[PSE] a rédigé des procédures de plaintes grâce auxquelles un enfant (un groupe d'enfants) qui nous est confié, le parent d'un enfant ou toute autre personne représentant l'enfant peut déposer une plainte à notre organisation à propos de violations alléguées des droits des enfants confiés à nos soins et des conditions ou des restrictions imposées aux visiteurs.

Champ d'application :

Une plainte peut-être définie comme un mécontentement, un désaccord ou une préoccupation à propos de la qualité, de la rigueur, de la livraison – y compris de la non-livraison ou du refus de livrer – d'un service offert à un enfant ou à un groupe d'enfants par [PSE] ou au sujet de décisions prises par [PSE] ayant des répercussions sur un enfant ou des enfants qui leur sont confiés. Cela peut inclure, sans s'y limiter, des plaintes relatives à :

1. la non-conformité à la législation ;
2. la non-conformité aux politiques de [PSE] ;
3. les pratiques de [PSE].

Lorsque [PSE] reçoit une plainte afférente à un enfant à sa charge, cette plainte sera traitée par nos soins conformément à notre politique et à nos procédures de plainte. Toutes les plaintes reçues par [PSE] seront traitées avec le respect qui leur est dû et prises au sérieux.

Comme mentionné dans notre processus de plainte, [PSE] cherchera à résoudre la plainte déposée. Dans la plupart des cas, [PSE] essaiera d'abord de résoudre la plainte avec les personnes impliquées par le biais d'un examen informel. Cela signifie que [PSE] rencontrera les personnes impliquées pour discuter de leurs



Formulaire 1-A – Champ d'application et objectifs de la politique de plainte

préoccupations et essaiera de trouver une solution grâce à des efforts de compréhension et de médiation, en tirant des conséquences et en effectuant des changements à l'environnement physique ou à sa politique. Toute plainte nécessitant une attention particulière afin d'être résolue (par exemple, la révision d'une politique) exigera l'implication directe du directeur de [PSE].

Si une plainte ne peut pas être résolue par le biais d'un examen informel ou si un examen informel ne convient pas à la résolution de la plainte parce que celle-ci soulève de sérieuses allégations ou des enjeux systémiques, [PSE] pourrait mener une enquête officielle pour résoudre la question. Nous vous invitons à consulter notre politique et nos procédures d'enquête pour plus de précisions.

De plus, si une plainte implique des blessures ou des cas de maltraitance, des menaces de blessures ou des menaces de maltraitance, [PSE] doit immédiatement la signaler et signaler les informations sur laquelle celle-ci est fondée à une Société d'aide à l'enfance, à l'IPEJ, à la police et/ou au MSEJ en établissant un rapport d'incident sérieux/grave, tel qu'exigé par la loi. Dans de tels cas, [PSE] pourrait ne pas pouvoir traiter la plainte qui sera confiée aux autorités compétentes.



Add Logo

Politique et procédures de plainte

Approuvées le [Date](#)

Mises à jour le [Date](#)

Politique :

Les enfants ont le droit d'être informés au sujet des procédures écrites de plainte de [PSE] dans un langage correspondant à leur niveau de compréhension.

Les procédures écrites de plainte de [PSE] seront expliquées à un enfant au moment de son admission, lors d'une réunion qui aura lieu au 30^e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite, ou lorsque l'enfant déposera une plainte ou demandera des informations.

Procédures :

1. À chaque fois que [PSE] revoit ses procédures de plainte avec un enfant, celui-ci devrait être informé de ce qui suit :
 - les droits des enfants qui nous sont confiés de se plaindre auprès de [PSE] ;
 - la façon dont ils peuvent déposer une plainte auprès de [PSE] et notre processus de traitement des plaintes ;
 - le droit d'avoir leur plainte examinée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, s'ils ne sont pas satisfaits avec le résultat de notre processus de plainte ;
 - l'existence de l'IPEJ et son rôle, le fait qu'ils puissent demander de l'aide à l'IPEJ pour déposer une plainte auprès de nous ou auprès du ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse et les coordonnées de l'IPEJ ;
 - la disponibilité des associations de soutien communautaire que l'enfant pourrait vouloir impliquer pour obtenir de l'assistance (p.ex. des associations représentant les Premières Nations, les Inuit et les Métis ou les personnes appartenant à des groupes multiculturels et multireligieux [MCMR]) ;
2. [PSE] s'assurera qu'un membre du personnel bien informé au sujet du processus de plainte communiquera les informations ci-dessus à l'enfant. Au cours de la période d'orientation qui suit une embauche, lors de leur évaluation annuelle et dès que des modifications seront apportées au processus de plainte, le [PSE] offrira des formations aux membres du personnel en ce qui concerne les droits des enfants, sa politique, ses procédures de plainte et les services d'intervention existant.



Formulaire 1-B - Informer les clients de la procédure de plainte interne et externe

3. Afin d'expliquer notre procédure de plainte (ainsi que les informations ci-dessus) à un enfant qui nous est confié, nos employés adapteront les ressources écrites et les explications verbales de façon à toujours prendre en compte un possible handicap de l'enfant, sa langue, ses différences et/ou ses besoins culturels, cognitifs, physiques ou développementaux. En outre, lorsque nécessaire, l'information sera offerte sous d'autres formats comme des iPad, des tableaux de communication, des documents traduits, etc.
4. Si un enfant a des questions ou demande des explications au sujet de notre processus de plainte, un membre du personnel de [PSE] lui fournira alors les ressources nécessaires et lui expliquera l'information d'une manière qui est adaptée à son niveau de compréhension.
5. Notre politique et nos procédures de plaintes seront disponibles aux enfants par le biais de ressources adaptées aux enfants, comme des dépliants, des brochures et des messages publiés sur le site Internet de [PSE]. Ces documents seront rédigés dans un langage ou un vocabulaire adapté au niveau de compréhension de l'enfant et à leurs besoins particuliers. Par exemple, la brochure relative à la procédure de traitement des plaintes qui pourrait convenir à certains enfants explique le processus de plainte interne de [PSE] et indique les coordonnées de l'IPEJ, de l'Ombudsman et d'un représentant de la diversité ou de la communauté Premières Nations, Inuit ou Métis de l'enfant (le cas échéant).
6. Les informations au sujet de l'IPEJ, notamment ses coordonnées seront affichées dans un endroit central de l'établissement résidentiel de manière à ce que l'enfant puisse avoir accès aux informations relatives à leur défense sans avoir à ne rien demander aux membres du personnel.
7. [PSE] et ses employés communiqueront régulièrement et volontiers avec les enfants pour répondre à toutes leurs questions au sujet des droits des enfants et/ou à leurs plaintes.

Références : [Brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, formulaire 2.](#)

[« Je voudrais en parler à quelqu'un ? Comment faire ? » : Brochure adaptée aux enfants, formulaire 3](#)

[« Quelque chose me préoccupe » : Formulaire de plainte adapté aux enfants, formulaire 4](#)

[Formulaire de plainte \(jeune/professionnel/employé/parent\), formulaire 5](#)



Add Logo

Politique et procédures de plainte

Approuvées le **Date**

Mises à jour le **Date**

Politique :

Les procédures de plainte de [PSE] doivent être examinées avec le parent de l'enfant, son tuteur ou un autre représentant dans un délai de sept jours suivant le placement de l'enfant, au 30^e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite ou quand cette personne dépose une plainte ou demande des informations.

Procédures :

1. À chaque fois que [PSE] revoit ces procédures de plainte avec le parent d'un enfant, son tuteur ou tout autre représentant, ces derniers devront être informés de ce qui suit :
 - les droits des enfants en établissement de se plaindre auprès de [PSE] ;
 - la façon dont ils peuvent déposer une plainte auprès de [PSE] et notre processus de traitement des plaintes ;
 - le droit d'avoir leur plainte examinée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, s'ils ne sont pas satisfaits avec le résultat de notre processus de plainte ;
 - l'existence de l'IPEJ, son rôle et ses coordonnées ;
 - la disponibilité des associations de soutien communautaire qu'ils pourraient vouloir impliquer pour obtenir de l'assistance (p.ex. un représentant des personnes appartenant à des groupes multiculturels et multireligieux [MCMR] ou à des communautés de Premières Nations, d'Inuit ou de Métis) ;
2. [PSE] fournira des ressources écrites relatives à notre procédure de plainte interne, notamment la brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, au parent, tuteur ou représentant. La brochure explique le processus de plainte interne de [PSE] et indique les coordonnées de l'IPEJ, de l'Ombudsman, du député et d'un représentant de la diversité ou de la communauté des Premières Nations, Inuit ou Métis de l'enfant (le cas échéant).



**Formulaire 1-C - Informer les parents et autres personnes concernées de la
procédure de plainte interne**
Procédure de plainte

3. Si le tuteur ou le représentant de l'enfant change, [PSE] reverra son processus de plainte avec le nouveau tuteur ou représentant et lui fournira des ressources écrites à la première occasion.
4. [PSE] répondra à toute question au sujet de son processus de plainte et fournira les informations ou les ressources complémentaires (p. ex. formulaires de plainte, informations relatives à l'IPEJ) que le parent, le tuteur ou le représentant de l'enfant pourraient demander.
5. [PSE] fournira également les traductions ou un exemplaire traduit en français de la brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, si nécessaire.

Références : [Brochure relative aux procédures de traitement des plaintes, formulaire 2.](#)

[Formulaire de plainte \(jeune/professionnel/employé/parent\), formulaire 5](#)



Add Logo

Politique et procédures de plainte

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

[PSE] demandera à ce que l'enfant et/ou son parent, tuteur ou représentant reconnaissent par écrit que le processus de plainte leur a bien été expliqué.

Procédures :

1. Tout examen et réexamen réguliers (p. ex. à l'admission, au 30^e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite) du processus de plainte avec l'enfant et/ou son parent, tuteur ou tout autre représentant sera complété et documenté par une attestation relative à l'examen du processus de plainte de [PSE] qui sera ensuite ajoutée au dossier de l'enfant.
2. À chaque fois que les procédures de plainte interne de [PSE] auront été réexaminées avec un enfant et/ou son parent, tuteur ou tout autre représentant et que toutes leurs questions auront été adressées, [PSE] leur demandera de lire et de signer une attestation relative à l'examen du processus de plainte.
3. L'attestation relative à l'examen du processus de plainte indiquera :
 - que des ressources écrites illustrant nos procédures de plaintes ont été fournies et expliquées ;
 - que les personnes présentes ont eu l'occasion de poser des questions relatives aux informations fournies et que ces questions ont été adressées de façon satisfaisante ;
 - que [PSE] a fourni les coordonnées de l'IPEJ, de l'Ombudsman de l'Ontario, du député et d'un représentant de la diversité ou de la communauté des Premières Nations, Inuit ou Métis de l'enfant (le cas échéant) ;
 - toutes les circonstances particulières qui auraient pu limiter la compréhension de l'enfant en ce qui concerne le processus de plainte ;
 - toute assistance supplémentaire qui a été offerte ou fournie à l'enfant à sa demande ;
 - la personne qui est nommée comme étant le défenseur de l'enfant, si cette information est connue.



Formulaire 1- D - Attestation de procédure de plainte interne

4. L'enfant et/ou le parent, le tuteur ou tout autre représentant signeront chacun un exemplaire du formulaire d'attestation relative à l'examen du processus de plainte.
5. Le membre du personnel, avec qui l'enfant ou le parent, tuteur ou tout autre représentant reverront le processus de plainte, signera également le formulaire d'attestation relative à l'examen du processus de plainte, puis, en tant que représentant de [PSE], le placera dans le dossier de l'enfant.

Références : [Attestation relative à l'examen du processus de plainte \(parent/représentant\), formulaire 6](#)

[Attestation relative à l'examen du processus de plainte \(enfant\), formulaire 7](#)



Add Logo

Politique et procédures de plainte

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

[PSE] est légalement tenu de recevoir et de tenter de résoudre des plaintes au sujet de questions relatives aux droits des enfants qui nous sont confiés ou à qui nous fournissons des services. Toutes les plaintes afférentes aux droits des enfants qui nous sont confiés provenant d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, du parent ou tuteur de l'enfant, d'un membre du personnel ou de toute autre personne représentant l'enfant seront acceptées.

Procédures :

Comment déposer une plainte

1. Toute personne désirant déposer une plainte au sujet des droits d'un enfant qui nous est confié ou à qui nous fournissons des services peut se plaindre oralement (p. ex. en personne ou par téléphone) ou par écrit (en utilisant nos formulaires de plainte, par courriel ou autre).
2. Les plaintes peuvent être déposées en privé à un employé du programme de [PSE], ou en groupe, à un employé du programme (par exemple au cours d'une réunion d'établissement ou d'une réunion relative au plan d'intervention) ou à tout autre moment à une personne qui transmettra la plainte à [PSE] au nom de l'enfant.
3. Si le plaignant est un enfant, une assistance immédiate pour garantir qu'il ne court aucun risque de blessures lui sera apportée.
4. Si la plainte est faite oralement, [PSE] pourrait demander à ce qu'elle soit également déposée par écrit. Une assistance sera offerte à tout enfant désirant porter plainte et une personne de soutien sera mise à sa disposition pour l'aider à écrire ses préoccupations. Le cas échéant, nous utiliserons nos formulaires adaptés aux enfants.
5. Si une plainte est reçue par écrit, nous communiquerons avec le plaignant pour accuser réception de la plainte.
6. Des formulaires de plaintes sont disponibles sur demande, sur le site Internet de [PSE] ou sur le site Internet de l'IPEJ. Tous les formulaires seront facilement accessibles et disponibles sans obstacle afin d'éviter des délais



causés par l'attente de l'obtention de formulaires permettant de poursuivre le processus de plainte.

Réception de la plainte

7. [PSE] accusera réception de toutes les plaintes reçues par écrit dans un délai de 24 heures.
8. Une rencontre sera proposée au plaignant afin de lui expliquer le processus de plainte. Nous lui remettrons une brochure expliquant le processus de plainte et comment agir. Si le plaignant est un enfant, nous lui expliquerons le processus de plainte dans un langage adapté à son niveau de compréhension.
9. Au cours de la rencontre organisée pour discuter du processus de plainte, le [PSE] ou l'un des employés du programme expliquera ce qui suit au plaignant :
 - notre processus de plainte, notamment le droit d'être protégé de possibles représailles ;
 - le droit d'avoir leur plainte examinée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse, s'ils ne sont pas satisfaits avec le résultat de notre processus de plainte ;
 - l'existence de l'IPEJ et son rôle, le fait qu'ils peuvent demander de l'aide à l'IPEJ pour déposer une plainte auprès de nous ou auprès du ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse et les coordonnées de l'IPEJ ;
 - la disponibilité des associations de soutien communautaire qu'ils pourraient vouloir impliquer pour obtenir de l'assistance (p.ex. un représentant des Premières Nations, des Inuit et des Métis ou des personnes appartenant à des groupes multiculturels et multireligieux [MCMR]) ;
10. [PSE] transmettra au plaignant les coordonnées de l'IPEJ, de l'Ombudsman de l'Ontario, d'un représentant de la diversité ou des Premières Nations, des Inuit et des Métis (le cas échéant) et d'un membre du Parlement provincial.
11. Afin d'aider l'enfant à poursuivre le processus de plainte, [PSE] facilitera la communication de l'enfant avec un employé de soutien de [PSE], un intervenant (p. ex. l'IPEJ) ou un représentant de la diversité.
12. [PSE] avisera le parent de l'enfant, son tuteur ou toute autre personne ayant sa garde légale de sa plainte et du fait qu'un processus de plainte a été lancé.

Examen de la plainte

13. [PSE] lancera un examen informel de la plainte dans un délai de 24 heures à moins qu'un tel examen ne soit pas recommandé étant donné la gravité ou la nature systémique des allégations.
14. L'examen informel de la plainte consistera à rencontrer les parties affectées individuellement et à discuter avec elle de possibles solutions. [PSE]



examinera tous les problèmes soulevés avec les parties afin d'établir et de comprendre chacun des éléments de la plainte et de discuter de possibles solutions, résolutions, négociations ou changements de pratiques. Afin que [PSE] puisse compléter le processus d'examen informel de la plainte, toutes les personnes doivent accepter de participer à des discussions informelles en ayant à l'esprit la résolution du problème.

15. Après avoir rencontré les personnes concernées, [PSE] déterminera si un plan d'action commun afin d'améliorer la situation peut être envisagé. [PSE] pourrait recommander une solution et la mettre en œuvre.
16. [PSE] conclura un examen informel de plainte et mettra une solution en œuvre (si possible) dans un délai de 10 jours ouvrés après la réception de la plainte ou dans un délai convenu par les parties.

Dans un délai de (5) jours ouvrés :

- Un représentant de [PSE] se réunira avec les parties pour discuter de la plainte et des possibles solutions, négociations ou modification de pratiques.
- [PSE] fera en sorte qu'une personne de soutien ou qu'un représentant de la diversité soit présent pour soutenir chacune des parties impliquées, si elles le demandent.
- Si possible, [PSE] décidera de mettre en œuvre un plan d'action commun approuvé par chacune des parties concernées afin de tenter d'améliorer la situation en question.

Dans un délai de (10) jours ouvrés :

- [PSE] commencera la mise en œuvre de la résolution adoptée, le cas échéant.
- Le résultat de l'examen sera transmis aux parties impliquées.
- Si à ce stade la plainte n'est pas résolue et si [PSE] doit enquêter à son sujet, l'organisation reverra son processus d'enquête officielle. En général, les enquêtes officielles ne sont entreprises qu'en dernier recours. Nous vous invitons à consulter notre politique et nos procédures d'enquête pour plus de précisions.
- [PSE] rappellera aux plaignants qu'ils peuvent demander à ce que leur plainte soit examinée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse ou à ce que l'IPEJ enquête à son propos. Les coordonnées de l'IPEJ seront transmises au plaignant.

Non-divulgation

17. Les plaintes reçues par [PSE] seront tenues confidentielles et les informations permettant d'identifier les parties ne seront pas divulguées à moins qu'il ne soit nécessaire de mener un examen ou une enquête au sujet de la plainte ou que la loi l'exige.



Représailles

18. [PSE] interdit que toutes formes de représailles (p.ex. traitement négatif, sanctions ou punition) soient engagées contre un individu qui dépose une plainte ou qui fournit des informations au sujet de préoccupations relatives aux droits des enfants qui nous sont confiés, y compris des représailles contre l'enfant en question ou contre toute autre personne ayant entrepris une enquête de [PSE] sur une plainte ou y participant.
19. Tout membre du personnel ou parent d'accueil qui prend ou qui permet à un autre enfant de prendre des mesures de représailles sera soumis à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi.
20. Les mesures de protection de [PSE] contre de possibles représailles seront expliquées au plaignant à la réception de la plainte.

Obligation de signaler certains incidents

21. Si la plainte déclenche une obligation de signaler l'incident (p. ex. obligation de signaler un incident sérieux/grave ou d'établir un rapport), [PSE], un membre de son personnel ou le parent d'accueil suivra immédiatement les procédures d'établissement de rapport adéquates. Dans de telles circonstances, le processus de plainte de [PSE] pourrait ne pas être approprié pour traiter la plainte.
22. Si un examen de la plainte ne peut pas être effectué par [PSE], car, de par leur nature, les allégations déclenchent une obligation de signaler la plainte et qu'en conséquence une agence de protection de l'enfance est amenée à enquêter sur la question, le plaignant sera prévenu.

Documentation relative aux plaintes

23. Un exemplaire de la plainte écrite sera placé dans le dossier de l'enfant.
24. [PSE] documentera la plainte dans le but de suivre toutes les plaintes et de réaliser une revue annuelle de ces dernières.
25. Si la plainte est résolue de façon informelle, le résultat de l'examen sera noté dans le formulaire relatif aux résultats des plaintes, puis sera placé dans le dossier de l'enfant.

Références : [Brochure relative à la procédure de traitement des plaintes, formulaire 2.](#)

[« Je voudrais en parler à quelqu'un ? Comment faire ? » : Brochure adaptée aux enfants, formulaire 3](#)

[« Quelque chose me préoccupe » : Formulaire de plainte adapté aux enfants, formulaire 4](#)

[Formulaire de plainte \(jeune/professionnel/employé/parent\), formulaire 5](#)

[Formulaire de suivi de plainte, formulaire 8](#)

[Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes, formulaire 9](#)



Add Logo

Politique et procédures de plainte

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

[PSE] assurera que les plaintes reçues par le biais de son processus de plainte interne seront documentées de façon exhaustive et avec précision. Afin de documenter une plainte, il faut s'assurer que :

- les préoccupations du plaignant sont mentionnées (p. ex. par écrit) chaque fois que possible ;
- toutes les plaintes sont enregistrées sur le formulaire de suivi de plainte ;
- l'examen et la réponse de [PSE] à la plainte sont indiqués précisément sur le formulaire relatif à l'examen annuel et la stratégie d'analyse des plaintes.

Procédures :

Formulaires de plainte

1. [PSE] conservera un registre de chaque plainte reçue ; que la plainte ait été déposée de façon écrite, orale ou autre ; qu'elle ait été transmise par le biais du processus de plainte informel ou officiel et que le plaignant se soit exprimé devant un groupe, en privé ou anonymement. Les plaintes devraient être documentées le plus rapidement possible après l'incident de façon à ce que la documentation reste à jour.
2. Si la plainte est formulée oralement, [PSE] pourrait demander au plaignant de la mettre par écrit. [PSE] remettra immédiatement un formulaire de plainte au plaignant dans le format qui conviendra le mieux à son niveau de compréhension et d'alphabétisation.
3. [PSE] acceptera tous les formulaires de plainte qu'ils soient complètement ou partiellement remplis et ne retardera pas le processus d'enquête ou d'examen à cause de formulaires incomplets. [PSE] aidera l'enfant à remplir le formulaire de plainte ou trouvera rapidement une personne de soutien ou un représentant pour le faire.
4. Lorsque la plainte d'un enfant est retranscrite, [PSE] documentera les informations transmises mot à mot et ne fera pas part de son propre



jugement, de ses présomptions, ou interprétations subjectives au sujet de celle-ci.

5. Si la plainte est reçue par le biais d'autres méthodes (p.ex. vidéo, message vocal enregistré, photos, etc.), [PSE] transmettra la plainte originale à l'individu chargé d'examiner ou d'enquêter à son sujet sous le même format. Cette personne déterminera alors si une retranscription ou des informations complémentaires sont nécessaires et décidera de la façon dont la plainte devra être documentée et conservée.

Formulaire de suivi de plainte

1. Toutes les plaintes au sujet d'une allégation de violation des droits des enfants, de la non-conformité à la législation ou de préoccupations ayant trait à la non-conformité aux politiques et aux pratiques de [PSE] seront documentées dans le formulaire de suivi de plainte par la personne nommée pour traiter la plainte.
2. Le type de plainte formulée, le ou les problèmes soulevés, les personnes impliquées, les solutions proposées, les mesures prises, la politique et les procédures applicables, ainsi que le délai nécessaire à la résolution de la plainte seront indiqués sur le formulaire de suivi de plainte.
3. Le formulaire de suivi de plainte sera conservé en toute sécurité par [PSE] et seuls des membres du personnel désigné y auront accès. Les informations inscrites sur le formulaire de suivi de plainte demeureront confidentielles, à moins que la loi exige de [PSE] qu'il divulgue l'information.
4. Le formulaire de suivi de plainte sera conservé afin d'être analysé pour déterminer des thèmes, ou des tendances en ce qui concerne les plaintes, une mesure qui, à terme, pourrait permettre de révéler des problèmes relatifs aux services, aux pratiques ou aux politiques de [PSE].
5. Le formulaire de suivi de plainte sera utilisé pour remplir le formulaire d'examen annuel et de stratégie d'analyse des plaintes afin de pouvoir ensuite aborder les questions au sujet desquelles des mesures devront être prises et des modifications introduites pour améliorer les services et prévenir que les mêmes plaintes se répètent.

Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes

1. L'objectif de l'examen annuel et de la stratégie d'analyse des plaintes est de démontrer et de traduire la volonté de [PSE] de surveiller l'efficacité de ses prestations de services, le contrôle de la qualité et l'utilisation des ressources



Formulaire 1 - F – Documenter une plainte

ainsi que d'encourager l'amélioration de ses services, de ses pratiques et de ses politiques.

2. Une fois par an, la direction et le personnel de [PSE] se réuniront officiellement pour revoir les formulaires de suivi de plaintes afin d'y rechercher des points communs et des tendances. À cette occasion, le nombre de plaintes reçues, les individus qui ont déposé les plaintes, les types de plaintes, leurs résultats, les services d'intervenants ou les représentants communautaires impliqués, le respect des délais fixés, les solutions suggérées ou les modifications recommandées et l'efficacité générale des processus de plainte et d'enquête de même que leurs résultats seront analysés.
3. Les tendances et les thèmes des plaintes ainsi que les solutions des années précédentes seront discutés en prenant en considération la législation, les meilleures pratiques et les pratiques anti-opprimantes.
4. À l'occasion de cette réunion, [PSE] déterminera et documentera également les domaines de prestations nécessitant une amélioration ainsi que les mesures à prendre pour effectuer les changements nécessaires.
5. S'il y a des plaintes relatives à des questions de race, culture, religion, orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre ou d'autres formes de discrimination, le [PSE] devrait envisager d'inviter le ou les représentants communautaires appropriés à la réunion d'examen annuel et de stratégie d'analyse de plaintes.
6. Un plan d'action sera élaboré par [PSE] pour garantir de meilleures dispositions futures ainsi qu'une amélioration des services fournis aux enfants et à leurs familles. Tous les plans d'action seront mis en œuvre, supervisés et révisés par un ou des membres du personnel désignés par [PSE].

Références : [« Quelque chose me préoccupe » : Formulaire de plainte adapté aux enfants, formulaire 4](#)

[Formulaire de plainte \(jeune/professionnel/employé/parent\), formulaire 5](#)

[Formulaire de suivi de plainte, formulaire 8](#)

[Examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes, formulaire 9](#)



Nom de l'organisation
Coordonnées

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTE

Informations destinées aux
enfants, tuteurs légaux et
autres individus soucieux

Être
entendu

Être
respecté

Qui d'autre puis-je contacter ?

Vous pouvez parler à un membre de l'une de ces agences. Il :
vous fournira des précisions au sujet de vos droits et
responsabilités ;
vous aidera à déposer une plainte auprès de votre foyer ;
vous soutiendra pendant la durée du processus de plainte.
Travailleur d'une SAE

Nom : _____
Courriel : _____
Numéro téléphone : _____
Représentant de la diversité
Nom : _____
Courriel : _____
Numéro téléphone : _____
Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes
Nom : _____
Courriel : _____
Numéro téléphone : _____
Député
Nom : _____
Courriel : _____
Numéro téléphone : _____



Formulaire 2

Être soutenu



Nous pouvons
téléphoner au
**Bureau de
l'intervenant
provincial**

pour vous, en votre
nom et avec votre
permission, leur
transmettre vos
préoccupations et organiser
une rencontre avec eux.



Être
valorisé

Comment puis-je exprimer un souci ou une plainte ?

Soucis ou plaintes peuvent être traités *informellement* (résolution du problème ou de la présentation par le biais de la discussion sans avoir à passer par une enquête) ou **officiellement** (une plainte écrite fera l'objet d'une enquête qui sera menée par notre programme en établissement ou par une agence extérieure. L'enquête vérifiera s'il y a eu violation des politiques et/ou de vos droits).

Les plaintes peuvent être faites en personne, par écrit ou par téléphone. Vous pouvez exprimer vos préoccupations ou vos plaintes en privé, lors d'une réunion de groupe/pensionnaires, grâce à la boîte de suggestions ou anonymement.

Et si j'ai besoin d'aide pour exprimer une préoccupation ou une plainte ?

Votre foyer pourra vous trouver une personne de soutien qui vous aidera à remplir les formulaires et vous soutiendra durant tout le processus. Vous pouvez aussi demander à ce que l'information soit adaptée et prenne en compte vos besoins langagiers, votre niveau d'alphabétisation, un handicap ou vos habiletés physiques, cognitives et sensorielles. Vous pouvez demander à ce qu'un représentant de la diversité soit présent pour assurer que les services correspondent bien à vos besoins.

Non-divulguation

Au cours de l'examen de l'enquête relatif à vos préoccupations ou votre plainte, les informations que vous fournirez demeureront aussi confidentielles que possible. Cependant, certaines informations pourraient avoir à être transmises à d'autres personnes afin de pouvoir conclure l'examen ou l'enquête et/ou de garantir votre sécurité ou la sécurité des autres.

Que se passe-t-il une fois que j'ai porté plainte ?

Cinq jours après la fin du processus de plainte, vous serez avisé des recommandations ou des modifications suggérées. Vous ne subirez jamais de conséquence négative pour exprimer une préoccupation. Si vous n'êtes pas content en ce qui concerne le processus où le résultat et voulez poursuivre la démarche, vous pouvez aviser un travailleur de la SAE, le MSEJ, un représentant de la diversité, votre avocat, le

Parfois, certaines situations font que nous devons nous préoccuper de la façon dont on s'occupe de vous. Cela ne revient pas à « être difficile ». Nous dire ce qui pourrait ne pas fonctionner nous donne l'occasion de savoir ce qui se passe et d'améliorer la façon dont on s'occupe de vous.

Vous pouvez exprimer une préoccupation ou déposer une plainte si :

- vous **n'êtes pas d'accord** avec un service,
- vous n'êtes **pas satisfait** d'un service,
- vous êtes **préoccupé** au sujet de la façon dont un autre pensionnaire, un membre du personnel ou un membre de la communauté vous a traité,
- vous pensez que **certaines choses qui devraient vous être fournies** ne le sont pas,
- vous avez un problème ou une **opinion différente** au sujet de votre plan d'intervention.

Comment puis-je me plaindre ou exprimer mes préoccupations ?

Première étape

Si vous vous en sentez capable, discutez de votre préoccupation ou de votre plainte avec quelqu'un à qui vous faites confiance ou avec l'autre personne concernée. Essayez de trouver une solution ensemble.

Deuxième étape

Demander à remplir un formulaire de plainte ou demander à quelqu'un de votre choix de vous aider à le faire. Le formulaire rempli devra être rendu à _____

Cette personne considérera votre préoccupation et vous parlera de possibles solutions dans un délai de _____ jours.

Toutes les plaintes et les solutions seront documentées. Un exemplaire sera envoyé à votre travailleur de SAE et un autre sera placé dans votre dossier.

Vous pouvez prévenir votre travailleur de SAE, son superviseur, le MSEJ, votre représentant de la diversité, votre avocat, le Bureau de l'intervenant provincial et/ou votre député provincial à TOUT moment.

Qu'est-ce qu'une plainte ?

Se plaindre est le fait de prévenir quelqu'un lorsque la façon dont on vous traite et les expériences que vous vivez pendant que vous êtes en programme d'hébergement vous préoccupent ou lorsque vous n'êtes pas satisfaits. Vos préoccupations peuvent comprendre, sans s'y limiter, le fait que :

- vos droits ne sont pas respectés ou satisfaits ;
- vous pensez ne pas avoir été impliqué au sujet de prise de décision ou de programmation vous concernant ;
- vous ne recevez pas un service dont vous avez besoin et cela vous préoccupe ;
- vous pensez être victime de discrimination en raison de votre âge, handicap, genre, orientation sexuelle, race, croyance, religion, langue ou style de vie ;
- Dans ce foyer, votre sécurité est **en danger**
- votre éducation ou votre régime alimentaire n'est pas suivi, ou vos soins de santé ou pratiques culturelles ne sont pas respectés.

Qui peut exprimer une préoccupation ou se plaindre ?

Toute personne recevant des services d'un programme d'hébergement où étant affectée par ces services peut exprimer une préoccupation ou déposer une plainte. Notamment :

- les enfants vivants dans l'établissement ;
- la famille ou le représentant de l'enfant ;
- le personnel ou les parents d'accueil du programme d'hébergement ;
- une personne s'intéressant à ce programme – école, agent de probation, médecins, etc. ;
- les membres de la communauté et les voisins.

J'ai un problème et je voudrais en parler à quelqu'un ? Comment faire ?



Tu as le droit de te plaindre

Dire à quelqu'un ce qui ne fonctionne pas dans ton foyer et ce qui te préoccupe est une bonne chose.

Nous voulons que tu nous dises ce qui se passe dans ton foyer, comme ça, nous pourrions mieux nous occuper de toi.

Tu peux nous parler de tes problèmes et de tes préoccupations ou te plaindre auprès d'un adulte si :

- tu n'es pas d'accord ou tu n'es pas content avec la façon dont on s'occupe de toi ;
- tu t'inquiètes de la façon dont une autre personne dans ton foyer - un enfant ou un employé - te traite ;
- tu penses qu'on devrait te donner quelque chose qu'on ne te donne pas ;
- tu veux que les employés ou tes parents d'accueil t'aident à résoudre le problème à ta façon et pas à leur façon.

J'ai un *problème* et je voudrais en parler à quelqu'un ? Comment faire ?

Premièrement

Si tu t'en sens capable, parle de ton problème ou de ta plainte à quelqu'un en qui tu fais confiance ou à l'autre personne impliquée. Essaie de résoudre ton problème.

Deuxièmement

Demande à remplir le formulaire intitulé « Quelque chose me préoccupe ». Tu peux demander l'aide d'une personne de ton choix pour t'aider à le remplir.

***Si tu as besoin d'un autre formulaire, n'hésite pas à le demander ***

**** Tu peux appeler le Bureau de l'intervenant provincial quand tu veux****

Quand tu as terminé de remplir ce formulaire, tu peux le donner à :

[Nom de la personne chargée du traitement des plaintes]

[Nom du PSE] prendra ton problème en considération et viendra te parler de ce qui te tracasse dès qu'il aura parlé à toutes les personnes impliquées. Aucune décision ne sera prise sans toi.

Toutes les plaintes et les réponses seront enregistrées par écrit. On enverra peut-être un exemplaire à ton travailleur social ou à son superviseur et un exemplaire sera placé dans ton dossier.

Qui puis-je appeler si j'ai un problème avec mon placement ?



Tu peux parler à des personnes de chacune de ces agences. Ils :

- te donneront des précisions au sujet de tes droits et responsabilités ;
- t'aideront à déposer une plainte auprès de ton programme d'hébergement ;
- te soutiendront tout au long du processus de plainte.



Travailleur social, protection de l'enfance

Nom : _____

Courriel et numéro de téléphone : _____

Représentant d'un conseil de bande ou tribal des Premières Nations, Inuit ou Métis ou de la diversité MCMR :

Nom : _____

Courriel et numéro de téléphone : _____

Ombudsman (Courriel) _____

(Numéro de téléphone) _____

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

(Courriel) _____

(Numéro téléphone) _____

Député provincial

(Courriel) _____

(Numéro téléphone) _____

Nous pouvons t'aider à appeler le Bureau de l'intervenant provincial où nous pouvons téléphoner pour toi, en ton nom et avec ta permission pour leur transmettre tes préoccupations et organiser une rencontre avec eux.

Quelque chose me préoccupe...

Confidentiel

Mon nom : _____

La date d'aujourd'hui _____



Ma préoccupation

Tu n'as pas à répondre à toutes les questions. N'essaie pas de deviner. Tu n'es pas obligé de remplir toutes les cases.

*Si tu en as besoin d'autres, n'hésite pas, demande ! *

** Tu peux appeler le Bureau de l'intervenant provincial quand tu veux au 1-800-263-2841 **

Quand tu as terminé de remplir le formulaire tu peux le donner à :

[Nom de la personne chargée du traitement des plaintes]

Qu'est-ce qui te rend malheureux ?



Quand cet événement a-t-il eu lieu ?



Mois _____

Jour _____



Le matin



À midi

L'après-midi



Le soir

La nuit



À l'heure de dormir

Où cela s'est-il passé ?



Qui était là ?



Comment voudrais-tu que les choses changent ?



Qu'est-ce qui a déjà été fait pour essayer de changer les choses ?



Comment te sens-tu à propos de ce qui s'est passé ?

How are you feeling?



Heureux



Joyeux



Satisfait



Un peu bête



Triste



En colère



Effrayé



Inquiet



Perplexe



Surpris



Blessé



Embarassé

Est-ce que quelqu'un t'as aidé à remplir ce formulaire ? Si oui, qui ?





FORMULAIRE DE PLAINTE

Jeune/Professionnel/Employé/Parent

Vous n'avez pas à répondre à toutes les questions. Il n'est pas nécessaire d'essayer de deviner.

Vous n'êtes pas dans l'obligation de remplir toutes les cases.

*Si un autre formulaire est nécessaire, n'hésitez pas, demandez.

** Vous pouvez appeler le Bureau de l'intervenant provincial quand vous voulez au 1-800-263-2841**

Quand vous aurez terminé de remplir le formulaire, vous pourrez le donner à :

[Nom de la personne chargée du traitement des plaintes]

COORDONNÉES DU PLAIGNANT	
Date :	Programme :
Votre nom :	Votre numéro de téléphone :
Vous êtes un travailleur/parent/tuteur :	L'IPEJ a-t-il été prévenu <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

INFORMATIONS RELATIVES À LA PLAINTÉ	
<p><u>Résumé de la plainte</u> – Veuillez fournir le plus d'informations/précisions possible Si vous remplissez le formulaire de quelqu'un d'autre, veuillez essayer de transcrire ses paroles mots pour mots. Si vous avez besoin d'espace, vous pouvez joindre une autre ou d'autres pages au formulaire.</p>	
Quel est l'objet de votre plainte ?	Quand cela s'est-il passé ?
Où cela s'est-il passé ?	Qui était impliqué ?
Décrivez de quelle façon l'incident vous a affecté et ce que vous avez ressenti : (facultatif)	
Qu'est-ce qui a été fait pour résoudre le problème ? (facultatif)	
Comment aimeriez-vous que votre plainte ou que votre préoccupation soit adressée ?	
Est-ce que quelqu'un vous a aidé à remplir ce formulaire ? Si oui, qui ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

SIGNATURES	
Signature de la personne déposant la plainte	
Signature de l'employé recevant la plainte	
Signature de la personne qui aide à remplir le formulaire	
Signature du directeur	
Date à laquelle le formulaire a été transmis au travailleur social chargé du bien-être de l'enfant	<input type="checkbox"/> S. O.



Formulaire 6

ATTESTATION relative à l'EXAMEN du PROCESSUS DE PLAINTÉ (parent/représentant)

Le processus de plainte doit être donné aux parents de l'enfant/représentant au moment de l'admission de l'enfant (dans les 24 heures), ou dans les sept jours de son admission à un programme en établissement.

Nous soutenons le droit de chacun de porter plainte ou de faire part de leurs compliments, commentaires ou préoccupations.

Si quelque chose vous inquiète, nous aimerions le savoir.

Une communication ouverte et rapide est essentielle et propice à la relation à long terme que nous entretenons avec vous. Nous sommes engagés à offrir un service de qualité aux enfants et à leurs familles et voulons par conséquent travailler à vos côtés pour résoudre toute difficulté ou plainte.

Vous trouverez ci-joint un exemplaire de notre brochure sur la procédure de traitement des plaintes que vous devez lire.

Je soussigné _____ de _____ (p.ex. Société d'aide à l'enfance, communauté de Premières Nations, Inuit ou Métis, agence, parent, etc.), ayant la tutelle légale de _____ (nom de l'enfant), confirme avoir reçu la brochure sur la procédure de traitement des plaintes de [PSE].

J'ai eu l'occasion de pouvoir poser des questions au sujet du processus de plainte et [PSE] a répondu à mes questions de façon satisfaisante. Je sais que je peux parler à chacune des personnes suivantes au sujet de toutes les questions, préoccupations, plaintes et/ou demandes d'information que j'ai et/ou que je peux solliciter leur aide :

Employé de [PSE] : _____ contact : _____

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ) contact : 1 800 263-2841

Représentant des Premières Nations, Inuit, Métis ou MCMR : _____ contact : _____

Ombudsman de l'Ontario : _____ contact : _____

Député provincial : _____ contact : _____

Je comprends mes obligations telles que définies par la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF).

Signature du parent/représentant

Date

Employé examinant les procédures de plainte

Date

ATTESTATION relative à l'EXAMEN du PROCESSUS DE PLAINTÉ (enfant)

Le

processus de plainte doit être passé en revue avec l'enfant au moment de son admission (dans les 24 heures) à un programme en établissement, au 30^e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite.

Nous soutenons le droit de chacun de porter plainte ou de faire part de leurs compliments, commentaires ou préoccupations.

Vous trouverez ci-joint un exemplaire de notre *brochure sur la procédure de traitement des plainte* que vous devez lire.

Je soussigné _____ ai reçu un exemplaire de la brochure sur la procédure de traitement des plainte de [PSE] et le processus de plainte m'a été expliqué. J'ai demandé le soutien des services suivants afin qu'ils m'aident à comprendre comment et à qui porter plainte ou exprimer une préoccupation au sujet de mes droits ou de la façon dont on prend soin de moi :

(dressez une liste de tous les services de soutien sollicités)

J'ai eu la chance de pouvoir poser des questions au sujet du processus de plainte et [PSE] a répondu à mes questions de façon à ce que je comprenne. Je sais que je peux parler à chacune des personnes suivantes au sujet de toutes les questions, préoccupations, plaintes et/ou demandes d'information que j'ai et que je peux leur demander de l'aide :

Employé de [PSE] : _____ contact : _____

Travailleur social des services de protection de l'enfance ou parent :
_____ contact : _____

Superviseur des services de protection de l'enfance :
_____ contact : _____

Intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (IPEJ) 1 800 263-2841

Représentant des Premières Nations, Inuit, Métis ou MCMR :
_____ contact : _____

Ombudsman de l'Ontario : _____ contact : _____

Député provincial : _____ contact : _____



ATTESTATION relative à l'EXAMEN du PROCESSUS DE PLAINTE (enfant)

Signature de l'enfant

Date

Signature de l'employé de [PSE]

Date

L'enfant a su expliquer sa compréhension du processus de plainte à un membre du personnel.

Paraphe de l'employé

En raison des circonstances suivantes _____, la compréhension de l'enfant en ce qui concerne ses droits ou sa capacité à participer au processus de plainte ne peut pas être confirmée à ce jour. Le processus a été expliqué à _____ [nom, rôle] qui interviendra au nom de l'enfant et le défendra.

Paraphe de l'employé

<h3 style="text-align: center;">Réexamen du processus de plainte</h3> <p style="text-align: center; font-size: small; color: white;"><i>Le processus de plainte doit être passé en revue avec l'enfant au moment de son admission (dans les 24 heures) à un programme en établissement, lors d'une réunion qui aura lieu au 30^e jour du plan d'intervention et tous les six mois par la suite.</i></p>		
DATE DE L'EXAMEN	SIGNATURE DE L'ENFANT	SIGNATURE DE L'EMPLOYÉ



FORMULAIRE DE SUIVI DE PLAINTE

Ce document aide les prestataires de services en établissement à suivre toutes les plaintes reçues afin de guider l'amélioration continue des activités.

Date reçue	Type de plainte	Objet de la plainte	Personnes impliquées	Solutions suggérées par la plainte	Résultats/ Mesures prises	Politique/ Procédures affectée(s)	Date de conclusion	Personnes notifiées	Mesures supplémentaires envisagées	Suivi avec le plaignant
21.2.12	Comportement d'un pensionnaire	Vol	Pensionnaire AJ Pensionnaire DK Employé RL	DK ou le programme sont tenus de rendre les articles volés.	Fouille de la chambre complétée, déclarations des personnes impliquées prises. DK a remboursé les articles volés Mesures disciplinaires ajoutées au plan d'intervention	14.1 Droits et responsabilités 15.3 Respect de la propriété des autres	28.2.12	Travailleur de la SAE et agent de probation prévenus	Capacité des pensionnaires à se rendre dans la chambre d'un autre pensionnaire sans permission	



Formulaire 9

Réservé à un usage
interne et confidentiel
uniquement

[inscrire le nom du PSE ici]
[Inscrire la date/l'année de la revue ici]

À remplir et revoir annuellement par un employé de l'équipe ainsi que par les parties prenantes concernées et les consultants.
L'objectif de cet examen est de déterminer les politiques et/ou les pratiques de l'agence à modifier afin d'améliorer les services à l'enfance et leur famille.

TYPES DE PLAINTES PROVENANT DE L'EXAMEN DU REGISTRE – thème et tendances constatées	POLITIQUE/ PROCÉDURE ASSOCIÉE	PLAN D'ACTION	DÉLAI REQUIS POUR SA RÉALISATION	RESSOURCES EXTERNES OU REPRÉSENTANTS INTERROGÉS/ CONSULTÉS	VARIATIONS OU PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AU PROCESSUS D'ENQUÊTE TERMINÉ

TYPES DE PLAINTES PROVENANT DE L'EXAMEN DU REGISTRE – thème et tendances constatées	POLITIQUE/ PROCÉDURE ASSOCIÉE	PLAN D'ACTION	DÉLAI REQUIS POUR SA RÉALISATION	RESSOURCES EXTERNES OU REPRÉSENTANTS INTERROGÉS/ CONSULTÉS	VARIATIONS OU PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AU PROCESSUS D'ENQUÊTE TERMINÉ

DISCUTEZ DES

1. Tendances et domaines nécessitant une amélioration de la prestation
2. **Actions à prendre** pour effectuer les améliorations nécessaires
3. **Actions prises** ou modifications effectuées au cours de l'année avec pour objectif d'améliorer la prestation¹

¹ *Child and Youth Services Standards Manual [Manuel des normes relatives aux services à l'enfance et à la jeunesse], CARF International, 2017*

Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Objectif :

[PSE] enquête sur les plaintes relatives aux droits des enfants qui nous sont confiés, qui ont été déposées en passant par notre processus de plainte interne et qui ne peuvent pas être résolues par le biais d'un examen informel ou pour lesquelles un tel processus ne convient pas étant donné la nature de la plainte.

L'objectif de cette politique est de garantir que toutes les enquêtes sur des plaintes réalisées par [PSE] sont conduites rapidement, justement et objectivement, de manière réfléchie et attentive, et conformément aux politiques et procédures applicables.

Champ d'application :

Cette politique et nos procédures d'enquête s'appliquent à toutes les enquêtes menées par [PSE] concernant le droit des enfants qui nous sont confiés ou les conditions et restrictions imposées aux visiteurs.

Cette politique ne s'applique pas aux examens informels de plaintes qui consistent à discuter de la plainte avec les parties intéressées dans le but de résoudre les problèmes par le biais du dialogue de la médiation et de compréhension mutuelle.

Les enquêtes officielles ont pour objectif de permettre à [PSE] de collecter les informations et la documentation pertinentes des parties et des témoins pour ensuite formuler des conclusions au sujet de la plainte et prendre des mesures correctives si nécessaire afin de protéger les droits des enfants et améliorer les services fournis à ces derniers et à leurs familles.

Une plainte relative aux droits des enfants qui nous sont confiés, qui ne peut pas être résolue par le biais d'un examen informel, fera l'objet d'une enquête officielle menée par [PSE] à moins que cela ne convienne pas davantage aux circonstances.

Dans certains cas, [PSE] pourra embaucher un enquêteur externe (quelqu'un qui n'est pas l'employé par notre organisation) pour effectuer une enquête au sujet de la plainte.

Si une plainte implique des blessures ou des cas de maltraitance, de menaces de blessures ou de menaces de maltraitance, [PSE] doit immédiatement signaler la plainte et les informations sur lesquelles celle-ci est fondée à une Société d'aide à l'enfance, à l'IPEJ, à la police et/ou le MSEJ en établissant un rapport d'incident sérieux/grave, tel qu'exigé par la loi. Dans de tels cas, [PSE] pourrait ne pas pouvoir enquêter sur la plainte qui sera confiée aux autorités compétentes.



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le [Date](#)

Mises à jour le [Date](#)

Politique :

Établir un calendrier pour enquêter sur des plaintes encourage une approche dynamique qui permet de garantir que les problèmes sont pris en compte rapidement afin d'éviter toute violation, ou violation supplémentaire des droits des enfants et d'atténuer l'anxiété vécue par le plaignant.

[PSE] fera les efforts nécessaires, dans la limite du raisonnable, pour commencer et conclure rapidement une enquête à propos d'une plainte.

Procédures :

1. Si la plainte n'a pas pu être résolue informellement par le biais d'un examen, [PSE] commencera une enquête officielle à son sujet, à moins que l'organisation ne détermine qu'une enquête officielle ne convient pas étant donné les circonstances.
2. [PSE] lancera une enquête officielle au sujet d'une plainte dans un délai de [2] jours ouvrés après la conclusion de l'examen ou dans un délai de [2] jours ouvrés après la réception de la plainte si un examen n'est pas justifié étant donné la nature de la plainte.
3. Les enquêtes sur une plainte sont généralement terminées dans un délai de [28] jours ouvrés après la réception de celle-ci. Si un délai supplémentaire pour conclure l'enquête est nécessaire en raison de facteurs comme la quantité des allégations, la disponibilité des parties ou des témoins, ou toute autre raison, [PSE] en avisera les parties.

Dans un délai de (10) jours ouvrés :

[PSE] cherchera à résoudre la plainte avec les parties impliquées par le biais d'un examen informel. Veuillez consulter le formulaire 1-E : Politique et procédures d'enquête.

Dans un délai de (11) à (21) jours ouvrés :

À ce stade, le processus d'enquête officielle sera lancé par [PSE].

- Un enquêteur sera désigné par [PSE]
- Le champ d'application de l'enquête sera délimité par [PSE] et l'enquêteur.
- Les parties et les témoins seront prévenus de l'enquête et l'enquêteur leur sera présenté. [PSE] et l'enquêteur discuteront de la logistique relative aux entrevues



Formulaire 10 – B – Délais relatifs à l'enquête

(dates, lieu, personnes de soutien, accommodements particuliers) avec les parties et les témoins.

- L'enquêteur commencera par un examen préliminaire des documents pertinents, notamment un exemplaire de la plainte écrite, tout rapport d'incident (p. ex. rapport d'incident sérieux/grave, rapport de police), les registres, les dossiers du personnel, les politiques organisationnelles, les normes du ministère et tout autre document pertinent applicables à la situation.
- L'enquêteur interrogera les personnes impliquées, notamment le plaignant, le défenseur et les témoins de façon à obtenir leurs déclarations orales ou écrites en ce qui concerne les allégations soulevées par la plainte. L'enquêteur pourrait avoir besoin de se réunir plus d'une fois avec les parties et les témoins de manière à obtenir toutes les informations pertinentes.
- L'enquêteur collectera et examinera tous les documents additionnels pertinents ainsi que toutes les preuves matérielles, notamment (sans s'y limiter) les dossiers, rapports, registres, courriels, messages texte, messages téléphoniques, photo, informations graphiques et ainsi de suite.
- L'enquêteur consultera le représentant de la diversité, ou de la communauté des Premières nations, Inuit ou métis (le cas échéant) de l'enfant pour s'assurer que les informations obtenues par le biais de l'enquête présentent un portrait exact des différences, des besoins et des pratiques culturelles de l'enfant.

Dans un délai de (28) jours ouvrés :

- L'enquêteur remplira un formulaire relatif aux résultats de la plainte ou un rapport écrit de l'enquête (selon le cas). Le rapport présentera un compte rendu de toute la documentation et de toutes les informations pertinentes collectées au cours de l'enquête, des conclusions de l'enquêteur, notamment du fait de savoir si la plainte est fondée ou infondée, et de toutes les recommandations ou mesures disciplinaires que le [PSE] devra mettre en place.
- Le rapport sera présenté à [PSE] ou à ses représentants pour que les mesures appropriées soient mises en œuvre.
- Une lettre résumant le résultat de l'enquête sera envoyée aux parties impliquées (le plaignant, le défenseur et l'enfant impliqué s'il ne s'agit pas du plaignant).
- Si le plaignant est satisfait du résultat de l'enquête, aucune autre mesure d'investigation ne sera nécessaire. Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat de l'enquête ou des recommandations émises, [PSE] donnera les coordonnées de l'IPEJ au plaignant et/ou à ses représentants et expliquera que la plainte peut être réexaminée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse ou par l'IPEJ.



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

[PSE] prendra certaines mesures préliminaires avant de s'entretenir avec les parties et les témoins dans le cadre d'une enquête sur une plainte. Parmi ces étapes, on compte nommer un enquêteur, délimiter le champ d'application de l'enquête et décider de certaines questions de logistique en ce qui concerne les entrevues avec les témoins.

Procédures :

Choisir un enquêteur

1. Si une enquête officielle à propos d'une plainte doit être effectuée, [PSE] désignera un enquêteur. L'enquêteur pourrait être une personne appartenant à l'organisation (le directeur général, un cadre supérieur) ou une personne externe qui est formée à la conduite d'enquêtes (un avocat ou un consultant).
2. La personne sélectionnée pour mener l'enquête sera impartiale et objective (p. ex. quelqu'un qui n'est pas impliqué dans l'incident et pour qui le résultat ne présente aucun intérêt), aura les compétences et l'expérience nécessaires à la réalisation d'une enquête et la capacité de mener cette dernière rapidement.
3. Au moment de choisir l'enquêteur, [PSE] prendra notamment, mais sans s'y limiter, les facteurs suivants en considération : l'expérience de la personne dans le domaine des établissements de soins, ses connaissances de la législation et des normes, ses qualifications ou caractéristiques particulières (comme le genre ou la race) de manière à ce qu'il puisse mieux communiquer ou créer des liens avec des enfants d'origines différentes ou ayant des besoins complexes.

Déterminer le champ d'application de l'enquête

4. L'enquêteur et [PSE] délimiteront ensemble le champ d'application de l'enquête (les questions à examiner) en se fondant sur les allégations soulevées par la plainte.
5. [PSE] et l'enquêteur identifieront les questions qui sont manifestement à l'extérieur du champ d'application de l'enquête. Par exemple, si au cours de



l'enquête, des allégations sont soulevées qui pourraient inquiéter l'enquêteur et le pousser à croire que l'enfant a besoin de protection, l'enquête devra alors s'arrêter et l'enquêteur devra immédiatement rapporter la plainte et les informations sur lesquelles elle est fondée à une SAE.

6. [PSE] déterminera avec l'enquêteur s'il désire que l'enquête demeure une simple activité de recherche de faits ou s'il veut que des conclusions ou des recommandations légales (uniquement si l'enquêteur est un avocat) soient incluses dans le rapport de l'enquêteur.

Logistique ayant trait aux entrevues des témoins

7. L'enquêteur et le [PSE] trancheront sur les questions de logistique relatives aux entrevues des témoins, notamment :
 - le lieu où les entrevues se dérouleront ;
 - l'ordre, les dates et les heures des entrevues ;
 - la façon dont les entrevues seront enregistrées (p. ex. notes manuscrites ou par ordinateur, enregistrement audio) ;
 - la disponibilité des personnes de soutien comme des représentants de la diversité ou des communautés des Premières Nations, Inuit ou Métis ;
 - Le besoin de ménager des accommodements particuliers (p. ex. un traducteur ou un interprète)

Préparations complémentaires :

8. L'enquêteur examinera :
 - la plainte ainsi que tous les documents annexes (p.ex. dossiers du personnel et des pensionnaires, registres, notes, courriels) ;
 - les politiques du [PSE] applicables à la situation, notamment les politiques et procédures relatives aux plaintes et aux enquêtes ;
 - la législation, les politiques du MSEJ et les normes d'agrément en vigueur applicables à la situation ;
 - la convention collective (le cas échéant) pour déterminer s'il est exigé que le syndicat participe à certaines étapes de l'enquête.
9. L'enquêteur discutera avec le PSE pour savoir si des mesures intermédiaires ont été ou seront mises en œuvre en attendant la conclusion de l'enquête (p.ex. transférer un membre du personnel, reconfigurer le rapport de supervision, suspendre un employé avec rémunération en attendant la conclusion de l'enquête, offrir un programme d'aide aux membres du personnel).
10. L'enquêteur commencera à rédiger des questions ou à déterminer les domaines à explorer avec les parties et les témoins.
11. L'enquêteur déterminera s'il a besoin d'assistance pour mener l'enquête (p. ex. un expert en informatique pour récupérer ou restaurer des fichiers



Formulaire 10 – C – Planification de l'enquête

informatiques, quelqu'un pour prendre des notes relatant les entrevues, manuscrites ou sur ordinateur).

12. [PSE] préparera une lettre à adresser aux parties et aux témoins qui expliquera qu'une enquête sera réalisée, présentera l'enquêteur et suggérera aux parties et aux témoins de demander l'assistance d'une personne de soutien.
13. L'enquêteur fera suivre cette première lettre d'une seconde lettre, d'un appel téléphonique ou d'une rencontre avec les parties et les témoins pour confirmer la date et le lieu de leur entrevue, la présence et le nom de la personne de soutien qui les accompagnera le cas échéant et/ou tout autre accommodement particulier dont ils pourraient avoir besoin pour participer à l'entretien (p.ex. un interprète).
14. L'enquêteur donnera un exemplaire de toutes les politiques applicables aux parties et aux témoins.
15. L'enquêteur résoudra tous les problèmes qui pourraient avoir lieu avec la personne de soutien choisie par une partie ou un témoin. L'enquêteur s'assurera que tout accommodement particulier sollicité par une partie ou un témoin pour l'entrevue sera arrangé.
16. L'enquêteur mettra en place les protocoles nécessaires pour garantir que le dossier d'enquête sera conservé dans un endroit sûr, que ce soit physiquement et/ou électroniquement ;
17. L'enquêteur documentera la planification de l'enquête en utilisant le formulaire de planification de l'enquête.

Références : [Exemple de plan d'enquête, formulaire 11](#)

[Exemple de lettre d'introduction à adresser au plaignant, formulaire 12](#)

[Exemple de lettre d'introduction à adresser au défendeur, formulaire 13](#)

[Exemple de lettre d'introduction à adresser au témoin, formulaire 14](#)



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

[PSE] s'attend à ce que tous les membres du personnel coopèrent avec l'enquêteur et se mettent à sa disposition pour des entrevues, lorsqu'exigé.

L'enquêteur fera tous les efforts nécessaires, dans la limite du raisonnable, pour s'entretenir avec les parties ou témoins qui ne sont pas employés par [PSE].

L'enquêteur ne peut obliger personne à participer à l'enquête. Cependant, [PSE] pourrait imposer des mesures de disciplines pouvant aller jusqu'au renvoi ou jusqu'à l'annulation de ses services à un membre du personnel qui est partie ou témoin et refuse de participer à l'enquête.

Procédures :

Avant l'entrevue :

1. Les entrevues des parties et des témoins auront de préférence lieu en personne. Toutefois, si cela n'est pas possible, celles-ci pourront se dérouler par téléphone. Si une partie ou un témoin est indisponible ou peu disposé à être interrogé en personne ou par téléphone, l'enquêteur peut lui demander de fournir une déposition.
2. Si l'enquêteur a besoin de rencontrer un enfant dans le cadre de son enquête, [PSE] l'informerait ou informera son représentant, selon le cas, en ce qui concerne sa participation à l'enquête. À ce stade, on rappellera à un enfant vivant dans un foyer, d'une façon qui lui permette de comprendre, l'existence et le rôle de l'IPEJ et la manière dont il peut communiquer avec eux.
3. L'enquêteur vérifiera si des personnes de soutien sont disponibles pour participer à l'entrevue d'une partie ou d'un témoin.
4. L'enquêteur vérifiera également auprès du plaignant s'il existe des allégations supplémentaires qui n'ont pas été soulevées dans la plainte. L'enquêteur avisera le plaignant qu'un résumé de leur plainte sera fourni au défenseur.



5. Un résumé de la plainte sera présenté au défenseur avant sa rencontre avec l'enquêteur de façon à ce qu'il puisse répondre sans difficulté aux questions.

Pendant l'entrevue :

6. L'enquêteur se présentera et expliquera son rôle d'enquêteur neutre, l'objectif de l'enquête et le processus d'enquête à suivre.
7. L'enquêteur présentera les personnes présentes à l'entrevue pour prendre note ou accomplir d'autres tâches et expliquera leur fonction.
8. L'enquêteur permettra à la personne interrogée et à sa personne de soutien de poser des questions au sujet du processus d'enquête et y répondra.
9. L'enquêteur fera savoir à la personne interrogée qu'elle peut demander une pause à n'importe quel moment où interrompre l'entrevue qui pourra être reprise à une date ultérieure, si elle ne se sent pas à l'aise avec la procédure.
10. Si la personne interrogée n'est pas accompagnée d'une personne de soutien, l'enquêteur lui rappellera que des personnes ou des services de soutien sont disponibles.
11. L'enquêteur passera en revue les éléments relatifs au caractère confidentiel de la rencontre et en soulignera l'importance de manière à ce que la personne interrogée comprenne. Les parties et les témoins seront prévenus :
 - de ne pas discuter de la plainte ou de l'enquête avec une quelconque personne, excepté leur personne de soutien ;
 - qu'un manquement en la matière pourrait entraîner des mesures de discipline pouvant aller jusqu'au renvoi d'un employé ;
 - que l'enquêteur essaiera de maintenir la confidentialité des informations que les parties et les témoins lui transmettront, mais qu'il pourrait néanmoins avoir à partager ces informations avec d'autres personnes impliquées afin de garantir la sécurité d'un enfant ou de mener son enquête ;
 - que l'enquêteur préparera un rapport écrit de l'enquête qui sera transmis à la direction de [PSE] ;
 - qu'il pourrait être demandé au [PSE] de divulguer le dossier d'enquête et le rapport si la loi l'exige (p.ex. l'IPEJ) ;
12. L'enquêteur expliquera que personne ne peut être puni ou subir des conséquences pour avoir participé à l'enquête et que, si malgré tout l'individu interrogé était victime de représailles, celui-ci devait communiquer avec [PSE].
13. L'enquêteur soulignera l'importance d'être de bonne foi et de lui divulguer toutes les informations au cours de l'entrevue.



Formulaire 10 – D – Entrevues avec les témoins

14. L'enquêteur s'entretiendra d'abord avec le plaignant pour discuter de sa plainte. Par la suite, il rencontrera le défendeur, puis les témoins.
15. L'enquêteur s'assurera que tous les documents pertinents seront disponibles lors de l'entrevue pour que la personne interrogée puisse les examiner.
16. Lors de l'entrevue, l'enquêteur prendra des notes en temps réel, notamment les questions posées et les réponses données.
17. Avant de conclure l'entrevue, l'enquêteur demandera à la personne avec qui il s'entretient :
 - s'il existe des pièces justificatives qu'il devrait examiner ;
 - s'il devrait parler à quelqu'un d'autre ;
 - si la personne interrogée a quelque chose à rajouter.
18. Une fois que toutes les questions auront été posées, l'enquêteur demandera à la personne interrogée de lire les notes de l'enquêteur relatives à l'entrevue afin d'y corriger de possibles erreurs, puis de les signer pour indiquer que ce qui y est écrit est exact. Si nécessaire, donnez à cet individu le temps de revoir vos notes seul ou en compagnie de la personne de soutien qui l'accompagne puis, dans un délai raisonnable après l'entrevue, faites-lui confirmer l'exactitude desdites notes ;
19. L'enquêteur préviendra l'individu interrogé qu'il pourrait avoir à se présenter à nouveau dans un avenir proche pour un entretien de suivi.
20. L'enquêteur obtiendra les coordonnées de la personne avec qui il s'entretient et s'assurera qu'elle a bien les siennes.
21. L'enquêteur invitera la personne interrogée à le contacter s'il se souvient d'une quelconque précision.
22. L'enquêteur fera par la suite un suivi auprès des parties et des témoins afin de récupérer toute documentation ou information manquante.

Référence : [Exemple de dépositions de témoins, formulaire 15](#)



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

L'enquêteur désigné par [PSE] fera de son mieux pour collecter tous les documents et autres objets pertinents relatifs à la plainte.

La documentation ou les preuves physiques peuvent être recueillies auprès de [PSE], des parties et des témoins ou de tierces parties (p. ex. relevés exigés à un fournisseur de services téléphoniques).

La documentation ou les preuves physiques comprennent, sans s'y limiter :

- des registres physiques ou électroniques (p.ex. rapports, registres, notes, dossiers, calendriers) ;
- communication par courriel ;
- messages texte ;
- enregistrement sur messagerie vocale ;
- message publié sur les médias sociaux (p.ex. Facebook, Instagram, Twitter, blogues) ;
- historique et recherches Internet ;
- lettre ou cartes postales ;
- photos ;
- vêtements ;
- enregistrement vidéo ou audio ;
- informations collectées lors d'une inspection du lieu au moment où les événements allégués ont pris place.

Procédures :

1. L'enquêteur ne peut pas contraindre un individu à céder des documents ou des objets ni chercher leur espace privé ou leurs effets personnels (p.ex. personnes, chambre, téléphone cellulaire, portefeuille, casier).
2. L'enquêteur peut demander aux parties et aux témoins de produire des documents ou des objets volontairement, ou prendre leur refus en considération au moment d'analyser les preuves.



Formulaire 10 – E – La collecte et la conservation des preuves écrites

3. [PSE] peut fournir des documents ou des objets à l'enquêteur si ses employés et ses pensionnaires ne peuvent pas raisonnablement s'attendre à ce que ceux-ci soient tenus confidentiels et que [PSE] les a obtenus en conformité avec la politique relative à la fouille personnelle et à la fouille de chambres.
4. L'enquêteur pourrait avoir besoin de l'assistance d'un spécialiste (p. ex. un professionnel en informatique) pour faire des recherches dans des banques de données ou récupérer des registres électroniques pertinents.
5. L'enquêteur fera de son mieux pour conserver les documents ou objets collectés dans leur forme originale.
6. Un document original (même s'il s'agit d'une photocopie faite par l'enquêteur) ne devrait pas être marqué ou modifié d'une quelconque manière.
7. L'enquêteur s'assurera que tous les documents (ou photocopies de documents) et objets originaux seront maintenus en lieu sûr dans un fichier physique ou informatique, ou les deux.
8. L'enquêteur n'autorisera personne à accéder au dossier d'enquête pendant l'enquête, à moins que la loi ne l'exige.



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le [Date](#)

Mises à jour le [Date](#)

Politique :

Une fois que toutes les preuves auront été collectées auprès des parties et des témoins, notamment les documents et les objets, l'enquêteur les analysera afin d'en tirer des conclusions. En se basant sur les preuves collectées au cours de l'enquête, l'enquêteur décidera s'il est plus probable que certains événements se soient produits ou non ou que certaines conduites aient été adoptées ou non.

Les conclusions de l'enquêteur seront documentées dans le formulaire relatif aux résultats de la plainte ou dans un rapport d'enquête officiel, selon les exigences de [\[PSE\]](#). Un exemplaire du formulaire relatif aux résultats de la plainte ou du rapport d'enquête officiel sera présenté à la direction de [\[PSE\]](#) ou à ses représentants.

[\[PSE\]](#) transmettra un compte rendu des conclusions de l'enquête ainsi que toutes recommandations et mesures correctives non confidentielles par écrit au plaignant et au défenseur.

Procédures :

Rapport d'enquête officiel

1. Si un rapport d'enquête officielle est préparé pour [\[PSE\]](#), il devra contenir les éléments suivants :
 - un résumé de la plainte ;
 - une description du champ d'application de l'enquête ;
 - une vue d'ensemble du processus d'enquête, notamment les noms des témoins, une liste des documents et un échéancier précisant les étapes parcourues ;
 - un aperçu de toutes les actions intermédiaires entreprises ;
 - des informations relatives aux parties (p.ex. la relation des uns avec les autres et leur relation avec [\[PSE\]](#)) ;
 - la législation, les politiques et/ou les normes applicables ;
 - une déclaration indiquant la norme appliquée en matière de preuve (prépondérance des probabilités) ;



Formulaire 10 – F – Établir le rapport de conclusions

- un compte rendu des informations collectées auprès des parties et des témoins qu'il s'agisse de documents ou d'autres preuves ;
- les conclusions factuelles principales établies par l'enquêteur et la détermination de leur crédibilité ;
- tous les enjeux qui n'ont pas pu être résolus ;
- les recommandations relatives aux mesures disciplinaires à prendre, le cas échéant (si le PSE le demande) ;
- la date et la signature de l'enquêteur ;
- les pièces à conviction (p. ex. dépositions, documents).

Rapport d'enquête officiel et formulaires relatifs aux résultats de la plainte

2. Le rapport devrait être organisé de façon à ce que tous ceux qui le lisent puissent le comprendre sans avoir à se rapporter à d'autres documents.
3. Les noms des individus mentionnés dans le rapport (p. ex. le nom des enfants) devraient probablement être rendus anonymes pour protéger leur vie privée ;
4. Le rapport devrait être écrit dans un ton neutre, respectueux et professionnel.
5. Le rapport devrait contenir la décision de l'enquêteur en ce qui concerne la plainte (ou certaines allégations en particulier). Celle-ci est-elle fondée, infondée ou non concluante ?
6. Avant de finaliser le rapport, celui-ci devra être révisé et les fautes d'orthographe, de grammaire, de temps ou de ponctuation devront être corrigées ;
7. Le rapport sera tamponné du mot « confidentiel », puis placé dans le dossier d'enquête et conservé dans un endroit sûr.
8. Le rapport, qui ne sera conservé que pour usage interne (examen annuel et la stratégie d'analyse des plaintes), restera confidentiel et demeurera la propriété de [PSE]. Aucun employé de [PSE] ne pourra avoir accès au dossier sans autorisation préalable ou ne pourra le publier en externe.
9. Ni le rapport d'enquête ni le formulaire relatif aux résultats de la plainte ne seront fournis au plaignant ou au défenseur. [PSE] présentera plutôt à ces derniers un compte rendu écrit des conclusions de la plainte et des mesures disciplinaires non confidentielles qui ont été prises. Toute la communication écrite adressée aux parties sera placée dans le dossier de l'enfant.

Références : [Formulaire relatif aux résultats de la plainte, formulaire 16](#)

[Modèle de rapport d'enquête, formulaire 17](#)



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

En se basant sur les conclusions émises par l'enquêteur, [PSE] décidera si un droit, une politique, une norme ou des exigences légales ont été violés. S'il y a eu violation, [PSE] décidera des mesures disciplinaires appropriées à prendre au vu des circonstances. Toutes les mesures disciplinaires qui seront mises en œuvre et qui ne sont pas confidentielles seront transmises par écrit au plaignant et au défendeur.

Procédures :

1. Si l'enquêteur déclare que la plainte est fondée, [PSE] envisagera la solution proposée par le plaignant au moment de décider des mesures disciplinaires à appliquer.
2. Si l'enquête est déclarée non concluante, [PSE] pourrait décider de mettre des mesures disciplinaires en œuvre pour montrer sa « bonne foi » et adopter les meilleures pratiques.
3. [PSE] engagera des mesures disciplinaires qui sont appropriées et proportionnelles aux allégations soulevées par la plainte, si celle-ci est fondée (ou non concluante). Toutes les mesures disciplinaires qui seront prises seront conformes aux droits, politiques, normes ou exigences légales applicables.
4. Les mesures disciplinaires pourraient être revues par un représentant de la diversité ou de la communauté des Premières Nations, Inuit ou Métis de l'enfant pour garantir que celles-ci sont réalisables, justes, conformes aux pratiques diverses de l'enfant et qu'elles répondent à ses besoins.
5. Si le plaignant n'est pas d'accord avec les mesures disciplinaires proposées, [PSE] le rencontrera avec son représentant le plus rapidement possible pour revoir ces mesures et envisager de nouvelles options. Les informations relatives à la façon de procéder pour que sa plainte soit réexaminée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse ou par l'IPEJ seront transmises au plaignant.
6. Si le plaignant est en désaccord avec la conclusion de l'enquête et/ou avec les mesures disciplinaires, cela sera noté dans le dossier de l'enfant, le



Formulaire 10 – G – Mesures disciplinaires

formulaire relatif aux résultats de la plainte et le formulaire de suivi de plainte.

7. Les mesures disciplinaires à mettre en œuvre par [PSE] pourraient comprendre, sans s'y limiter :
 - des excuses ou une explication ;
 - un suivi psychologique pour les enfants ou le personnel ;
 - une éducation et une formation pour le personnel ;
 - une réprimande orale ou écrite ;
 - la suspension sans solde de l'employé ;
 - le transfert de l'employé à un autre poste ;
 - le renvoi de l'employé ou la cessation de ses services ;
 - la réévaluation des besoins de l'enfant ;
 - des modifications à la politique ou aux pratiques de [PSE].
8. [PSE] nommera un des membres du personnel pour rapidement mettre en place les mesures disciplinaires adoptées et pour vérifier régulièrement leur mise en œuvre.
9. [PSE] assurera un suivi auprès du plaignant dans un délai raisonnable pour confirmer que les mesures disciplinaires ont été mises en œuvre et déterminer si les préoccupations à l'origine de la plainte ont bien été prises en compte et/ou que le problème a été réglé.

Références : [Lettre relative à la conclusion de l'enquête destinée au plaignant, formulaire 18](#)

[Lettre relative à la conclusion de l'enquête destinée au défenseur, formulaire 19](#)



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le [Date](#)

Mises à jour le [Date](#)

Politique :

Les enquêtes menées par [PSE] ou en son nom demeureront confidentielles et les informations collectées ne seront pas divulguées à moins qu'il ne soit nécessaire de mener une nouvelle enquête ou que la loi ne l'exige. Les parties impliquées dans une plainte (le plaignant et le défenseur) et tous les témoins seront prévenus des exigences applicables relatives à la confidentialité en vertu de cette politique.

À moins que la loi n'en exige autrement, seuls les membres du personnel autorisés par [PSE] auront accès au dossier de l'enquête, à la plainte, aux notes de l'enquête et dépositions des témoins, au plan d'enquête et rapport d'enquête ou au formulaire relatif aux résultats de la plainte.

Tous les membres du personnel qui divulgueront des informations confidentielles au sujet de la plainte, de son examen ou de l'enquête afférente devront faire face à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi ou à la cessation de leurs services.

Procédures :

1. Dès le début du processus de plainte et d'enquête, [PSE] avisera le plaignant, le défenseur, les témoins et toutes autres personnes de soutien de leurs obligations de maintenir la plainte, son examen par [PSE] et l'enquête afférente confidentiels.
2. [PSE] et l'enquêteur feront tout leur possible pour que toutes les informations collectées lors du processus d'examen ou d'enquête relatif à la plainte demeurent confidentielles. Dans certaines circonstances, [PSE] ou l'enquêteur pourrait avoir besoin de divulguer certaines des informations transmises par une partie ou un témoin. Par exemple, si l'information reçue doit être rapportée en vertu de l'obligation d'établir un rapport, si la personne est en danger, s'il est nécessaire de divulguer des renseignements pour conduire l'examen ou l'enquête ou si la loi exige que l'information soit divulguée.
3. Le dossier d'enquête, notamment la plainte écrite, les notes de l'enquêteur, les dépositions des témoins, le plan d'enquête et le rapport d'enquête ou le formulaire relatif aux résultats de la plainte sera tamponné du mot



« confidentiel », placé dans le dossier d'enquête et conservé dans un endroit sûr par le [PSE].

4. Le dossier d'enquête, notamment la plainte écrite, les notes de l'enquêteur, les dépositions des témoins, le plan d'enquête et le rapport d'enquête ou le formulaire relatif aux résultats de la plainte, restera confidentiel et demeurera la propriété exclusive de [PSE] et ne sera conservé que pour usage interne (examen annuel et stratégie d'analyse des plaintes). Aucun employé de [PSE] ne pourra avoir accès au dossier d'enquête ou le divulguer en externe sans l'autorisation préalable de [PSE].
5. Aucune partie du dossier, notamment le rapport d'enquête ou le formulaire relatif aux résultats de la plainte ne sera donnée au plaignant ou au défenseur. [PSE] présentera plutôt à ces derniers un compte rendu écrit des conclusions de la plainte et des mesures disciplinaires non confidentielles qui ont été prises.
6. De façon à protéger la vie privée des individus impliqués dans la plainte, leurs noms seront rendus anonymes dans les documents, notamment le rapport d'enquête, le formulaire relatif aux résultats de la plainte, le formulaire de suivi de plainte et les formulaires d'examen annuel et de stratégie d'analyse des plaintes, ayant trait à l'examen et à l'enquête afférente à la plainte.



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

Un plaignant pourrait exiger que sa plainte soit retirée ou ajournée à n'importe quel moment après que [PSE] l'aura reçue et pour n'importe quelle raison. Par exemple, un plaignant pourrait retirer sa plainte s'il préfère plutôt suivre un processus de plainte externe.

Si [PSE] reçoit une demande d'ajournement ou d'annulation de plainte de la part d'un plaignant, il lui donnera rendez-vous pour découvrir les raisons de sa demande et s'assurer que celui-ci n'agit pas sous la contrainte, la menace de blessures ou de toute autre forme de représailles.

[PSE] est libre d'accepter ou de refuser la demande du plaignant. [PSE] peut choisir d'examiner une plainte ou d'enquêter à son sujet même si le plaignant désire que celle-ci soit retirée ou ajournée. En exerçant son pouvoir discrétionnaire, [PSE] évaluera les conséquences qu'une annulation ou un ajournement pourraient avoir sur la santé mentale ou physique du plaignant.

Chaque demande d'annulation ou de report de plainte sera considérée par [PSE] au cas par cas.

Procédures :

1. Une demande d'annulation ou d'ajournement de plainte doit, dans la mesure du possible, être déposée par écrit auprès du [PSE]. Si le plaignant n'est pas capable de faire sa demande par écrit, [PSE] la documentera, en indiquera les raisons et expliquera pourquoi le plaignant n'a pas pu la réaliser par écrit. Cette information sera ensuite reportée dans le formulaire relatif aux résultats de la plainte.
2. [PSE] rencontrera le plaignant pour discuter des raisons de sa requête et s'assurera que le plaignant n'agit pas sous la contrainte, la menace de blessures ou toute autre forme de représailles.



Formulaire 10 – I – Ajourner ou retirer une plainte

3. [PSE] évaluera les risques et déterminera si l'annulation ou l'ajournement de l'examen ou de l'enquête relative à la plainte pourrait mettre en danger la santé mentale ou physique d'un enfant.
4. Si la demande d'annulation ou de report est faite par un enfant, [PSE] discutera de la question avec le parent ou le représentant de l'enfant avant de fermer le dossier.
5. [PSE] est libre d'accepter ou de refuser la demande du plaignant. [PSE] peut choisir d'examiner une plainte ou d'enquêter à son sujet même si le plaignant désire que celle-ci soit retirée ou reportée.
6. [PSE] préviendra le plaignant de sa décision en ce qui concerne l'annulation ou l'ajournement d'une plainte dans un délai de deux jours après s'être réuni avec lui. La décision sera communiquée au plaignant d'une manière qui coïncide avec son niveau de compréhension.
7. Si une plainte est retirée ou ajournée, [PSE] l'indiquera sur le formulaire relatif aux résultats de la plainte ainsi que sur le formulaire de suivi de plainte.
8. Un plaignant peut « réactiver » une plainte qui a été retirée ou ajournée à tout moment en faisant une demande au [PSE], si possible par écrit.



Add Logo

Politique et procédures d'enquête

Approuvées le Date

Mises à jour le Date

Politique :

[PSE] conservera les registres relatifs à son enquête sur la plainte pour une période n'excédant pas 20 ans ou pour la période de conservation minimum requise par la loi, en conformité avec les exigences réglementaires du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

Aucun employé ne doit détruire ou autrement disposer d'un dossier d'enquête, en totalité ou en partie, sans avoir préalablement obtenu une autorisation écrite de [PSE].

Procédures :

1. Le dossier d'enquête sera conservé en lieu sûr (physiquement) de façon à maintenir la confidentialité des informations et à le protéger contre une possible perte ou d'éventuels dégâts.
2. Le dossier d'enquête sera conservé pour une période n'excédant pas 20 ans ou la période de conservation minimum requise par la loi.
3. Si une enquête relative à la plainte est menée par une tierce partie (p. ex. la police, le bureau du coroner ou l'IPEJ), le dossier d'enquête original sera conservé par [PSE] jusqu'à la conclusion de ou des enquêtes externes et d'éventuelles poursuites ultérieures.
4. [PSE] réexaminera le dossier d'enquête avant de le détruire pour déterminer s'il faut ou non procéder à sa destruction.
5. La destruction du dossier d'enquête devrait être effectuée d'une façon qui garantira la préservation de la confidentialité.
6. Une liste ou une banque de données spécifiant les dossiers d'enquêtes qui ont été détruits (et leur contenu) sera conservée par [PSE].



PLAN D'ENQUÊTE

À remplir par la personne désignée pour mener l'enquête afférente à la plainte.
Ce formulaire devrait être partiellement rempli avant l'ouverture de l'enquête.

Date :

Nom du ou des plaignants :

Nom du ou des défenseurs :

Enquêteur désigné :

I. Résumé de la plainte

II. Notification des parties

	Date de l'envoi de la lettre	Date de la rencontre initiale
Plaignant(s) :		
Défenseur(s) :		
Témoin :		
Témoin :		
Témoin :		
Représentant des Premières Nations, Inuit ou Métis ou des diversités MCMR :		

III. Calendrier des entrevues

	Date et heure	Lieu
Plaignant(s) :		
Défenseur(s) :		
Témoïn :		
Témoïn :		
Témoïn :		

IV. Une consultation avec un représentant des Premières Nations, Inuit ou Métis ou appartenant à une communauté MCMR est-elle nécessaire pour obtenir davantage d'information ou s'assurer que les besoins culturels ou religieux des personnes impliquées sont satisfaits ?

{dresser une liste des informations essentielles}

V. Chronologie estimée pour conclure l'enquête

L'enquête devrait être conclue le : _____

VI. Question à poser au(x) plaignant(s)

{dresser une liste des questions essentielles}

VII. Question à poser au(x) défenseur(s)

{dresser une liste des questions essentielles}

VIII. Question à poser au(x) témoin(s)

{dresser une liste des questions essentielles}

IX. Documents pertinents

{dresser une liste des documents essentiels}

X. Politiques pertinentes

{dresser une liste des politiques applicables}

XI. Liste des tâches à réaliser

- Tâche : _____
- Personne responsable : _____
- Délai accordé : _____

XII. Plan de communication

Qui aura accès aux informations afférentes à l'affaire : _____

Qui n'aura **pas** accès aux informations afférentes à l'affaire : _____

Fournir un résumé du rapport à : _____

XIII. Autres enjeux



[EN-TÊTE]

[Date]

Privé et confidentiel

Délivré par [courriel, courrier, en personne, etc.]

[Nom de la personne]

[Adresse de la personne]

Cher/chère [nom] :

Objet : Plainte déposée le : [date]

Nous avons reçu votre plainte au sujet des allégations soulevant que [description de la plainte]. Nous prenons vos préoccupations sérieusement et enquêterons sur la question. Nous avons désigné [nom et fonction de l'enquêteur] pour enquêter au sujet de votre plainte. À titre d'information, nous joignons à cette lettre un exemplaire de notre brochure sur la procédure de traitement des plaintes.

Pour commencer [nom de l'enquêteur] se réunira avec vous pour obtenir plus de précisions à propos de votre plainte. Une rencontre avec vous a été prévue le [date] à [heure] à [lieu], ou à un autre moment qui vous conviendra mieux. Lorsque vous rencontrerez [nom de l'enquêteur], il vous demandera si, à votre avis, il existe d'autres personnes qui pourraient avoir des informations au sujet de votre plainte et avec qui nous devrions parler. Nous pouvons à tout moment nous arranger pour qu'une personne en qui vous faite confiance et/ou un représentant culturel/de la diversité vous assiste au cours de l'entrevue et de l'enquête, notamment pour vous aider à remplir des formulaires.

Ensuite [nom de l'enquêteur] se réunira avec les autres personnes impliquées. Nous ferons de notre mieux pour que les informations que vous nous transmettez restent confidentielles, mais nous aurons parfois besoin d'en parler à d'autres personnes pour garantir que d'autres pensionnaires et vous-même ne courez aucun danger ou pour obtenir des renseignements complémentaires qui nous permettront de mieux comprendre votre plainte. Nous vous demandons de ne parler à personne de nos conversations (excepté votre personne de soutien).

Personne avec qui nous discuterons de votre plainte ne peut vous tourmenter ou vous maltraiter pour nous avoir parlé. Si c'est malgré tout le cas, veuillez nous prévenir immédiatement de façon à ce que nous puissions traiter du problème. Vous pouvez aussi appeler le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes à tout moment au 1-800-263-2841 pour qu'ils vous aident.

Notre objectif est de résoudre la plainte le plus rapidement possible. Une fois que nous aurons collecté toutes les informations, nous vous préviendrons des résultats et de ce qui (le cas échéant) devra être changé immédiatement ou à l'avenir. Nous aimerions savoir ce qui, à votre opinion, peut être fait pour résoudre votre plainte et calmer vos préoccupations.

Si vous avez des questions au sujet de la manière dont nous travaillons à la résolution de votre plainte, nous vous invitons à nous les poser et à communiquer avec nous à [coordonnées]¹

Merci

[nom du plaignant]

¹ Rubin and Thomlinson, *Human Resources Guide to Workplace Investigations* (Canada Law Book: Aurora, 2006) p. 197-199.



[EN-TÊTE]

[Date]

Privé et confidentiel

Délivré par [courriel, courrier, en personne, etc.]

[Nom de la personne]

[Adresse de la personne]

Cher/chère [Nom] :

Objet : Plainte déposée le [date]

[PSE] a reçu une plainte à votre sujet soulevant des allégations qui maintiennent que [description précise de la plainte]. Si ces allégations sont fondées, alors les droits d'une personne ont été bafoués. [nom et fonction de l'enquêteur] a été désigné pour enquêter au sujet de cette plainte. À titre d'information, nous joignons à cette lettre un exemplaire de notre brochure sur la procédure de traitement des plaintes.

[nom de l'enquêteur] fixera des entrevues avec vous ainsi qu'avec d'autres personnes pour parler de la plainte. [nom de l'enquêteur] vous contactera bientôt pour prendre rendez-vous afin de discuter de la plainte et d'entendre votre réponse (p. ex. votre version des faits). Aucune décision n'a été encore prise ni ne sera prise immédiatement après votre entrevue avec [nom de l'enquêteur].

Lorsque vous rencontrerez [nom de l'enquêteur], il vous demandera si, à votre avis, il existe d'autres personnes qui pourraient avoir des informations importantes au sujet de l'enquête.

Nous pouvons à tout moment nous arranger pour qu'une personne en qui vous faite confiance et/ou un représentant culturel/de la diversité vous assiste et vous soutienne au cours de l'entrevue et de l'enquête.

Nous ferons de notre mieux pour que les informations dont vous avez discuté avec [nom de l'enquêteur] restent confidentielles, mais nous aurons parfois besoin d'en parler à d'autres personnes pour garantir que les autres pensionnaires et vous-même ne courez aucun danger ou pour obtenir des informations complémentaires qui nous permettront de mieux comprendre la plainte. Nous vous demandons de ne pas parler de nos conversations avec d'autres personnes (excepté votre personne de soutien).

Personne n'ayant pris part à l'enquête ne peut être tourmentée ou maltraitée pour nous avoir parlé. Si c'est malgré tout le cas, veuillez nous prévenir immédiatement de façon à ce que nous puissions traiter du problème.

Une fois que nous aurons collecté toutes les informations, nous vous préviendrons des résultats de la plainte et (le cas échéant) de ce qui devra être changé immédiatement ou à l'avenir. Nous aimerions savoir comment, selon votre opinion, la plainte devrait être traitée.

Si vous avez des questions au sujet de la manière dont nous travaillons à la résolution de cette plainte, n'hésitez pas à nous les poser et à communiquer avec nous à [coordonnées]¹

Merci

[nom du défenseur]

¹ Rubin and Thomlinson, *Human Resources Guide to Workplace Investigations* (Canada Law Book: Aurora, 2006) p 201-203.



[EN-TÊTE]

[Date]

Privé et confidentiel

Délivré par [courriel, courrier, en personne, etc.]

[Nom de la personne]

[Adresse de la personne]

Cher/chère [nom] :

Objet : Plainte déposée le [date]

Nous vous écrivons pour vous prévenir que [PSE] a reçu une plainte et que celle-ci fait l'objet d'une enquête. Nous avons désigné [nom et fonction de l'enquêteur] pour enquêter au sujet de la plainte. À titre d'information, nous joignons à cette lettre un exemplaire de notre brochure sur la procédure de traitement des plaintes.

Cette lettre vous a été envoyée, car quelqu'un nous a dit que vous aviez des informations pertinentes au sujet de l'enquête. [nom de l'enquêteur] vous contactera pour fixer un rendez-vous afin de discuter de ce que vous savez à propos de la plainte. Durant l'entrevue, veuillez prévenir [nom de l'enquêteur] si vous pensez que nous devrions parler à une autre personne qui pourrait avoir des informations pertinentes ayant trait à l'enquête.

L'enquête au sujet de la plainte est confidentielle. Nous ferons donc de notre mieux pour que les informations que vous nous transmettez le restent également, mais nous aurons parfois besoin d'en parler à d'autres personnes pour garantir que nos pensionnaires ne courent aucun danger ou pour obtenir des informations complémentaires qui nous permettront de mieux comprendre la plainte. Nous vous demandons de ne parler à personne de nos conversations.

Personne n'ayant pris part à l'enquête ne peut être tourmentée ou maltraitée pour nous avoir parlé. Si c'est malgré tout le cas, veuillez nous prévenir immédiatement de façon à ce que nous puissions traiter du problème.

Si vous avez des questions au sujet de la manière dont nous travaillons à la résolution de votre plainte, n'hésitez pas à nous les poser et à communiquer avec nous à [coordonnées]¹

Merci

[nom du témoin]

¹ Rubin and Thomlinson, *Human Resources Guide to Workplace Investigations* (Canada Law Book: Aurora, 2006) p 201-203.



DÉCLARATION DU TÉMOIN

Nom du témoin _____

Fonction/Rôle : _____

Coordonnées : _____

Courriel : _____

Est-ce que quelqu'un vous a aidé à remplir ce formulaire ?

Nom de cette personne : _____

1. Description de l'incident

Incluez le plus de précisions possible. Indiquez notamment :

- la ou les personnes impliquées ;
- l'endroit où l'incident s'est déroulé ;
- la date et l'heure à laquelle l'incident s'est déroulé ;
- ce qui s'est passé ;
- si vous avez connaissance d'une autre personne à qui la même chose est arrivée.

(joignez une autre page à ce formulaire si vous avez besoin de plus d'espace)

Témoins potentiels

Dressez une liste des autres personnes qui pourraient avoir des renseignements au sujet de la plainte ou qui pourraient avoir vu ce qui s'est passé :

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____
- 5. _____

(joignez une autre page à ce formulaire si vous avez besoin de plus d'espace)

Informations ou réflexions complémentaires :

(joignez une autre page à ce formulaire si vous avez besoin de plus d'espace)

Cette déclaration est selon mon opinion et à ma connaissance, exacte. Je n'ai pas dit ou écrit quoi que ce soit que je sais faux ou que je crois incorrect.

Signature du témoin : _____ **Date :** _____

****Veuillez numérotier et signer toutes les pages supplémentaires****



FORMULAIRE RELATIF AUX RÉSULTATS DE LA PLAINTÉ

À compléter une fois l'examen de la plainte ou l'enquête terminée. Ce formulaire est réservé au dossier interne de l'agence.

Liste de vérification	Membre du personnel	Date
Plainte acceptée		
Plainte vérifiée de façon informelle		
Conclusion de l'enquête relative à la plainte (le cas échéant)		
Récapitulation des résolutions/conclusions et recommandations faites au(x) plaignant(s)		
Récapitulation des résolutions/conclusions et recommandations faites au(x) défenseur(s)		
Confirmation des recommandations par l'équipe de direction		
Proposition de recours à un processus de plainte externe (p. ex. IPEJ)		
Plainte enregistrée sur le formulaire de suivi de plainte		
Suivi avec le ou les plaignants pour vérifier que les recommandations ont été mises en œuvre		

1. Réception initiale de la plainte

Date reçue : ____/____/____

Membre du personnel qui a reçu la plainte: _____

Plainte reçue En personne Par courriel Par téléphone
 Par le biais d'un formulaire de plainte Par l'intermédiaire d'un avocat
 Autre _____

Personne(s) impliquée(s) dans le traitement de la plainte et rôle

Un représentant des Premières Nations, Inuits ou Métis ou des diversités MCMR a été prévenu :

Nom : _____ Date: _____

2. Précisions relatives à la plainte

Nom du plaignant :

Lien avec le client :

Coordonnées du plaignant :

Enfant impliqué (si l'enfant n'est pas le plaignant) :

Résumé de la plainte

Résultat recherché par le plaignant et/ou l'enfant :

3. Informations relatives à l'enquête

Documents examinés	<input type="checkbox"/> Dossier de l'enfant	<input type="checkbox"/> Dossier personnel	<input type="checkbox"/> Courriel
	<input type="checkbox"/> Messages texte	<input type="checkbox"/> Registre quotidien	<input type="checkbox"/> Note de l'employé/du superviseur
	<input type="checkbox"/> Plaintes antérieures	<input type="checkbox"/> Autre	

{ dresser une liste des documents pertinents }

Entrevues/déclarations des parties/témoins

1. Non, fonction et date

Réponse à l'entrevue

2. Non, fonction et date

Réponse à l'entrevue

3. Non, fonction et date

Réponse à l'entrevue

Étude des politiques de l'agence et des normes du ministère pertinentes

{dresser une liste des politiques et les normes applicables}

Un représentant des Premières Nations, Inuits ou Métis ou des diversités MCMR a été consulté et des informations ont été transmises.

Questions non résolues ou informations complémentaires manquantes

4. Découvertes et conclusions

Date de résolution : ____ / ____ / ____

Plainte fondée

Plainte infondée

Plainte non concluante

Plainte retirée ou reportée (mentionner pourquoi)

Précisions relatives au résultat de la plainte

Le plaignant a-t-il accepté le résultat ? Oui Non

Mesure prise

Recommandations ayant trait à des changements de politique/procédure (lorsqu'approprié)

Plainte passée à une agence externe.

- SAE MSEJ IPEJ
 Représentant des Premières Nations, Inuits ou Métis/de la diversité
 Autre _____

5. Conclusion et suivi de la plainte

Date à laquelle le ou les plaignants ont été informés du résultat :
___ / ___ / ___

Si le plaignant n'est pas l'enfant, date à laquelle l'enfant ou les enfants ont été informés : ___ / ___ / ___

Date à laquelle le ou les défenseurs ont été informés du résultat :
___ / ___ / ___

La plainte est-elle conclue ? Oui Non

Date de conclusion : ___ / ___ / ___

La plainte a-t-elle été indiquée sur le formulaire de suivi de plainte ?
 Oui Non

6. Signatures

Signature de la personne
qui a complété le formulaire

Date

Signature du directeur

Date



Rapport confidentiel relatif à l'enquête

I. Introduction et champ d'application de l'enquête

II. Contexte de l'enquête

a. Témoins et preuves

Les individus suivants ont été interrogés :

Nom du témoin	Rôle/Fonction	Date de l'entrevue

Les témoins ont été prévenus qu'ils ne devraient en aucun cas interférer avec l'enquête ou tenter d'influencer d'autres témoins. Les témoins ont également été prévenus qu'en vertu des politiques régissant l'organisation, ils étaient tenus de ne pas engager de représailles. Les déclarations des témoins n'ont pas été enregistrées (enregistrement audio). L'enquête a été poursuivie avec la conviction que les témoins useraient de bonne foi. Au besoin, la crédibilité des témoignages a dû être établie.¹

b. Documents

Pièce jointe	Document
1.	
2.	
3.	
4.	

c. Politiques, normes et lois

À l'occasion de cette enquête, il nous a été demandé de ne faire que constater les faits. Par conséquent, nous n'évaluerons pas si des politiques ou des lois correspondant à l'objet de la plainte ont été violées.

d. Normes appliquées en matière de preuve

Prendre des décisions en estimant la « prépondérance des probabilités » signifie que les preuves accumulées d'un côté l'emportent ou sont plus pertinentes que les preuves assemblées de l'autre.

¹Nous avons considéré et donné l'importance qu'il convient aux informations qui pourraient être considérés comme des oui-dire lors de procédures judiciaires.

e. Chronologie

Le tableau suivant rapporte des dates approximatives et les heures auxquelles, selon le plaignant, les incidents ayant trait à l'enquête ont eu lieu.

Chronologie		
Date	Heure	Description de l'incident

III. Contexte factuel

a. Le plaignant

b. Le défendeur

IV. Les allégations

a. La plainte

b. La réponse du défendeur

c. Les déclarations des témoins

V. Analyses et conclusions

J'ai établi mes conclusions en utilisant les normes relatives à la prépondérance des probabilités. Pour ce faire, je me suis demandé ce qui, d'après les preuves obtenues au cours de mon enquête, avait, à mon avis, le plus probablement eu lieu. Il s'agit d'une évaluation qualitative, et non quantitative.

{présenter les conclusions}

Par conséquent, d'après ce qui est mentionné ci-dessus, il est conclu en vertu de la prépondérance des probabilités que●.

Cela conclut l'enquête.

[Nom de l'enquêteur]



[EN-TÊTE]

[Date]

Privé et confidentiel

Délivré par [courriel, courrier, en personne, etc.]

[Nom de la personne]

[Adresse de la personne]

Cher/chère [nom] :

Objet : conclusion de l'enquête à propos de la plainte

Nous vous écrivons pour vous tenir au courant de la conclusion de notre enquête au sujet de votre plainte.

Nous avons reçu votre plainte le [date]. Après vous avoir rencontré pour parler de vos préoccupations, nous avons également discuté avec [nom du défenseur] ainsi qu'avec des témoins. Nous avons examiné toutes les informations et tous les documents collectés au cours de l'enquête et avons conclu que votre plainte est [fondée/infondée/non-conclusive].

[Paragraphe à inclure si la plainte est fondée] : En conséquence, nous prendrons les mesures nécessaires pour garantir que l'incident ou les incidents qui vous préoccupent ne se reproduiront plus à l'avenir. Pour des raisons de confidentialité, nous ne pouvons pas vous dire toutes les mesures qui seront prises, mais parmi celles qui peuvent être divulguées, on compte : [dresser une liste des mesures qui ne sont pas confidentielles]. Nous communiquerons avec vous dans les jours qui suivent afin de savoir comment vous vous sentez.

Si vous n'êtes pas satisfaits du résultat de notre enquête, vous pouvez demander à ce qu'elle soit réexaminée par le ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse ou par l'IPEJ. Vous pouvez téléphoner à l'IPEJ à tout moment au 1-800-263-2841.

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de notre enquête et de ses résultats, nous vous invitons à nous le faire savoir en communiquant avec [coordonnées de la personne à contacter].¹

Merci de nous avoir signalé vos préoccupations.

[nom]

¹ Rubin and Thomlinson, *Human Resources Guide to Workplace Investigations* (Canada Law Book: Aurora, 2006) p 205 to 206.



[EN-TÊTE]

[Date]

Privé et confidentiel

Délivré par [courriel, courrier, en personne, etc.]

[Nom de la personne]

[Adresse de la personne]

Cher/chère [nom] :

Objet : conclusion de l'enquête à propos de la plainte

Nous vous écrivons pour vous tenir au courant de la conclusion de notre enquête à propos de la plainte que nous avons reçue le [date] à votre sujet.

Après avoir rencontré le plaignant, nous vous avons fixé rendez-vous, puis avons discuté avec des témoins. Nous avons examiné toutes les informations et tous les documents collectés au cours de l'enquête et avons conclu que la plainte est [fondée/infondée/non-conclusive].

[Paragraphe à inclure si la plainte est fondée] : En conséquence, nous prendrons les mesures nécessaires pour garantir que de telles plaintes ne se reproduiront plus à l'avenir. Pour des raisons de confidentialité, nous ne pouvons pas vous dire toutes les mesures qui seront prises, mais parmi celles qui peuvent être divulguées, on compte : [dresser une liste des mesures qui ne sont pas confidentielles].

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de notre enquête et de ses résultats, nous vous invitons à nous le faire savoir en communiquant avec [coordonnées de la personne à contacter].¹

Merci

[Nom]

¹ Rubin and Thomlinson, *Human Resources Guide to Workplace Investigations* (Canada Law Book: Aurora, 2006) p 205 to 206.

DEMANDE D'ENQUÊTE – ÉTABLISSEMENT POUR ENFANTS

L'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes a le pouvoir d'enquêter sur les questions qui sont portées à son attention quelle qu'en soit la source et qui concernent un enfant ou un groupe d'enfants et les services reçus auprès du titulaire de permis d'un foyer si une société d'aide à l'enfance est l'agence de placement.

Renseignements généraux

Ce document est une demande d'enquête sur un incident qui me concerne en tant que jeune.

Ce document est une demande d'enquête et je suis le père ou la mère d'un ou d'une jeune placé(e) dans un établissement pour enfants par une société d'aide à l'enfance.

Ce document est une demande d'enquête et je suis une personne disposant de renseignements sur un établissement pour enfants qui accueille des enfants placés par une société d'aide à l'enfance.

A. DÉTAILS CONCERNANT LA QUESTION AU SUJET DE LAQUELLE VOUS SOUHAITEZ QUE L'INTERVENANT PROVINCIAL MÈNE UNE ENQUÊTE

Quel est l'objet de votre plainte? (Décrivez votre plainte avec le plus de détails possible.)

- Vous pouvez indiquer les actes ou les paroles d'une personne qui vous ont amené(e) à présenter cette plainte ou ce que, selon vous, cette personne aurait dû faire ou dire.
- Vous pouvez donner des détails sur le moment et le lieu de l'incident et sur les personnes en cause dans la situation dont vous vous plaignez.

Annexez d'autres feuilles au besoin.

B. Veuillez remplir cette section si vous êtes un ou une jeune.

Nom de famille _____ Prénom _____ Autre prénom _____

Date de naissance (aaaa/mm/jj) _____ Bande ou communauté autochtone (le cas échéant) _____

Adresse (numéro et rue) _____ Bureau/unité/app. _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Numéro de téléphone _____ Numéro de téléphone cellulaire _____ Courriel _____

Coordonnées de médias sociaux _____

**C. SI VOUS N'ÊTES PAS UN OU UNE JEUNE RECEVANT DES SERVICES AUPRÈS
D'UNE SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE, VEUILLEZ REMPLIR CETTE SECTION**

Nom de famille Prénom Autre prénom

Adresse (numéro et rue) Bureau/unité/app.

Ville Province Code postal

Numéro de téléphone (journée) Numéro de téléphone (soirée) Numéro de téléphone cellulaire

Courriel/coordonnées de médias sociaux

Renseignements sur l'enfant :

Prénom de l'enfant Autre prénom de l'enfant Nom de famille de l'enfant

Date de naissance de l'enfant (aaaa/mm/jj) Bande ou communauté autochtone de l'enfant (le cas échéant)

Adresse de l'enfant (numéro et rue) Bureau/unité/app.

Ville Province Code postal

Numéro de téléphone Numéro de téléphone cellulaire Courriel

Coordonnées de médias sociaux

D. Quel établissement pour enfants votre plainte concerne-t-elle?

Nom de l'établissement

Adresse de l'établissement

Téléphone de l'établissement

Société mère (le cas échéant)

E. Quelle société d'aide à l'enfance vous a placé(e) dans cet établissement?

Nom de la société d'aide à l'enfance

Adresse de la société d'aide à l'enfance

Numéro de téléphone de la SAE

Nom du travailleur ou de la travailleuse

F. Avez-vous porté plainte au sujet de cette situation auprès de l'établissement pour enfants concerné?

Oui Non

G. Quel a été le résultat de votre plainte auprès de l'établissement pour enfants?

H. Avez-vous porté plainte au sujet de cette situation auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse?

Oui Non

I. Quel a été le résultat de votre plainte auprès du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse?

J. Avez-vous des suggestions à faire quant à la façon de résoudre votre problème?

Nom (en caractères d'imprimerie)

Signature

Date (aaaa/mm/jj)

Madame Rebecca ABCDEF
Directrice générale

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

31 mai 2017

Madame,

ENVOYÉ ÉLECTRONIQUEMENT

Objet : Notre numéro de dossier XX-2017

Conformément à l'alinéa 17(1)a) de la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes*, la présente vise à vous informer de l'intention de l'intervenant provincial de mener une enquête en vertu du paragraphe 15(2) de la Loi.

L'intervenant s'attend à ce que la portée de l'enquête englobe XXXXXX.

Les enquêteurs de l'Unité des enquêtes communiqueront avec vous prochainement pour obtenir des renseignements et des documents. Nous avons hâte de travailler en étroite collaboration avec vous et les membres de votre personnel, et serions heureux d'organiser une séance d'information sur l'enquête à votre convenance.

L'enquêtrice principale qui s'occupe de cette affaire est XXXXXX et vous pouvez la joindre au XXXXXXXX.

Merci de votre collaboration prévue dans le cadre de cette affaire.

Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Diana Cooke
Directrice des enquêtes

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Madame Rebecca ABCDEF
Directrice générale

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

Le 5 juin 2017

ENVOYÉ ÉLECTRONIQUEMENT

Madame,

Demande de documents n° 1

Objet : Notre numéro de dossier XX-2017

Pour faire suite à la lettre d'avis de l'intervenant provincial datée du 31 mai 2017, indiquant son intention de mener une enquête sur XXXX, la présente vise à vous fournir une liste initiale des renseignements que l'Unité des enquêtes veut obtenir de votre organisme.

Nous avons déterminé les documents jugés pertinents pour l'enquête, et demandons par la présente des versions non caviardées des renseignements ci-après, à nous transmettre par la poste ou sous format électronique. La lettre de demande de documents est jointe à l'annexe A.

Je souhaite recevoir cette information d'ici le 23 juin 2017, avant 16 h 30. Cette information peut être envoyée par voie électronique. Autrement, notre bureau sera heureux de prévoir des services de messagerie, à votre demande.

Notre demande est présentée aux termes du paragraphe 16.1(4) de la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial auprès des enfants et des jeunes* qui contraint à fournir des renseignements et à produire des documents qui, de l'avis de l'intervenant, portent sur toute affaire sur laquelle l'intervenant enquête, ainsi qu'en vertu du paragraphe 16.1(5), qui prévoit que de tels renseignements et documents doivent être fournis et produits sur demande, respectivement.

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Madame Rebecca ABCDEF
Directrice générale

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

Les paragraphes 16.1(4) et 16.1(5) prévoient ce qui suit :

Renseignements ou documents pertinents

- (4) Dans l'exercice de sa fonction d'enquête, l'intervenant peut exiger d'un dirigeant, d'un employé ou d'un membre d'une personne ou entité énumérée au paragraphe (3), ou de toute autre personne ou entité qui, à son avis, est en mesure de fournir des renseignements ayant trait à l'objet de son enquête :
- (a) qu'il fournisse les renseignements;
 - (b) qu'il produise les documents ou objets pertinents qu'il peut avoir en sa possession ou sous son contrôle. 2014, chap. 13, annexe 10, art. 9.

Idem : obligation de fournir des renseignements ou des documents

- {5) La personne ou l'entité visée au paragraphe (4) fournit à l'intervenant, sur demande, les renseignements et produit les documents ou objets exigés. 2014, chap. 13, annexe 10, art. 9.

En outre, le paragraphe 16.1(6) de notre loi applicable nous permet de signifier une assignation officielle qui exigerait de produire des documents et de se présenter à notre bureau afin d'être interrogé sous serment. Lors de notre conversation téléphonique du 1^{er} juin 2017, vous avez confirmé avoir besoin d'une assignation, laquelle est jointe à la présente lettre.

Dans l'éventualité où les documents ne sont pas reçus d'ici le 23 juin 2017, une assignation est incluse à la présente, laquelle exigera votre présence à nos bureaux le 26 juin 2017 à 10 h aux fins d'examen sous serment aux termes du paragraphe 16.1(6) de la Loi. Sous réserve de recevoir les documents d'ici le 23 juin 2017, nous vous aviserons que cette assignation a été annulée.

Il pourrait devenir nécessaire d'envoyer une autre demande de documents avant de terminer notre enquête. Je vous demanderais votre aimable assistance pour toute demande ultérieure et vous prierais de veiller à ce que tous les documents, y compris, mais non de façon limitative les notes, dossiers, rapports, enregistrements, courriels et messages textes, soient extraits et que vous les conserviez en lieu sûr jusqu'à la fin de notre enquête.

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Madame Rebecca ABCDEF
Directrice générale

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

Je tiens à vous remercier, ainsi que vos collègues, pour votre coopération, et je m'attends à une communication et à une consultation continues tout au long de cette enquête. N'hésitez pas à communiquer avec moi au 416-325-9781 si vous avez des questions.

Vous pouvez également joindre l'enquêtrice principale XXXXXX au XXXX.
Veuillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Diana Cooke
Directrice des enquêtes

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 **Fax** 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 **Fax** 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 **Télocopieur** 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 **Télocopieur** 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Madame Rebecca ABCDEF
Directrice générale

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

ANNEXE A

DEMANDE DE DOCUMENTS N° 1 – 5 juin 2017

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

1. Une copie de tous les documents concernant XXXXX.
2. Une copie de toute la correspondance et de toutes les communications entre XXXX impliquant XXXXX.
3. Une copie de tous les rapports d'événement, rapports d'incident, notes de journaux et rapports d'incident supplémentaires reçus ou préparés par XXXXXXXXXXXX.

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

ASSIGNATION

Destinataire : Rebecca ABCDEFGH

Nom

123, rue Sesame, Toronto (Ontario) M1B 2C3

Adresse

Objet : Enquête du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes en vertu du paragraphe 15(2) de *la Loi de 2007 sur l'intervenant provincial auprès des enfants et des jeunes*, L.O. 2007, chap. 9, ainsi modifiée (la « Loi »).

VOUS ÊTES SOMMÉE DE COMPARAÎTRE en vertu du paragraphe 16.1(6) de la Loi aux fins d'un examen sous serment ou d'une affirmation solennelle devant un enquêteur dans le cadre de la présente procédure pour fournir des renseignements liés à l'enquête de l'intervenant provincial concernant :

XXXXXXXXXX

2017-06-14 à 10 h Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes
Date (aaaa-mm-jj) Heure

au 401, rue Bay, bureau 2010, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Lieu

VOUS ÊTES TENUE D'APPORTER AVEC VOUS et de produire, lors de la procédure, les documents et objets ci-après, et de rester jusqu'à ce que votre comparution ne soit plus exigée :

Tous les documents désignés dans la Demande de documents n° 1 datée du 10 mai 2017

L'INDEMNITÉ DE PRÉSENCE pour les jours de comparution est signifiée avec la présente assignation et est calculée conformément à la section Tarif A des Règles de procédure civile, comme suit :

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr



1. Indemnité de présence pour chaque jour où la présence du témoin est indispensable : 50 \$.
2. Frais de déplacement si l'audience ou l'interrogatoire a lieu :
 - a) dans la ville où le témoin réside, 3 \$ pour chaque jour où sa présence est indispensable;
 - b) à 300 kilomètres ou moins de l'endroit où réside le témoin, 24 ¢ du kilomètre parcouru à l'aller et au retour entre sa résidence et le lieu de l'audience ou de l'interrogatoire;
 - c) à plus de 300 kilomètres de l'endroit où réside le témoin, le prix du billet d'avion le moins cher, plus 24 ¢ du kilomètre parcouru à l'aller et au retour entre l'aéroport et sa résidence et entre l'aéroport et le lieu de l'audience ou de l'interrogatoire.

3. Si le témoin ne réside pas à l'endroit où a lieu l'audience ou l'interrogatoire, une indemnité de logement et de repas pour chaque nuit qu'il est tenu de passer à cet endroit (75 \$).

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

Si votre présence est exigée pendant une période additionnelle, vous aurez droit à une indemnité de présence supplémentaire.

SI VOUS NE COMPARAISSEZ PAS ou si vous omettez de continuer d'être présente comme demandé, ou si vous ne produisez pas les documents ou les objets au moment et à l'endroit indiqués, alors en vertu de l'article 21.2 de la Loi, vous pourriez faire l'objet d'une poursuite aux termes de la *Loi sur les infractions provinciales*, L.R.O., 1990, chap. P.33, ainsi modifiée, et si vous êtes déclarée coupable d'une infraction, vous pourriez devoir acquitter une amende maximale de 1 000,00 \$.

L'article 21.2 de la Loi prévoit ce qui suit :

Infractions

21.2 (1) Commet une infraction quiconque, sans justification légale ni excuse légitime :

- a) entrave volontairement l'intervenant ou une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en vertu de la présente loi, lui nuit ou lui résiste;
- b) refuse ou omet volontairement de satisfaire à une exigence légale de l'intervenant ou d'une autre personne en vertu de la présente loi;
- c) fait volontairement une fausse déclaration à l'intervenant ou à une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en vertu de la présente loi, l'induit volontairement en erreur ou tente de l'induire en erreur. 2014, chap. 13, annexe 10, art. 12.

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

Peines

(2) Quiconque commet une infraction est passible, sur déclaration de culpabilité, d'une amende d'au plus 1 000 \$. 2014, chap. 13, annexe 10, art. 12.

Signature par ou au nom de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

Fait à la Ville de Toronto, ce 15^e jour de mai 2017.

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

Attestation de production de documents

Je _____ (nom complet de la personne),

de la _____ (ville, municipalité, etc.) de _____, en Ontario

Poste : _____ (directrice générale, etc.) de

Organisme : _____ (Ministère, agence, etc.),

ATTESTE CE QUI SUIT :

1. J'ai demandé au personnel et aux employés de l'organisme susmentionné d'effectuer une recherche diligente des documents sous format papier et électronique en la possession, sous le contrôle ou sous la garde dudit organisme et j'ai fait les enquêtes nécessaires d'autres documents pour me renseigner afin de produire la présente attestation.
2. À ma connaissance, et d'après les renseignements que je possède et ce que je crois, tous les documents mentionnés dans la demande de documents du Bureau de l'intervenant provincial datée du _____ qui sont en la possession, sous le contrôle ou sous la garde de l'organisme précité ont été produits pour le Bureau de l'intervenant provincial.
3. Si, en tout temps, j'apprends que la présente attestation est fondée sur des renseignements inexacts ou erronés, je communiquerai dans les plus brefs avec le Bureau de l'intervenant provincial pour lui faire part de cette nouvelle information.
4. Si, en tout temps, je trouve d'autres documents pouvant satisfaire à la demande de documents, je les fournirai dans les plus brefs délais au Bureau de l'intervenant provincial.

Date _____

(Signature)

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

ENGAGEMENT DE NON-DIVULGATION

REPRÉSENTANT, CONSEILLER OU PERSONNE DE CONFIANCE DE LA PERSONNE
INTERROGÉE

Je, _____

Veillez indiquer le nom au complet en lettres moulées du représentant, du conseiller ou de la personne de confiance

_____ Rue

_____ Ville Province Code postal

confirme ce qui suit :

1. Je comprends qu'il s'agit d'une entrevue auprès de _____
Nom de la personne interrogée

(la personne interrogée) effectuée par l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes (l'intervenant) dans le cadre d'une enquête menée aux termes de la *Loi de 2007 sur l'intervenant provincial auprès des enfants et des jeunes* (l'enquête).

2. Je suis un représentant, un conseiller ou une personne de confiance de la personne interrogée. Je souhaite assister à cette entrevue et le fais avec le consentement de la personne interrogée.
3. Je comprends que l'enquête est en cours et que l'entrevue à laquelle je souhaite assister peut concerner des renseignements hautement personnels qui doivent demeurer confidentiels.

Par conséquent, je conviens de respecter les obligations de confidentialité ci-après :

4. L'information traitée pendant l'entrevue, qui est liée à l'entrevue ou qui découle de l'entrevue de quelque manière que ce soit (l'information confidentielle) doit être gardée strictement confidentielle.
5. Sous réserve du paragraphe 6, je ne divulguerai d'information confidentielle à quiconque, y compris toute personne qui peut être interrogée dans le cadre de l'enquête, sans le consentement écrit de l'intervenant jusqu'à ce que l'intervenant donne avis de la fin de l'enquête.
6. Le présent engagement ne m'empêche pas de divulguer de l'information confidentielle à l'administrateur en chef ou à la direction de l'établissement concerné par l'enquête, sous réserve de ce qui suit :

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 Fax 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 Fax 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 Télécopieur 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 Télécopieur 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Legislative
Assembly
of Ontario



Assemblée
législative
de l'Ontario

- (a) la divulgation ne nuira pas directement ou indirectement à l'enquête;
- (b) toute personne recevant l'information confidentielle s'engage à ne pas rendre l'information publique, à divulguer l'information à toute personne pouvant être interrogée dans le cadre de l'enquête ni à commettre toute action avec l'information confidentielle qui pourrait nuire à l'enquête.

7. Si la loi m'oblige à divulguer toute information confidentielle, j'en informerai immédiatement l'intervenant et la personne interrogée.

Signature du représentant, du conseiller ou de la personne de confiance

Témoïn

Signé à :

Ville

Province

ce

_____ jour de

Date

Mois

Année

Ontario Child Advocate

Phone 416.325.5669 **Fax** 416.325.5681
401 Bay Street, Suite 2200, Toronto, Ontario M7A 0A6

Phone 807.624.1455 **Fax** 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca

Intervenant en faveur des enfants de l'Ontario

Téléphone 416.325.5669 **Télocopieur** 416.325.5681
401 rue Bay, Bureau 2200, Toronto (Ontario) M7A 0A6

Téléphone 807.624.1455 **Télocopieur** 1.807.625.6351
905 Victoria Ave E. Unit 3, Thunder Bay, Ontario P7C 1B3

www.ontariochildadvocate.ca/fr

Dois-je coopérer à l'enquête et qu'advient-il de l'information fournie?

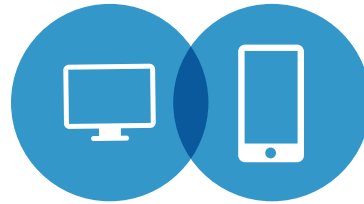
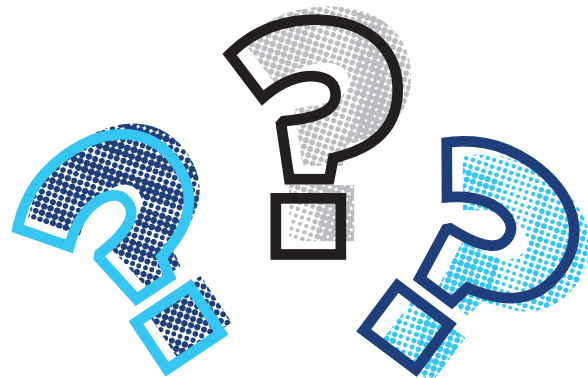
Toute personne qui est invitée à fournir de l'information ou à produire des documents est tenue par la loi de le faire. Un témoin interrogé par le Bureau de l'intervenant provincial dispose d'un certain nombre de moyens de protection juridique. Par exemple, aucune déposition du témoin ne peut pas être utilisée contre lui lors d'une procédure ultérieure, y compris un procès criminel.

Vous devrez peut-être fournir des renseignements personnels au cours de l'enquête, bien que ces renseignements soient par ailleurs protégés en vertu de lois sur la protection de la vie privée ou d'autres dispositions législatives. Tous les documents doivent être fournis sans caviardage de renseignements personnels.

Sauf s'il juge nécessaire d'inclure les renseignements personnels dans le rapport d'enquête, le Bureau de l'intervenant provincial préserve généralement la confidentialité de tels renseignements. **Ni l'identité ni les renseignements identificatoires de l'enfant ne seront publiés dans le rapport d'enquête.**

Le Bureau de l'intervenant provincial peut être tenu de divulguer les renseignements que vous fournissez si la loi l'autorise ou l'exige, s'il existe un risque de préjudice ou que l'application de la loi le rend nécessaire.

Si le Bureau de l'intervenant provincial découvre, au cours de l'enquête, toute **inconduite** de la part d'un fonctionnaire ou d'un employé du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, d'une société d'aide à l'enfance, du titulaire de permis d'un foyer ou d'une autre entité, il peut en saisir l'autorité compétente.



Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Unité des enquêtes, veuillez consulter notre site Web à

www.provincialadvocate.on.ca/investigations

Vous pouvez aussi nous appeler au

416 325 5669 (local) ou au

1 800 263 2841 (sans frais)

L'intervenant provincial
en faveur des enfants & des jeunes

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes – Unité des enquêtes
401, rue Bay, bureau 2010
Toronto, Ontario M7A 0A6

À QUOI PEUT-ON S'ATTENDRE LORS D'UNE ENQUÊTE

Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes
(Bureau de l'intervenant)

L'intervenant provincial
en faveur des enfants & des jeunes

Étapes clés du processus d'enquête

1

Plainte ou déclaration

Une jeune personne ou un membre du public peut déposer une plainte en communiquant avec le Bureau de l'intervenant ou l'Unité des enquêtes. Toute question pouvant donner lieu à une enquête peut également être soumise au Bureau de l'intervenant par l'entremise de ses autres unités fonctionnelles.

2

Accueil et examen préliminaire

Lorsque l'Unité des enquêtes reçoit une demande d'enquête, elle examine la plainte et détermine, en fonction de son mandat et de ses compétences, s'il y a lieu de faire enquête. Si l'Unité des enquêtes décide de ne pas donner suite à la plainte en commençant ou en poursuivant une enquête, elle avise la personne qui a déposé la plainte.

3

Avis d'enquête

Si l'enquête a lieu, le directeur des enquêtes communique avec le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse pour l'aviser que le Bureau de l'intervenant entreprend une enquête. Le directeur des enquêtes informe également les autres parties concernées, par exemple la société d'aide à l'enfance ou le titulaire de permis d'un foyer.

4

Processus d'enquête

L'Unité des enquêtes commence l'enquête en effectuant généralement les démarches suivantes :

L'équipe des enquêtes rencontre l'organisme concerné pour discuter du processus d'enquête et poser quelques questions préliminaires.

Les enquêteurs examinent le dossier et réunissent des documents et d'autres renseignements pertinents. Des entrevues ont lieu avec les parties visées et/ou concernées, et avec toute autre personne étant au courant du problème.

Un rapport préliminaire est rédigé. Si l'on détermine que le rapport ou les recommandations découlant de l'enquête adresseront un blâme à l'une des personnes ou des entités prévues par la loi, l'Unité des enquêtes donne à la partie concernée la possibilité de répondre. Avant qu'il soit terminé dans sa version définitive, le rapport préliminaire peut être transmis en tout ou en partie aux parties concernées pour qu'elles soumettent leurs commentaires.

5

Publication du rapport final

Le rapport final est publié. Il contient un résumé des raisons qui ont motivé l'enquête, des recommandations et d'autres renseignements, le cas échéant. On n'y trouve aucune information pouvant permettre d'identifier un enfant ou une jeune personne.

6

Rapports d'étape

L'intervenant provincial peut demander aux organismes concernés de produire un rapport d'étape afin de faire le suivi de ses recommandations. Selon les renseignements fournis, il décidera d'envoyer ou non une copie du rapport d'étape au premier ministre et à l'Assemblée législative.

Qu'est-ce que l'Unité des enquêtes du Bureau de l'intervenant?

L'intervenant provincial est un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative de l'Ontario dont le mandat consiste notamment à mener des enquêtes et à formuler des recommandations pour améliorer les services fournis aux enfants par une société d'aide à l'enfance ou le titulaire de permis d'un foyer.

L'Unité des enquêtes du Bureau de l'intervenant est responsable des services d'enquête. L'Unité peut lancer une enquête pour donner suite à une plainte, pour examiner un incident particulier ou pour étudier un problème systémique concernant des services à l'enfance.

On trouvera de plus amples renseignements à ce sujet sur notre site Web, à www.provincialadvocate.on.ca/investigations

Votre rôle dans le processus d'enquête

Si vous possédez des renseignements en rapport avec l'enquête, l'Unité des enquêtes peut vous demander de collaborer en effectuant ce qui suit :

1. Fournir des renseignements

Vous devrez peut-être fournir des renseignements à l'Unité des enquêtes lors de réunions ou d'appels téléphoniques.

2. Produire des documents

Vous devrez peut-être préparer et produire tout document étant en votre possession et pouvant avoir trait à l'enquête.

3. Prendre part à une entrevue

Vous devrez peut-être prendre part à une réunion à huis clos en qualité de témoin pour déposer sous serment.

Que se passe-t-il pendant l'entrevue?

Habituellement, l'entrevue qui a lieu entre l'Unité des enquêtes et un témoin assermenté est enregistrée. L'enregistrement de l'entrevue appartient au Bureau de l'intervenant et sera conservé en lieu sûr.

L'Unité des enquêtes peut adresser une citation à comparaître ou organiser une entrevue volontaire dans un local du Bureau de l'intervenant provincial ou ailleurs.

Vous pouvez décider d'apporter des documents avec vous à l'entrevue ou être tenu de le faire. Si vous êtes tenu d'apporter des documents, l'Unité des enquêtes vous les indiquera à l'avance.

Les entrevues se déroulent à huis clos et le public n'y a pas accès. Vous avez le droit d'être accompagné d'un avocat. Au besoin et si les dispositions sont prises à l'avance, vous pouvez être accompagné d'une personne de confiance qui assistera avec vous à l'entrevue mais ne pourra pas y participer.



ANNEXE A

RÉGLEMENTATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES EN ÉTABLISSEMENT

Plusieurs textes de loi provinciale protègent les droits des enfants et réglementent leurs soins en établissement résidentiel. Fournir un résumé du vaste cadre législatif régissant les droits des enfants en établissement et régissant les établissements résidentiels est en dehors du champ d'application de ce manuel de conformité. Cependant, le manuel de conformité discute de certains textes réglementaires et de certains textes de loi qui sont pertinents aux droits des enfants ainsi qu'aux plaintes et aux enquêtes ayant trait aux services fournis aux enfants par les PSE. Cette annexe propose un bref exposé des dispositions législatives et des textes réglementaires permettant de répondre aux plaintes internes relatives aux droits des enfants et des enquêtes de l'IPEJ.

Loi 2017 sur les services à l'enfance et à la famille (LSEJF)

La *Loi 2017 sur les services à l'enfance et à la famille* (auparavant la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*) régit beaucoup des programmes et des services de soins pour les enfants de la province. Son objectif premier est de promouvoir les intérêts, la protection et le bien-être des enfants. Ainsi, cette mesure législative régit des questions parmi lesquelles se trouvent les droits des enfants qui reçoivent des services ou qui sont en établissement résidentiel et des enjeux relatifs à la protection des enfants, à la justice des jeunes, au traitement des mesures de sécurité, à la délivrance de permis aux établissements, aux services apportés aux enfants des communautés métisses et des Premières Nations et à l'adoption en Ontario.

C'est en vertu de la LSEJF qu'il est exigé qu'un PSE établisse une procédure écrite pour entendre et traiter les plaintes relatives à des violations alléguées des droits des enfants en établissement. La procédure de plainte doit inclure un examen de la plainte par le PSE montrant que celui-ci a tenté de la résoudre. De plus, la procédure de plainte exige qu'un PSE avise les enfants du fait qu'ils peuvent demander de l'assistance à l'IPEJ en déposant une plainte et requérant que leur plainte soit réexaminée par un autre organisme que le PSE.

Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés

La *Loi de 2014 sur la responsabilisation et la transparence du secteur public et des députés* (également connue comme projet de loi 8) modifie la Loi sur l'IPEJ et élargit le mandat de l'IPEJ l'autorisant à mener des enquêtes et à faire des recommandations pour améliorer les services des SAE et les services fournis par un PSE si une SAE est l'agence de placement. Bien que le projet de loi 8 ait été passé en décembre 2014, l'autorité législative de l'IPEJ en ce qui concerne la réalisation d'enquêtes n'a pris effet que le 1^{er} mars 2016.



Loi 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes

La Loi 2007 sur l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes institue le Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes comme étant indépendant de l'Assemblée législative. L'objectif principal de la loi est de donner le pouvoir à l'IPEJ de : donner une voix indépendante aux enfants en s'associant avec eux et en mettant les questions qui les touchent en avant ; en encourageant la communication et la compréhension entre les enfants, les familles et ceux qui leur fournissent des services ; en éduquant les enfants et leurs aidants au sujet des droits des enfants ; en conduisant des enquêtes et en faisant des recommandations pour améliorer les services des SAE et les services fournis par un PSE si une SAE est l'agence de placement.

La Loi sur l'IPEJ précise les compétences et les pouvoirs de l'IPEJ relativement à ses fonctions d'enquête, ainsi que les droits et les obligations des PSE lorsqu'ils sont confrontés à une enquête de l'IPEJ.

Convention internationale relative aux droits de l'enfant

La Convention internationale relative aux droits de l'enfant (CIDE) est un traité international relatif aux droits des personnes. La CIDE déclare et décrit les droits fondamentaux de toutes personnes âgées de moins de 18 ans. Il s'agit du traité international relatif aux droits des personnes le plus largement ratifié de l'Histoire. Le Canada a ratifié la CIDE le 13 décembre 1991.

Tous les gouvernements qui ont ratifié la CIDE ont l'obligation légale de mettre en œuvre et de faire respecter les droits contenus dans les cinquante-quatre (54) articles de la CIDE. Ces articles couvrent tous les aspects de la vie d'un enfant, y compris les droits civils, politiques, économiques, sociaux et culturels. Aux termes de la CIDE, l'ensemble des droits des enfants est régi par quatre (4) articles connus comme principes généraux. Ceux-ci sont la non-discrimination ; l'intérêt supérieur de l'enfant ; le droit à la vie, à la survie et au développement (les gouvernements doivent faire de leur mieux pour protéger les enfants du danger) et la participation (les enfants ont le droit de donner leur opinion en ce qui concerne toutes les questions qui les touchent et ont également le droit de se faire entendre).

En accomplissant son dessein et réalisant ses objectifs, l'IPEJ est guidé par les principes de la CIDE.

Les normes de certification

La certification est un programme de perfectionnement de la qualité grâce à laquelle une organisation qui satisfait ou va au-delà des normes prédéfinies obtient une reconnaissance officielle. Bien qu'un PSE ne soit pas dans l'obligation d'obtenir une certification, les connaissances associées aux normes de certification ainsi qu'à leur mise en œuvre et à leur respect peuvent permettre d'améliorer les services qui sont offerts aux enfants et à leurs familles.

La CARF Canada a développé des normes particulières relatives au service fourni par des PSE aux enfants et aux jeunes. Ces normes ont pour objectif d'améliorer lesdits services et d'en parfaire les résultats pour le bien des personnes les utilisant. Les normes de la CARF déterminent les critères de conformité de façon précise afin de garantir que les PSE promeuvent et respectent les droits des enfants et des jeunes par le biais de leurs politiques, procédures, documentations et examens.



Le manuel de certification de la CARF Canada contient ses normes de certification, ainsi que des critères exigeant que les PSE aient un protocole clair en ce qui concerne les plaintes officielles. Les organisations doivent développer et mettre en œuvre une politique ainsi que une procédure écrite grâce à laquelle les personnes qui utilisent les services des PSE seront à même de comprendre leurs droits et de déposer une plainte formelle à l'organisation si ceux-ci sont bafoués. Les normes de certification exigent également que les organisations remplissent et suivent les analyses de plaintes reçues afin de mieux identifier les domaines ayant besoin d'être améliorés et de mettre en œuvre des changements qui leur permettront de perfectionner leurs services et d'obtenir de meilleurs résultats pour le bien des personnes les utilisant.

Les Normes de la protection de l'enfance en Ontario (2016)

Les Normes de la protection de l'enfance en Ontario constituent un cadre obligatoire qui régit les services de protection de l'enfance que les SAE doivent fournir. L'objectif de ces normes a pour objet de promouvoir des services, aux enfants et aux familles qui reçoivent des services de la part des SAE, qui sont adaptés et de grande qualité.

Les normes indiquent la manière dont une SAE est tenue d'agir quand elle dirige des enquêtes de protection à l'enfance donnant suite à des recommandations (plaintes) suggérant qu'un enfant pourrait avoir besoin de protection. Ces normes contiennent notamment les exigences requises pour qu'une SAE enquête au sujet d'un PSE (désigné comme « aidant communautaire ») étant le sujet d'un rapport ou à propos duquel la SAE a reçu des informations (p. ex. « recommandation ») alléguant qu'un enfant pourrait avoir besoin de protection. Les normes sont complétées par des recommandations sur les aidants communautaires qui fournissent aux SAE des renseignements complémentaires pratiques indiquant les actions à prendre lors de la réception d'une plainte concernant un enfant aux soins d'un PSE.

Lorsqu'une SAE mène une enquête relative à la protection d'un enfant aux soins d'un PSE, celle-ci est dans l'obligation d'interroger les témoins (p. ex. la ou les victimes présumées, le coupable présumé et les enfants et les employés impliqués) et d'examiner les locaux où l'incident a eu lieu. En outre, la SAE pourrait examiner les dossiers et les registres du PSE (p. ex. registre quotidien, rapport d'incident grave, dossier de l'enfant), les politiques et procédures, les niveaux de dotation, la formation et les qualifications du personnel, la routine quotidienne, la programmation et les rapports de plaintes ou de maltraitances passées.



ANNEXE B

VUE D'ENSEMBLE DES OBLIGATIONS RELATIVES À L'ÉTABLISSMENT D'UN RAPPORT

L'obligation d'établir un rapport en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*

L'article 125 de la LSEJF exige que le public, notamment les professionnels qui travaillent avec des enfants, rapporte immédiatement à une SAE tous soupçons qu'un enfant est, ou pourrait être dans le besoin de protection. L'article 125 présente les circonstances dans lesquelles un rapport obligatoire à une SAE doit être établi par une personne, notamment lorsqu'il s'agit d'incident de violence physique, sexuelle et psychologique, de cas de négligence et de risque de blessure.

Les procédures internes de plaintes et d'enquête d'un PSE ne peuvent jamais remplacer l'obligation de rapporter un enfant ayant besoin de protection. Si à n'importe quel moment pendant le déroulement d'une plainte interne, un PSE pense avoir de bonnes raisons de soupçonner qu'un enfant pourrait subir des préjudices, il doit immédiatement rapporter ses suspicions et les informations sur lesquelles elles sont fondées à une SAE.

Pour toute information complémentaire au sujet des obligations d'établissement de rapport des PSE, reportez-vous à la brochure intitulée « Signaler les cas d'enfants victimes de mauvais traitements et de négligence : c'est votre devoir » disponible sur le site du MSEJ <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/childrensaid/reportingabuse/abuseandneglect.aspx>.

Reporter des incidents graves

Les *Serious and Enhanced Serious Occurrence Reporting Guidelines* [Les lignes directrices relatives à l'établissement de rapports d'incident sérieux et grave] ont été développées par le MSEJ et le MSSC à l'usage des prestataires de services. Ces lignes directrices décrivent le processus et les procédures à suivre pour signaler un incident qu'il s'agisse d'incidents sérieux ou graves.

Il existe huit (8) catégories d'incidents sérieux/graves qui doivent être reportés par un PSE au MSSC ou au MSEJ. Ces catégories sont :

1. le décès d'un client se produisant alors qu'il participait à un service ;
2. des blessures graves causées à un client se produisant alors qu'il participait un service ;
3. une allégation, un témoignage ou une suspicion de mauvais traitement ;
4. toute situation de disparition d'un client ;
5. un désastre sur les lieux de l'établissement ;
6. une plainte au sujet des normes opérationnelles, physiques ou de sécurité d'un service considérée sérieuse par l'agence de services ;



7. une plainte déposée par un client ou faite à son propos au sujet de tout autre incident sérieux/grave impliquant une personne participant à un service et considéré comme étant de nature sérieuse par l'agence de services ;
8. l'assujettissement d'un client.

Si un PSE reçoit une plainte de la part d'un enfant ou de quelqu'un s'exprimant en leur nom, il faut évaluer attentivement si cette plainte constitue un incident grave. Un PSE peut continuer à enquêter sur toutes les plaintes qu'il a reçues et qui sont considérées comme étant des incidents sérieux, mais ces derniers doivent être rapportés en conformité avec *les lignes directrices relatives à l'établissement de rapports d'incident sérieux et grave*.

Signaler un décès ou des blessures corporelles graves à l'IPEJ

Depuis le 10 juin 2016, les PSE ont l'obligation légale de signaler le décès ou les blessures graves infligées à un enfant ou un jeune en établissement. L'article 18.1 de la Loi sur l'IPEJ précise particulièrement que toute agence ou tout prestataire de services a l'obligation d'informer l'IPEJ par écrit et sans délai déraisonnable lorsqu'il apprend qu'un enfant ou un jeune est décédé ou blessé gravement. Cette obligation de signaler de tels incidents s'applique à tous les enfants et les jeunes vivants en établissement ou à tous les enfants, jeunes ou leurs familles ayant cherché à recevoir ou ayant reçu des services d'une SAE dans les 12 mois suivants l'incident.

Les informations à signaler à l'IPEJ doivent inclure un résumé des circonstances environnant le décès ou les blessures graves. Une « blessure grave » est définie comme toute blessure ou tout préjudice (physique ou psychologique) considéré comme étant plus que transitoire ou insignifiant dans leur nature et qui interfère de manière considérable avec la santé, le confort et le bien-être de l'enfant ou du jeune.

Un préjudice grave sera présumé en cas de blessures psychologiques ou physiques nécessitant l'intervention auprès de l'enfant d'un médecin traitant autorisé. Ces blessures comprennent, sans s'y limiter :

- toutes fractures osseuses, notamment les fractures de la structure nasale ;
- toutes brûlures excepté les brûlures pouvant être traitées avec des soins de base ;
- tout incident d'automutilation requérant l'intervention de soins hospitaliers urgents ;
- l'ingestion de médicaments ou de toute autre substance nocive devant être traitée par des soins médicaux ;
- tout dommage important constaté au niveau des tissus mous, notamment des contusions, des gonflements ou des plaintes résultant de la douleur éprouvée peu après une restriction ou une altercation physique ;
- des blessures à la tête, notamment des commotions ou des symptômes analogues à ceux éprouvés en cas de commotion ;
- toute allégation d'agressions, de maltraitance et d'exploitation sexuelles ;
- toute blessure psychologique. Lorsqu'une jeune personne témoigne ou vit des événements exceptionnellement forts, il est probable que des blessures psychologiques en résulteront. Parmi ces événements, on compte, sans s'y limiter, les événements suivants : un incendie,



des événements violents, des accidents sérieux. Ces événements seront considérés comme étant des blessures graves.

L'IPEJ a interprété l'expression « sans délai déraisonnable » comme signifiant que le décès d'un enfant ou des blessures graves doivent être signalés dans les 48 heures suivant l'incident. L'IPEJ a développé un formulaire d'« Avis de décès ou de lésion corporelle grave » qui peut être soumis en utilisant le système de formulaire en ligne de l'IPEJ disponible sur son site Internet.

En outre, lorsqu'un enfant décède ou que des blessures sérieuses lui sont infligées alors que celui-ci vit en établissement, un PSE est, en cas de décès, tenu d'informer la famille de l'enfant ou du jeune en question et d'informer l'enfant, le jeune et sa famille en cas de blessures graves. Il est également tenu de leur révéler l'existence de l'IPEJ et leur donner les coordonnées du bureau dans les 48 heures suivant l'incident. Les PSE ont le devoir de maintenir des registres internes pour démontrer qu'ils ont respecté leurs obligations légales de prévenir les enfants, les jeunes et leurs familles au sujet de l'existence de l'IPEJ. L'IPEJ pourrait vouloir examiner ces registres internes à une date ultérieure à l'occasion d'une enquête individuelle ou systémique.

Il est important de noter que l'obligation d'un PSE de signaler à l'IPEJ le décès ou des blessures graves infligées à un enfant ou un jeune ne supprime en rien son obligation de le signaler également au MSEJ en vertu de l'article 125 de la LSEJF – l'obligation de signaler l'incident aux deux organismes doit être suivie par le PSE.



ANNEXE C

DROITS DES ENFANTS EN ÉTABLISSEMENTS

La partie II de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* prévoit certains droits pour tous les enfants recevant des services ou des soins d'un PSE. Un PSE a reçu le mandat de respecter et de renforcer les droits des enfants protégés par la LSEJF. L'application de ces droits ne dépend pas du comportement, de l'habileté cognitive ou du bien-être émotionnel de ces derniers. Ces droits comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

Droits des enfants de recevoir des services

- Exprimer leurs propres opinions librement et en toute sécurité au sujet des questions qui les touchent.
- Chercher à connaître et comprendre, par le biais d'un dialogue honnête et respectueux, les raisons pour lesquelles les décisions qui les touchent ont été prises et la façon dont elles ont été prises et avoir leurs opinions dûment prises en considération selon leur âge et leur maturité.
- Être consultés sur la nature des services qui leur sont ou leur seront fournis, participer aux décisions au sujet des services qui leur sont ou leur seront fournis et être prévenus des décisions prises relativement à ces services.
- Soulever leurs préoccupations ou recommander des modifications en ce qui concerne les services qui leur sont ou leur seront fournis sans interférence ou crainte de coercition, discrimination ou représailles et recevoir une réponse relative à leurs préoccupations ou aux changements recommandés.
- Être informé de leurs droits dans un langage adapté à leur niveau de compréhension.
- Être informé, dans un langage adapté à leur niveau de compréhension, de l'existence et du rôle de l'IPEJ et de la façon dont l'IPEJ pourrait être contacté.
- Ne pas avoir à subir de punition corporelle ou ne pas permettre qu'ils subissent des punitions corporelles à l'occasion d'une prestation de services leur étant offerte.
- Ne pas être détenus ou ne pas permettre qu'ils soient détenus dans des locaux fermés à l'occasion d'une prestation de services leur étant offerte, sous réserve de quelques exceptions prescrites par la loi.
- Ne pas utiliser ou ne pas permettre l'utilisation de restrictions physiques ou mécaniques, quelles que soient leurs formes, sur un enfant ou un jeune, excepté celles autorisées par la loi.

Les droits des enfants en établissement

- Être entendu en ce qui concerne les prises de décision les touchant, y compris les décisions relatives à :
 - leur traitement, éducation, formation ou programmes de travail ;
 - leurs croyances, identité collective et culturelle ;
 - leur placement ou leur renvoi d'un placement en résidence ou leur transfert à une autre résidence.



- Être informé dans un langage adapté à leur compréhension, dès leur admission en établissement résidentiel et à intervalles réguliers par la suite ou lorsque les intervalles sont déterminés, au moment de ces intervalles :
 - de leurs droits ;
 - des procédures de plaintes du prestataire de services et des possibilités existantes pour faire réexaminer les plaintes ;
 - de leurs responsabilités pendant qu'ils sont en placement ;
 - des règles régissant les opérations quotidiennes des établissements résidentiels, notamment les procédures disciplinaires.
- Recevoir la visite des membres de leur famille ou de leur famille élargie et avoir la possibilité de parler régulièrement en privé avec eux.
- Recevoir sans délai déraisonnable la visite de leur avocat, de toute autre personne les représentants, de l'Ombudsman et des membres de l'Assemblée législative provinciale ou du Parlement du Canada et avoir la possibilité de leur parler en privé.
- Envoyer et recevoir des communications écrites qui ne sont ni lues, ni examinées, ni censurées par d'autres personnes, excepté en cas de rares exceptions légales.
- Posséder leur propre bien et voir leur vie privée protégée.
- Recevoir des instructions relatives aux activités de leur choix ou à des activités ayant trait à leurs croyances et à leur identité collective ou culturelle et y participer s'ils le désirent (avec le consentement d'un parent/tuteur légal).
- Planifier des soins conçus pour satisfaire leurs besoins particuliers, qui devront être organisés dans les 30 jours suivant l'admission de l'enfant en placement résidentiel.
- Participer à l'élaboration de leur plan de soins individuel et à toutes éventuelles modifications.
- Avoir accès à de la nourriture adaptée au régime alimentaire de l'enfant, de bonne qualité et notamment à des repas équilibrés.
- Recevoir des vêtements de bonne qualité, adaptés à l'enfant, à sa taille, aux activités auxquelles il participe et aux conditions météorologiques ;
- Recevoir une attention médicale et des soins dentaires régulièrement et quand cela est nécessaire, si possible en milieu communautaire (avec le consentement d'un parent/tuteur légal) ;
- Recevoir une éducation qui correspond à leurs aptitudes et capacités, si possible en milieu communautaire ;
- Participer à des activités récréatives, athlétiques et créatives adaptées à leurs attitudes et leurs goûts, si possible en milieu communautaire.

Les PSE sont tenus de respecter les droits des enfants tels que mentionnés dans la LSEJF. Cela comprend garantir que les enfants et leurs parents aient l'occasion d'être entendus et représentés quand des décisions qui affectent leurs intérêts sont prises et d'être entendu quand ils ont des préoccupations au sujet des services qu'ils reçoivent. Ainsi, les PSE ont l'obligation de garantir que les plaintes au sujet de violations alléguées des droits des enfants sont entendues et traitées de façon appropriée, en conformité avec la procédure de plainte établie.



Annexe D

Processus de plainte externes

Un enfant aux soins d'un PSE peut vouloir soulever des préoccupations par le biais d'autres processus que la procédure de plainte interne du PSE ou en plus de ces dernières. Cette annexe offre une vue d'ensemble des agences complémentaires auprès desquelles un enfant ou une personne le représentant pourrait chercher de l'assistance pour répondre à leurs préoccupations.

Les défenseurs de l'IPEJ

Comme souligné dans la Loi sur l'IPEJ, le rôle de l'IPEJ comprend la défense des enfants et des jeunes qui reçoivent ou tentent de recevoir des services du gouvernement par le biais du système de soins de la province. Ces enfants, ces jeunes ou un adulte les représentants peuvent communiquer avec l'IPEJ pour accéder à leur service de défense.

Dans l'exécution de ses fonctions de défenseur, l'IPEJ peut entre autres fournir les services suivants aux enfants et aux jeunes :

- recevoir et répondre à des plaintes au sujet des PSE ;
- mener des enquêtes entreprises de leur propre initiative ou en réponse à une plainte ;
- faire valoir les opinions et les préférences des enfants et des jeunes auprès des PSE ;
- utiliser des méthodes informelles pour résoudre des disputes entre des enfants ou des jeunes et les PSE ;
- faire un rapport indiquant les résultats de leur examen au plaignant ;
- conseiller les PSE et leur faire des recommandations ;
- éduquer les enfants en établissement, leurs familles et les employés du PSE au sujet des droits des enfants en établissement ;
- communiquer avec les enfants en établissement au sujet des plaintes ;
- lorsqu'une autorité ayant le pouvoir d'enquêter conduit une enquête qui implique un enfant ou un jeune en établissement, l'IPEJ peut lui fournir des services de représentation qui n'interfèrent pas avec l'enquête ;
- fournir des informations aux enfants, aux jeunes et à leurs familles sur la façon d'accéder à des services qui sont offerts ou financés en vertu de la LSEJF ;
- effectuer des examens systémiques au nom des enfants et des jeunes ;
- offrir une éducation publique au sujet de la Loi sur l'IPEJ et du rôle de l'IPEJ.

Bien que les défenseurs de l'IPEJ pourraient faire valoir les opinions et les préférences des enfants et des jeunes concernés auprès d'un PSE, ils ne peuvent pas fournir de conseils légaux ni faire office de représentation juridique. De plus, la défense n'inclut pas la conduite d'enquête au sujet de questions préoccupant des enfants ou les jeunes en établissement – cette fonction est réservée exclusivement au service d'enquête de l'IPEJ.



Plaintes à propos de services fournis par une Société d'aide à l'enfance

Les enfants en établissement résidentiel et leurs familles pourraient avoir des préoccupations au sujet des services recherchés auprès d'une SAE ou reçus par cette dernière. Il est de leur droit de porter plainte au sujet d'une SAE en la déposant directement à la SAE et/ou à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.

Plaintes déposées auprès d'une SAE – Comité interne d'examen des plaintes

Les SAE ont leur propre processus interne et traitent les plaintes par le biais du Comité interne d'examen des plaintes (CIEP). Des plaintes au sujet de services recherchés auprès d'une SAE ou reçus par cette dernière peuvent être faites par écrit et soumises à une SAE locale en mains propres, par courrier, fax ou courriel.

Le CIEP d'une SAE est composé d'un nombre restreint de personnes qui n'ont pas été impliquées directement dans l'affaire de l'enfant, notamment un cadre supérieur et une personne qui n'est pas employée par la SAE. Le CIEP prendra rendez-vous avec le plaignant pour discuter de ses préoccupations afin de mieux les comprendre. Dans les 14 jours après la réunion, le CIEP enverra un rapport écrit résumant les conclusions de la réunion et comprenant les prochaines étapes convenues à prendre.

Si, à n'importe quel moment durant le processus de plainte, la plainte est résolue à la satisfaction du plaignant, le CIEP renverra une confirmation écrite de la résolution.

Si un individu a porté plainte à une SAE, il peut également se plaindre à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille (CRSEF), que le processus d'examen de la SAE soit encore en cours ou qu'il ait été complété. En outre, un individu peut se plaindre au sujet des services d'une SAE directement à la CRSEF sans avoir à passer préalablement par le processus d'examen de la SAE.

Commission de révision des services à l'enfance et à la famille

La Commission de révision de service enfance à la famille est un tribunal qui mène des examens et des procès sur une quantité de questions touchant aux enfants, aux jeunes et aux familles en Ontario. En vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, la CRSEF à l'autorité d'examiner certaines plaintes associées aux services fournis par une SAE.

Les plaintes peuvent être déposées à la CRSEF en remplissant un *formulaire au sujet d'une plainte à propos de services recherchés auprès d'une Société d'aide à l'enfance ou reçus par cette dernière*.

Une fois que la demande a été déposée, la CRSEF en enverra un exemplaire à la SAE. La CRSEF décidera dans les sept jours si la demande est admissible pour un examen et enverra une lettre annonçant sa décision au plaignant.

Si la demande est admissible, la CRSEF demandera à la SAE d'y répondre. La SAE doit envoyer une réponse au plaignant et au CRSEF dans les 10 jours suivant sa décision.

Après avoir examiné la demande du plaignant ainsi que la réponse de la SAE, le CRSEF prendra une décision basée sur le matériel écrit en sa possession ou fixera une date d'audition. L'audition aura



lieu au plus tard 60 jours après que la CRSEF aura décidé que la demande est admissible pour examen.

Au plus tard 30 jours après l'audition, la CRSEF rendra une décision par écrit dans laquelle seront inclus un résumé des faits et les raisons de sa décision. Les décisions possibles sont notamment : accorder la demande, rejeter la demande, exiger que la SAE réponde à la plainte, exiger que la SAE fournisse par écrit les raisons pour lesquelles elle a pris la décision qu'elle a prise ou exiger que la SAE traite la plainte par le biais de son processus de plainte interne.

Association et Collèges professionnels

Il existe une quantité d'organisation pouvant assister un enfant ou leurs représentants à traiter de leurs préoccupations au sujet d'une faute professionnelle commise par des individus employés par des PSE en présumant que ses employés sont inscrits à une association ou à un collège professionnel particulier ou qu'ils en sont membres.

Bureau de l'avocat des enfants

Si un enfant ou une personne le représentant a une préoccupation au sujet d'un PSE, de leur agence de placement ou de leur placement, ils peuvent chercher à impliquer le Bureau de l'avocat des enfants qui pourra les représenter, donner voix à leur préoccupation et les aider dans leur plainte.

Afin d'impliquer un représentant du Bureau de l'avocat des enfants, l'enfant et son représentant auront besoin de parler à un avocat de services qu'ils pourront trouver dans un palais de justice. L'avocat de services plaidera alors devant le juge présidant l'audience des raisons pour lesquelles l'enfant a besoin d'un avocat des enfants pour le représenter. Si le juge pense qu'il y a suffisamment de raisons pour désigner un avocat de l'enfance pour un enfant, il rendra une ordonnance exigeant que le Bureau de l'avocat des enfants attribue un avocat à l'enfant, l'avocat pourra alors représenter ce dernier et le défendre par le biais de la procédure de plainte interne du PSE et/ou tout autre processus de résolution de plainte extérieure.

Ombudsman de l'Ontario

L'Ombudsman de l'Ontario est un service indépendant du gouvernement qui enquête sur les plaintes du public au sujet de services qui sont financés par le gouvernement provincial.

D'après la LSEJF, un enfant en établissement a le droit d'être au courant de l'existence de l'Ombudsman nommé par le Parlement en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, ainsi que de recevoir des visites et de parler aux membres de son personnel. Cependant, l'Ombudsman n'enquête généralement pas au sujet d'entreprises privées comme les PSE qui offrent un service aux enfants en établissement. L'Ombudsman détermine qu'il n'a généralement aucun pouvoir sur les agences de bien-être et de protection des enfants et les entreprises privées de prestations sociales. L'Ombudsman peut faire des enquêtes sur des PSE recevant un financement (indemnité quotidienne) directement de la part de ministère avec qui ils ont un contrat leur permettant de fournir des services aux enfants, à des jeunes en transition et/ou à des adultes. Cela inclut les placements de personnes handicapées, de personnes ayant des problèmes de santé mentale et des besoins complexes. Dans ces cas, l'Ombudsman acceptera une plainte du public au sujet d'un PSE du secteur privé, obtiendra des précisions au sujet des préoccupations du plaignant et pourra conduire une enquête ou impliquer



des « employés de résolution rapide » pour tenter de résoudre les problèmes en se conformant au contrat de service ou en se servant des politiques et processus de l'organisation. Si la plainte se rapporte à des problèmes de protection de l'enfance, l'Ombudsman orientera le plaignant à poursuivre sa plainte par le biais du processus de plainte interne du PSE, ou bien en passant par l'IPEJ, une SAE ou même par la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille. Si la plainte concerne un acte criminel, l'Ombudsman renverra le plaignant directement à la police ou rapportera la plainte lui-même.

Pour toute information complémentaire, reportez-vous au rapport de l'Ombudsman :

« Dans l'impasse » — <https://www.ombudsman.on.ca/Files/sitemedia/Documents/NTT-Final-FR-w-cover-linked.pdf>

« Entre marteau et enclume » — <https://www.ombudsman.on.ca/Files/sitemedia/Documents/Investigations/SORT%20Investigations/Between-a-Rock-and-a-Hard-Place-FR.pdf>

