

Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille

Guide sur les dispositions encadrant les plaintes

Le présent guide donne un aperçu des dispositions encadrant les plaintes dans la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et ses règlements.

Le guide n'est pas destiné à être utilisé à titre d'avis juridique ou à remplacer les lois ou les règlements.

Vous trouverez la loi et ses règlements dans leur intégralité à l'adresse :

<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/17c14>

Table des matières

Introduction	5
Format	5
Définitions	7
Droits des enfants et des adolescents.....	9
Droits des enfants et des adolescents recevant des services.....	9
Ce qui est interdit	9
Droits des enfants recevant des soins.....	10
Droits en matière de protection de la vie privée des enfants, des adolescents, des parents et des familles.....	11
Déposer une plainte	12
Dispositions relatives aux plaintes.....	13
<i>Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille</i>	13
Règlements.....	13
Chapitre 1 : Protocole de règlement des plaintes pour les enfants et les adolescents recevant des soins en établissement	14
À qui ce protocole s'applique-t-il?.....	14
Quels sont les types de plaintes couverts?.....	15
Communication adaptée à l'enfance	15
Établir un protocole par écrit.....	15
Ce qui doit être inclus dans le protocole par écrit de règlement des plaintes.....	15
Examen des plaintes et réponses	17
Révision d'une plainte	17
Illustration : déposer une plainte – enfants et adolescents recevant des soins en établissement.....	18
Chapitre 2 : Protocole de règlement des plaintes pour les enfants et les adolescents recevant d'autres services	19
À qui ce protocole s'applique-t-il?.....	19
Communication adaptée à l'enfance	19
Établir un protocole par écrit de règlement des plaintes	20
Illustration : déposer une plainte – enfants et adolescents recevant d'autres services	21
Chapitre 3 : Protocole de règlement des plaintes pour les sociétés d'aide à l'enfance	22
À qui ce protocole s'applique-t-il?.....	22

Déposer une plainte au sujet d'une société d'aide à l'enfance.....	22
Communication adaptée à l'enfance	22
Déposer une plainte au sujet d'une société d'aide à l'enfance.....	23
Examen de la plainte.....	23
Déterminer son admissibilité à un examen	23
Comité interne d'examen des plaintes.....	23
Réunions d'examen de la plainte.....	24
Illustration : déposer une plainte auprès d'une société d'aide à l'enfance.....	26
Déposer une plainte auprès de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.....	27
Déterminer son admissibilité à un examen	28
Conférence préparatoire à l'audience.....	28
Conférences préparatoires à l'audience additionnelles.....	28
Tenue de l'audience	29
Décision de la Commission	29
Illustration : déposer une plainte à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille	30
Chapitre 4 : Protocole de règlement des plaintes liées à la violation de la vie privée dans le cadre de services prévus par la LSEJF qui ne sont pas régis par d'autres lois en matière de protection de la vie privée.....	31
Déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.....	31
Qui peut déposer une plainte?	31
Délais pour déposer une plainte	31
La façon dont une plainte est traitée.....	32
Déposer une plainte auprès de la Commission du consentement et de la capacité.....	33
Examiner la décision d'un fournisseur de services qu'une personne est incapable	33
Nommer un mandataire spécial qui est âgé de 16 ans ou plus.....	34
Déterminer si un mandataire spécial a tenu compte des éléments requis	34
Décisions possibles de la Commission du consentement et de la capacité	34

Introduction

La [Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille](#) (LSEJF) régit les services financés, autorisés ou fournis en vertu de cette loi. Elle favorise la prestation de services plus responsables, adaptés et accessibles aux enfants, aux adolescents et aux familles.

La plupart des dispositions de la loi sont entrées en vigueur le 30 avril 2018. [La partie X \(Renseignements personnels\)](#) entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

La LSEJF encadre la réception et le traitement des plaintes concernant différents types de fournisseurs de services. De plus, elle précise que les fournisseurs de services sont tenus d'informer les enfants et les adolescents :

- de leurs droits en vertu de la LSEJF;
- du protocole à suivre s'ils veulent déposer une plainte ou avoir une autre personne déposer une plainte en leur nom.

Le présent guide vise à donner une vue d'ensemble des dispositions sur les plaintes prévues dans la LSEJF et ses règlements.

Il explique les exigences et les protocoles de règlement des plaintes pour différents fournisseurs de service. Il s'adresse au grand public, y compris aux fournisseurs de service et au personnel du ministère. Il ne sert pas d'avis juridique et ne remplace pas les règlements. En cas de divergence entre ce guide et la Loi ou ses règlements, la loi prévaut toujours. Nous conseillons aux personnes à la recherche de renseignements concernant une situation particulière de consulter un avocat.

Format

Le présent guide comporte quatre chapitres. Les trois premiers chapitres portent sur les protocoles de règlement des plaintes concernant : les enfants et les adolescents recevant des soins, les enfants et les adolescents recevant d'autres services, et les sociétés d'aide à l'enfance. Le quatrième chapitre porte sur les protocoles de règlement des plaintes relatives aux renseignements personnels.

Des exigences particulières s'appliquent aux fournisseurs de services.

- Le chapitre 1 s'applique aux fournisseurs de services qui :
 - fournissent des soins en établissement à des enfants ou adolescents;
 - placent des enfants ou des adolescents dans des services de soins en établissement.

- Le chapitre 2 s'applique aux fournisseurs de services qui ne sont pas des sociétés d'aide à l'enfance, n'offrent pas de soins en établissement à des enfants ou adolescents, et ne placent pas des enfants ou des adolescents dans des services de soins en établissement, notamment :
 - les fournisseurs de services pour autistes;
 - les fournisseurs de services de santé mentale;
 - les fournisseurs de services pour besoins spéciaux;
 - les fournisseurs de services communautaires de justice pour les jeunes.
- Le chapitre 3 s'applique aux sociétés d'aide à l'enfance.
- Le chapitre 4 explique les protocoles de règlement des plaintes concernant les services reçus en vertu de la loi et qui ne sont pas régis par d'autres lois en matière de protection de la vie privée.

Rôle de l'Ombudsman de l'Ontario

Depuis le 1^{er} mai 2019, le [Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario](#) est chargé de réaliser des enquêtes relativement aux enfants et aux jeunes qui reçoivent des services de sociétés d'aide à l'enfance ou d'établissements titulaires de permis, ainsi que de traiter les plaintes au sujet de ces services en ayant recours à son processus d'enquête et de règlement anticipé.

La [Loi sur l'ombudsman](#) énonce les obligations particulières qui incombent aux sociétés d'aide à l'enfance et aux établissements titulaires de permis (dénommés titulaires de permis de foyer dans le texte de la loi) en ce qui a trait aux fonctions de l'ombudsman.

Dans le présent guide, lesdites obligations qui émanent de la *Loi sur l'ombudsman* sont surlignées en gris.

Il est possible de joindre l'Unité des enfants et des jeunes du Bureau de l'Ombudsman :

- par téléphone en composant le 1 800 263-2841 ou le 416 325-5669;
- en envoyant un courriel à l'adresse cy-ej@ombudsman.on.ca;
- en ligne au <https://www.ombudsman.on.ca/ce-que-nous-faisons/sujets/enfants-et-jeunes>.

Définitions

Les définitions ci-dessous sont présentées par ordre alphabétique. Avant de lire le guide, vous devriez lire chaque définition afin de comprendre la signification de ces termes. Vous pouvez aussi les consulter au besoin.

« **adolescent** » S'entend de toute personne qui, étant âgée d'au moins 12 ans, n'a pas atteint l'âge de 18 ans ou qui, en l'absence de preuve contraire, paraît avoir un âge compris entre ces limites et qui est accusée ou déclarée coupable d'une infraction à la [Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents \(Canada\)](#) ou de la [Loi sur les infractions provinciales](#) de l'Ontario.

Un « adolescent » comprend également une personne âgée de 18 ans et plus qui est accusée d'avoir commis une infraction alors qu'elle était âgée de 12 à 17 ans ou reconnue coupable d'une infraction en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents*.

« **communauté inuite, métisse ou de Premières Nations** » S'entend d'une communauté que le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires a énumérée dans un règlement. La communauté doit d'abord demander d'être énumérée et elle doit satisfaire à certains critères.

« **enfant** » S'entend d'une personne de moins de 18 ans.

« **enfant recevant des soins** » ou « **enfant qui reçoit des soins** » S'entend d'un enfant ou d'un adolescent à qui un fournisseur de services fournit des soins en établissement. S'entend en outre de :

- l'enfant confié aux soins d'un foyer pour enfants;
- l'enfant confié aux soins d'un parent de famille d'accueil;
- l'adolescent qui est, selon le cas :
 - détenu dans un lieu de détention provisoire;
 - placé dans un lieu de garde en milieu fermé ou en milieu ouvert désigné en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*;
 - gardé dans un lieu de garde en milieu ouvert en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*.

« **famille élargie** » S'entend des personnes à qui un enfant est lié, notamment par une union conjugale ou l'adoption. Dans le cas d'un enfant inuit, métis ou de Premières Nations, s'entend en outre de tout membre :

- d'une bande dont l'enfant est membre ou avec laquelle l'enfant s'identifie;

- d'une communauté inuite, métisse ou de Premières Nations dont l'enfant est membre ou avec laquelle l'enfant s'identifie.

« **fournisseur de services** » S'entend de l'un ou l'autre des particuliers ou organismes suivants :

- le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires;
- un titulaire de permis (par exemple, une personne qui est titulaire de permis pour fournir des soins en établissement);
- une personne ou un organisme, y compris une société d'aide à l'enfance, qui fournit un service financé en application de la LSEJF.

Un fournisseur de service ne comprend pas un parent de famille d'accueil.

« **placement en établissement** » Signifie le fait de placer un enfant dans un lieu où sont fournis des soins en établissement.

« **service** » S'entend de l'un ou l'autre des services suivants :

- un service fourni soit à un enfant ayant une déficience intellectuelle ou physique, soit à la famille d'un tel enfant;
- un service fourni à un enfant ou à sa famille qui revêt la forme d'un service de soutien ou de prévention et qui est offert en milieu communautaire;
- un service de santé mentale fourni soit à un enfant, soit à sa famille;
- un service lié à des soins en établissement et fourni à un enfant;
- un service fourni soit à un enfant qui a ou peut avoir besoin de protection, soit à la famille d'un tel enfant;
- un service lié à l'adoption et fourni à un enfant, à sa famille ou à d'autres personnes;
- un service de counseling fourni soit à un enfant, soit à sa famille;

un service ou un programme fourni à l'intention d'un adolescent ou pour son compte en lien avec l'application de la [Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents](#) ou de la [Loi sur les infractions provinciales](#).

« **soins en établissement** » Signifie le vivre, le couvert et les soins connexes, notamment la surveillance, les soins en établissement protégé ou les soins de groupe, fournis à un enfant à l'extérieur du foyer de son parent.

Les soins en établissement ne comprennent pas le vivre, le couvert ou les soins connexes fournis à un enfant qui a été confié à la garde légitime et aux soins d'un membre de sa parenté, de sa famille élargie ou de sa communauté.

Droits des enfants et des adolescents

Droits des enfants et des adolescents recevant des services

Selon la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, un enfant ou adolescent qui reçoit des services en vertu de cette loi a le droit :

- d'exprimer son opinion librement et sans risque à propos des questions qui le concernent;
- de participer dans le cadre d'une discussion honnête et respectueuse sur la façon dont sont prises les décisions à son égard et sur ce qui les motive ainsi que le droit que son opinion soit dûment prise en considération eu égard à son âge et à son degré de maturité;
- d'être consulté sur les services qu'il reçoit ou recevra, de participer aux décisions prises à propos de ces services, et d'être informé des décisions prises;
- d'exprimer ses doutes au sujet des services qu'il reçoit ou recevra, ou de suggérer des modifications sans interférence ou sans crainte de pression, de discrimination ou de représailles, et d'obtenir une réponse;
- d'être informé de ses droits dans un langage adapté à son niveau de compréhension.

Ce qui est interdit

Aucun fournisseur de services ou parent de famille d'accueil n'est autorisé à :

- infliger des châtiments corporels à un enfant ou un adolescent;
- détenir un enfant ou un adolescent dans des locaux fermés à clé, sauf lorsque cela est autorisé par la LSEJF;
- utiliser des contentions physiques sur un enfant ou un adolescent qui reçoit des services (sauf si cela est autorisé par les règlements);
- utiliser des contentions mécaniques sur un enfant ou un adolescent qui reçoit des services (sauf lorsque cela est autorisé par la loi les règlements).

Droits des enfants recevant des soins

Les droits mentionnés ci-dessus s'appliquent aux décisions concernant un enfant recevant des soins, y compris :

- son traitement, son éducation, sa formation ou son programme de travail;
- ses croyances, son identité communautaire et son identité culturelle;
- son placement en établissement ou le congé de l'établissement où il est placé ou son transfert vers un autre établissement.

Le point de vue d'un enfant ou d'un adolescent sur ces décisions doit être pris en compte en fonction de son âge et de sa maturité.

Un enfant recevant des soins a aussi d'autres droits en lien avec les points suivants :

- être informé de ses droits, de ses responsabilités et du protocole de règlement des plaintes et d'examen à sa disposition lorsqu'il est placé dans un établissement, et régulièrement par la suite;
- ses communications, en personne et par écrit, avec les membres de sa famille, son avocat, son représentant ou d'autres personnes;
- les conditions et les limitations de ses visiteurs (pour les jeunes en détention temporaire, dans un lieu de garde en milieu ouvert ou fermé);
- la protection de sa vie privée, ses biens et ses activités;
- son plan de soins et les normes des soins qui lui sont fournis.

Droits en matière de protection de la vie privée des enfants, des parents et des familles

La [partie X de la LSEJF](#), qui **entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2020**, confère aux enfants, à leurs parents et aux familles de nouveaux droits concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels.

La *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* ou d'autres lois canadiennes peuvent interdire la divulgation de certains renseignements personnels. Aucune disposition de la partie X ne permet ou n'exige la divulgation de renseignements personnels.

La partie X de la LSEJF ne s'applique pas aux renseignements personnels qui sont régis par d'autres lois en matière de protection de la vie privée.

Les nouveaux droits conférés aux enfants, aux parents et aux familles sont les suivants :

- présenter une demande d'accès à leur dossier de renseignements personnels conservé par un fournisseur de services;
- demander qu'une rectification soit apportée à leur dossier de renseignements personnels conservé par un fournisseur de services;
- être informé à la première occasion raisonnable que leurs renseignements personnels ont été soit volés, perdus, utilisés ou divulgués sans autorisation;
- consentir à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels qui les concernent, sauf en cas de certaines exceptions (p. ex., si les renseignements sont nécessaires afin de réduire le risque de préjudice grave); la capacité de l'enfant est déterminée en fonction de son habileté plutôt que de son âge);
- déposer une plainte auprès du [Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée](#) concernant une autre personne qui a contrevenu à la partie X ou qui est sur le point de le faire;
- déposer une plainte auprès de la [Commission du consentement et de la capacité](#) concernant la détermination de l'incapacité.

Déposer une plainte

Les enfants et les adolescents qui reçoivent des soins en établissement ou d'autres services peuvent déposer une plainte s'ils pensent que leurs droits ne sont pas respectés. Il existe plusieurs protocoles de règlement des plaintes, selon le type de service.

Les plaintes au sujet des services demandés ou reçus d'une société d'aide à l'enfance suivent un protocole différent.

Tous les protocoles de règlement des plaintes sont décrits dans le présente guide.

Adresser une plainte au Bureau de l'Ombudsman

L'enfant ou l'adolescent qui reçoit des soins a le droit de communiquer en privé et sans tarder avec le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario afin de déposer une plainte au sujet de n'importe quelle question se rapportant aux services fournis par :

- le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires;
- une société d'aide à l'enfance;
- un établissement titulaire d'un permis, y compris une famille d'accueil, un foyer de groupe, un programme de traitement en milieu fermé ou un établissement offrant des services de justice pour la jeunesse.

Il est possible de joindre le personnel de l'Unité des enfants et des jeunes du Bureau de l'Ombudsman :

- par téléphone en composant le 1 800 263-2841 ou le 416 325-5669;
- en envoyant un courriel à l'adresse cy-ej@ombudsman.on.ca;
- en ligne au <https://www.ombudsman.on.ca/ce-que-nous-faisons/sujets/enfants-et-jeunes>.

Dispositions relatives aux plaintes

Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille

Partie II – Droits des enfants et des adolescents

- Plaintes et examens, article 18 : Soins en établissement

PARTIE V – Protection de l'enfance, article 119 : Services demandés à une société ou fournis par celle-ci

PARTIE V – Protection de l'enfance, article 120 : plainte présentée à la Commission au sujet d'un service demandé à une société ou fourni par celle-ci

Partie X – Renseignements personnels, paragraphe 302 (2) : Établissement de la conformité

Partie X – Renseignements personnels, article 304 : Constatation d'incapacité

Partie X – Renseignements personnels, article 304 (3) : Révision de la constatation

Partie X – Renseignements personnels, article 305 : Nomination d'un représentant

Partie X – Renseignements personnels, article 316 : Dépôt d'une plainte auprès du commissaire

Règlements

Règlement de l'Ontario 155/18 : Questions générales relevant de la compétence du lieutenant-gouverneur en conseil :

- Protocole de règlement des plaintes, article 22 : Soins en établissement, placement
- Protocole de règlement des plaintes, article 23 : Autres services
- Révision par la Commission d'une plainte présentée à une société

Règlement de l'Ontario 156/18 : Questions générales relevant de la compétence du ministre :

- Plaintes et examens (services des sociétés d'aide à l'enfance)

Chapitre 1 : Protocole de règlement des plaintes pour les enfants et les adolescents recevant des soins en établissement

À qui ce protocole s'applique-t-il?

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et ses règlements disposent d'exigences concernant les protocoles de règlement des plaintes qui s'appliquent aux fournisseurs de services qui :

- **fournissent des soins en établissement** à des enfants ou adolescents, notamment :
 - les sociétés d'aide à l'enfance, y compris les sociétés autochtones;
 - les organismes de santé mentale pour l'enfance;
 - l'institut de ressources pour enfants et parents (CPRI);
 - les foyers de groupe et les familles d'accueil;
 - le centre de garde ou de détention en milieu ouvert et fermé du système de justice pour les adolescents.
- **placent les enfants et adolescents dans des soins en établissement**, notamment :
 - les sociétés d'aide à l'enfance, y compris les sociétés autochtones;
 - les organismes de placement;
 - les établissements titulaires de permis qui agissent aussi en tant qu'agence de placement.

Les exigences décrites dans cette section ne s'appliquent pas aux fournisseurs de services qui ne fournissent pas de services en établissement ou ne placent pas d'enfants ou d'adolescents dans des services en établissement.

Quels sont les types de plaintes couverts?

Ces protocoles s'appliquent aux plaintes :

- concernant de prétendues violations des droits des enfants recevant des soins;
- présentées par des enfants recevant des soins ou d'autres personnes affectées par :
 - [les conditions et les restrictions imposées aux visiteurs](#) à un centre de garde ou de détention du système de justice pour les adolescents.
 - [la suspension des visites](#) à un centre de garde ou de détention du système de justice pour les adolescents.

Communication adaptée à l'enfance

Ces fournisseurs de services doivent communiquer de manière à ce que les enfants puissent bien comprendre :

- leurs droits en vertu de la LSEJF;
- la marche à suivre pour présenter une plainte et demander l'examen d'une plainte.

L'information doit être donnée verbalement et par écrit, ou dans un format accessible, selon le besoin.

Établir un protocole par écrit

Ces fournisseurs de services doivent établir un protocole par écrit pour recevoir et traiter les types de plaintes susmentionnées.

Ce qui doit être inclus dans le protocole par écrit de règlement des plaintes

Protocole à suivre pour déposer une plainte

Le protocole de règlement des plaintes du fournisseur de service doit définir comment les plaintes verbales ou écrites concernant les prétendues violations des droits des enfants recevant des soins doivent être formulées par :

un enfant recevant des soins :

- à un membre du personnel ou un parent de famille d'accueil, soit en privé ou en présence d'un enfant ou adolescent;

- au fournisseur de services ou à une personne désignée par le fournisseur de services;

le parent d'un enfant ou une personne qui représente l'enfant :

- à un membre du personnel ou au parent de famille d'accueil;
- au fournisseur de services ou à une personne désignée par le fournisseur de services;

une personne visée par les conditions et restrictions imposées aux visiteurs

à un centre de garde ou de détention du système de justice pour les adolescents :

- à un membre du personnel;
- au fournisseur de services ou à une personne désignée par le fournisseur de services;

une personne visée par une suspension de visites à un centre de garde ou de détention du système de justice pour les adolescents :

- à un membre du personnel;
- au fournisseur de services ou à une personne désignée par le fournisseur de services.

Le protocole par écrit doit indiquer qu'un dossier des plaintes verbales sera conservé.

Délais

Le protocole par écrit du fournisseur de services doit indiquer ce qui suit :

- les délais de réponse à une plainte;
- un accusé réception d'une plainte doit être envoyé dans les 24 heures;
- le fournisseur de services déterminera, dans les 24 heures, d'une intervention ou non pour :
 - répondre à la plainte;
 - aider l'enfant pendant que la plainte fait l'objet d'une enquête;
- le fournisseur de services tiendra le plaignant au courant du traitement de la plainte :
 - sur demande;
 - au moins tous les 30 jours.

Examen des plaintes et réponses

Le fournisseur de services doit examiner les plaintes et tenter de les régler. Après l'examen, le fournisseur de services doit fournir les résultats de cet examen aux plaignants ou groupes de plaignants.

Examen supplémentaire d'une plainte

Si une personne ou un groupe qui a présenté une plainte n'est pas satisfait des résultats de l'examen, il peut présenter une demande d'examen, par écrit, au ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Après avoir reçu la demande, le ministre mandatera une personne qui n'est pas à l'emploi du fournisseur de services afin d'effectuer un examen supplémentaire. La personne nommée a, pour les besoins de son examen, [tous les pouvoirs d'un superviseur de programme](#) et peut tenir une audience.

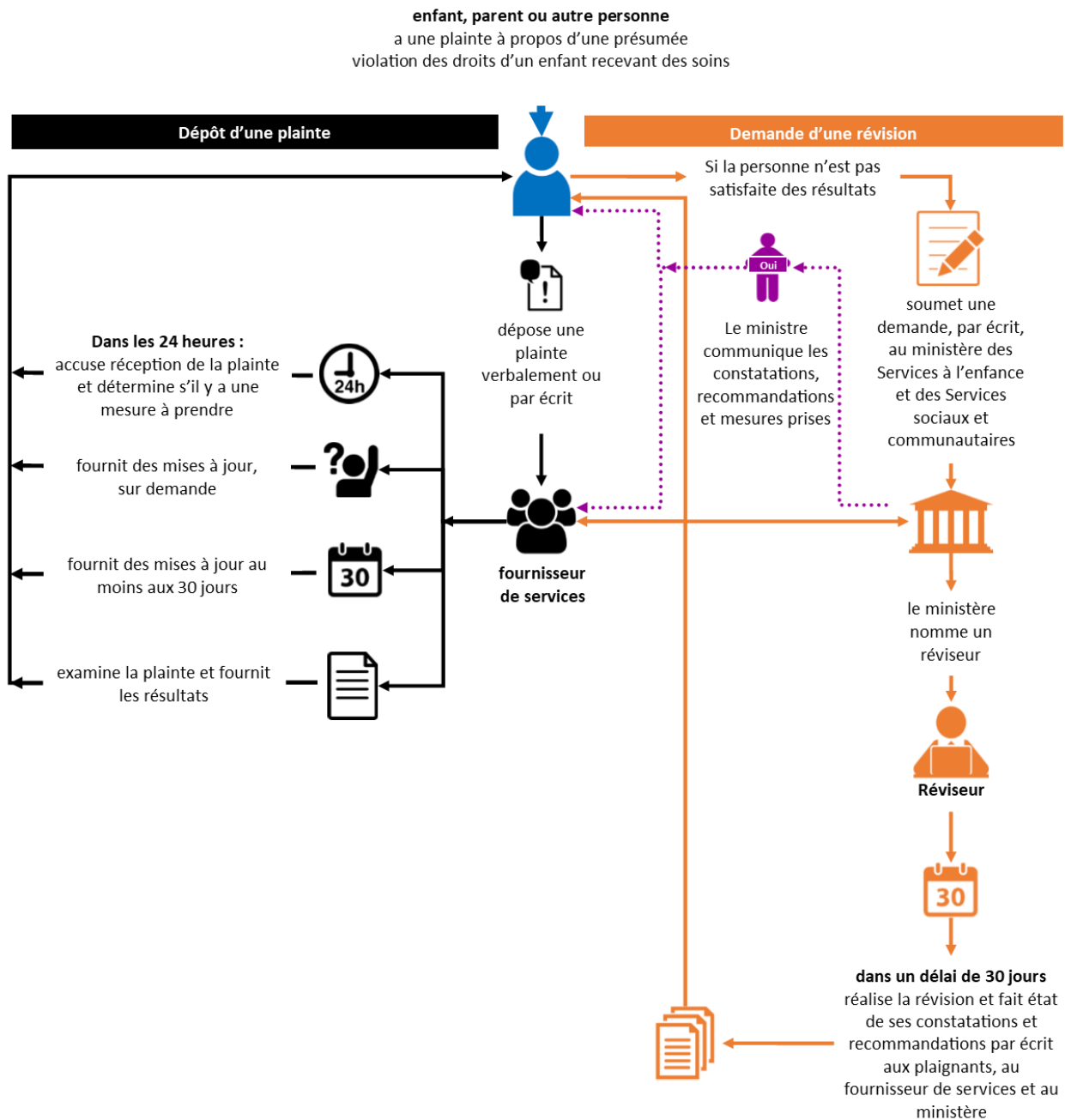
Trente jours après sa nomination, la personne nommée doit :

- terminer son examen;
- faire état de ses constatations et recommandations, y compris la raison de ne pas tenir d'audience, si c'est le cas;
- fournir son rapport à :
 - chacun des auteurs de la plainte, que ce soit en tant que particulier ou en tant que membre d'un groupe;
 - au fournisseur de services;
 - au ministre, si celui-ci n'est pas le fournisseur de services.

Si le ministre choisit d'intervenir à la suite de l'examen, il doit informer de sa décision :

- le fournisseur de services, s'il ne s'agit pas du ministre;
- chacun des auteurs de la plainte, que ce soit en tant que particulier ou en tant que membre d'un groupe.

Illustration : déposer une plainte – enfants et adolescents recevant des soins en établissement



Chapitre 2 : Protocole de règlement des plaintes pour les enfants et les adolescents recevant d'autres services

À qui ce protocole s'applique-t-il?

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et ses règlements disposent d'exigences concernant les protocoles de règlement des plaintes qui s'appliquent aux fournisseurs de services qui ne sont pas des sociétés, qui ne fournissent pas de soins en établissement pour les enfants et adolescents, et qui ne placent pas ceux-ci en établissement.

Les protocoles de règlement des plaintes décrits dans la présente section s'appliquent notamment aux fournisseurs de services suivants :

- les fournisseurs de services pour autistes;
- les fournisseurs de services de santé mentale;
- les fournisseurs de services pour services spéciaux;
- les fournisseurs de services communautaires de justice pour les jeunes.

Communication adaptée à l'enfance

Ces fournisseurs de services doivent communiquer de manière à ce que les enfants et adolescents puissent bien comprendre :

- leurs droits en vertu de la LSEJF;
- le protocole de dépôt d'une plainte et de demande de révision d'une plainte;

L'information doit être donnée verbalement et par écrit, ou dans un format accessible, selon le besoin.

Établir un protocole par écrit de règlement des plaintes

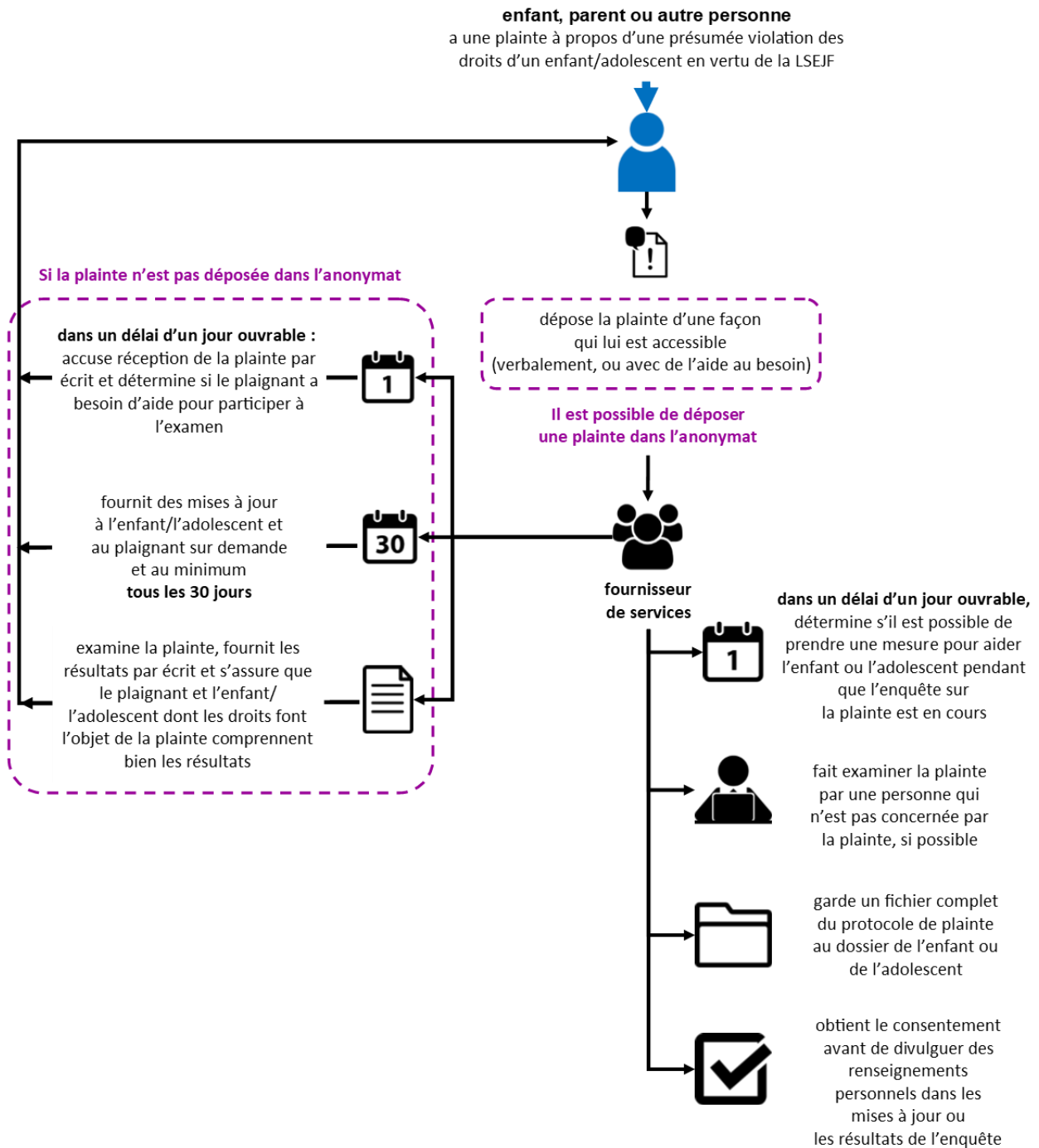
Les fournisseurs de services doivent avoir un protocole par écrit de règlement des plaintes qui :

- permet à quiconque de déposer une plainte au sujet de la violation des droits d'un enfant ou d'un adolescent aux termes de la LSEJF d'une façon qui lui est accessible, p. ex., verbalement, et avec de l'aide au besoin;
- permet aux plaignants de garder l'anonymat;
- permet de faire examiner la plainte par une personne qui n'est pas concernée par la plainte, si possible;
- oblige le fournisseur de services à déterminer, dans un délai d'un jour ouvrable, s'il est possible d'intervenir pour éviter que la violation présumée des droits se produise ou se reproduise, ou pour réduire les éventuels préjudices subis par l'enfant ou l'adolescent en question;
- oblige le fournisseur de services à obtenir le consentement de l'enfant ou de l'adolescent en question avant de divulguer ses renseignements personnels dans le règlement de la plainte;
- oblige le fournisseur de services à garder un fichier complet du protocole de règlement des plaintes au dossier de l'enfant ou de l'adolescent.

Si la plainte n'est pas déposée dans l'anonymat, le fournisseur de services doit aussi :

- dans un délai d'un jour ouvrable :
 - accuser réception de la plainte;
 - déterminer si le plaignant a besoin d'aide pour participer à l'examen de la plainte;
- tenir l'enfant ou l'adolescent dont les droits sont présumément violés et le plaignant au courant du déroulement du protocole jusqu'au règlement de la plainte, sur demande ou au moins aux trente jours;
- fournir par écrit les résultats de l'enquête et prendre les dispositions raisonnables pour que les résultats soient bien compris par :
 - le plaignant;
 - l'enfant ou l'adolescent dont les droits ont fait l'objet de la plainte.

Illustration : déposer une plainte – enfants et adolescents recevant d’autres services



Chapitre 3 : Protocole de règlement des plaintes pour les sociétés d'aide à l'enfance

À qui ce protocole s'applique-t-il?

Certaines dispositions relatives au règlement des plaintes de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* et ses règlements s'appliquent aux services demandés à une société d'aide à l'enfance ou fournis par celle-ci.

Déposer une plainte au sujet d'une société d'aide à l'enfance

Une personne peut déposer une plainte au sujet de services qu'elle a demandés à une société d'aide à l'enfance ou qu'elle a reçus de celle-ci :

- [à la société](#),
- directement à la [Commission de révision des services à l'enfance et à la famille](#), dans le cas de certains types de plaintes,
- à l'Unité des enfants et des jeunes du Bureau de l'Ombudsman.

Communication adaptée à l'enfance

Les sociétés d'aide à l'enfance (les « sociétés ») doivent communiquer avec les enfants de sorte qu'ils comprennent leurs droits en vertu de la LSEJF

L'information doit être donnée verbalement et par écrit, ou dans un format accessible, selon le besoin.

Déposer une plainte au sujet d'une société d'aide à l'enfance

Les sociétés doivent rendre leur protocole de règlement des plaintes disponibles au public et sur demande.

Les plaintes formelles à l'égard d'une société au sujet d'un service demandé ou reçu auprès de cette société doivent être déposées par écrit en utilisant le [formulaire de plainte formelle du Comité interne d'examen des plaintes](#).

Si une société reçoit une plainte au sujet de ses services, elle doit la traiter en suivant le protocole décrit plus bas.

Examen de la plainte

Déterminer son admissibilité à un examen

Quiconque a demandé ou reçu un service d'une société d'aide à l'enfance peut déposer une plainte visant cette société. La société doit, dans ce cas, déterminer si la plainte est admissible à un examen dans les sept jours suivant sa réception.

Une plainte **n'est pas admissible à un examen** dans les cas suivants :

- il s'agit d'une affaire décidée par un tribunal ou devant les tribunaux;
- elle fait l'objet d'un autre processus décisionnel en vertu de la [Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille](#) ou la [Loi sur les relations de travail](#).

Lorsqu'une plainte n'est pas admissible à un examen, la société d'aide à l'enfance doit fournir une réponse par écrit au plaignant, dans laquelle elle doit expliquer les motifs de l'inadmissibilité.

Lorsqu'une plainte est **admissible à un examen**, la société doit :

- établir un comité interne d'examen des plaintes;
- aviser la personne par écrit et inclure la date et l'heure d'une réunion avec le comité.

Comité interne d'examen des plaintes

Les membres du comité doivent être choisis par le directeur général de la société d'aide à l'enfance, et doivent inclure :

- une personne de la haute direction de la société;

- un autre membre du personnel de la société, au besoin;
- au moins une personne qui n'est pas affiliée à la société.

Un membre du conseil d'administration de la société d'aide à l'enfance peut faire partie du comité en qualité de membre qui n'est pas affilié à la société. Aucun membre du comité ne doit être directement concerné par la plainte examinée.

Réunions d'examen de la plainte

Planification de la réunion d'examen de la plainte

La réunion doit :

- être planifiée à une heure convenable à la fois pour le plaignant et les membres du comité;
- avoir lieu dans les 14 jours qui suivent la date de l'avis écrit envoyé au plaignant, ou plus tard à la demande du plaignant;
- avoir lieu en personne.

Si le plaignant demande de repousser la réunion, le comité doit prendre les dispositions raisonnables pour accommoder le plaignant.

Qui peut participer à la réunion?

Les personnes suivantes peuvent être présentes à la réunion :

- le plaignant;
- un représentant qu'a choisi chacune des bandes et communautés inuites, métisses ou de Premières Nations auxquelles la personne appartient, selon le cas;
- une autre personne choisie par le plaignant.

En plus de cette liste, le comité interne d'examen des plaintes peut déterminer qui participe à la réunion.

Sommaire des résultats de la réunion

Dans les 14 jours qui suivent la réunion, le comité interne d'examen des plaintes doit envoyer un sommaire écrit des résultats de la réunion, y compris les prochaines étapes convenues :

- au plaignant;
- au directeur général de la société d'aide à l'enfance qui a reçu la plainte.

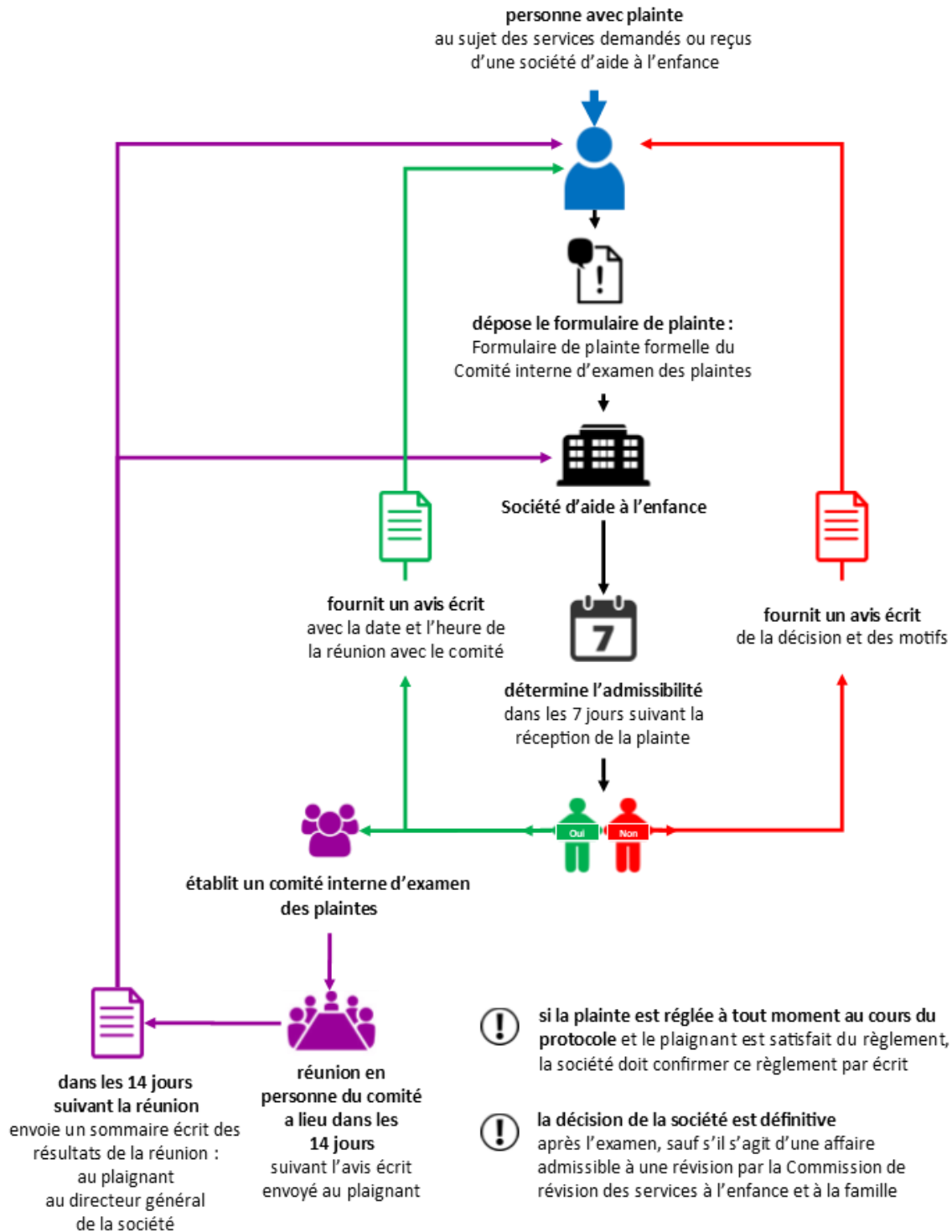
Règlement de la plainte

Si la plainte est réglée durant le déroulement du protocole et que le plaignant est satisfait du règlement, la société doit confirmer ce règlement par écrit.

Décision de la société d'aide à l'enfance

Après l'examen, la décision de la société est définitive, sauf s'il s'agit d'une affaire à soumettre à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille.

Illustration : déposer une plainte auprès d'une société d'aide à l'enfance



Déposer une plainte auprès de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille

La [Commission de révision des services à l'enfance et à la famille](#) effectue des révisions et tient des audiences sur des questions qui concernent les enfants, les jeunes et les familles de l'Ontario, y compris des plaintes au sujet des services demandés ou reçus d'une société d'aide à l'enfance.

Dans la plupart des cas, une personne peut déposer une plainte directement auprès de la Commission :

- avant ou à tout moment durant le déroulement d'un protocole de règlement des plaintes du comité interne d'examen des plaintes d'une société;
- si elle souhaite que la Commission révise la décision d'un comité interne d'examen des plaintes.

La Commission peut réviser une plainte stipulant qu'une société :

- a refusé de traiter une plainte déposée en suivant le protocole de règlement des plaintes;
- n'a pas répondu à la plainte dans les délais impartis;
- n'a pas suivi le protocole de règlement des plaintes ou tout autre processus requis pour examiner les plaintes;
- n'a pas donné à un enfant et à ses parents l'occasion d'être entendu lorsque des décisions les concernant ont été prises;
- n'a pas donné à un enfant ou à ses parents l'occasion d'être entendu lorsqu'ils ont exprimé des doutes;
- n'a pas justifié les raisons de ses décisions concernant les intérêts du plaignant.

Si une personne pense que les dossiers de la société à son sujet sont inexacts, elle doit suivre le protocole du comité interne d'examen des plaintes de la société avant de déposer une plainte auprès de la Commission.

Remarque : Lorsque la partie X sera en vigueur, les plaintes relatives aux inexactitudes dans un dossier d'une société devront être déposées auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

Lorsqu'elle révise une décision d'une société, la Commission doit :

- aviser la société lorsqu'elle reçoit une demande de révision de sa décision;
- réviser la décision de la société.

Déterminer son admissibilité à un examen

Lorsque la Commission reçoit une demande de révision d'une plainte, elle doit :

- déterminer l'admissibilité de la révision dans un délai de sept jours;
- aviser le plaignant et la société de sa décision, par écrit.

Si la plainte **n'est pas admissible à une révision**, l'avis écrit doit contenir les motifs de cette décision.

Lorsqu'une plainte est **admissible à une révision**, la Commission enverra :

- l'ordre ou la décision de la Commission après la révision de la décision de la société, ou
- un avis qu'il pourrait y avoir une audience. Cet avis inclura la date et le lieu de la conférence préparatoire à l'audience.

La Commission doit envoyer cette communication au plaignant et à la société dans les vingt jours suivant sa décision de réviser la plainte.

Conférence préparatoire à l'audience

Une conférence préparatoire doit avoir lieu avant une audience. Cette conférence doit avoir lieu dans les 40 jours suivant la décision de la Commission de réviser la plainte.

Après la conférence préparatoire à l'audience, la Commission doit envoyer un sommaire des résultats au plaignant et à la société dans les dix jours suivants.

Conférences préparatoires à l'audience additionnelles

Il se peut que la Commission ait besoin de plusieurs conférences préparatoires à l'audience. Si c'est le cas, la Commission doit envoyer un avis au plaignant et à la société pour les informer de la date et du lieu des conférences additionnelles.

La Commission peut choisir d'envoyer un seul sommaire des résultats de toutes les conférences préparatoires. Le sommaire doit être envoyé au plaignant et à la société dans les 10 jours suivant la dernière conférence.

Tenue de l'audience

Si la Commission détermine qu'elle tiendra une audience, elle doit :

- inscrire la date et le lieu de l'audience dans le sommaire des résultats des conférences préparatoires à l'audience;
- tenir l'audience dans les 60 jours suivant sa décision de réviser la plainte.

Dans les 30 jours qui suivent l'audience, la Commission doit fournir sa décision par écrit, avec ses motifs, au plaignant et à la société.

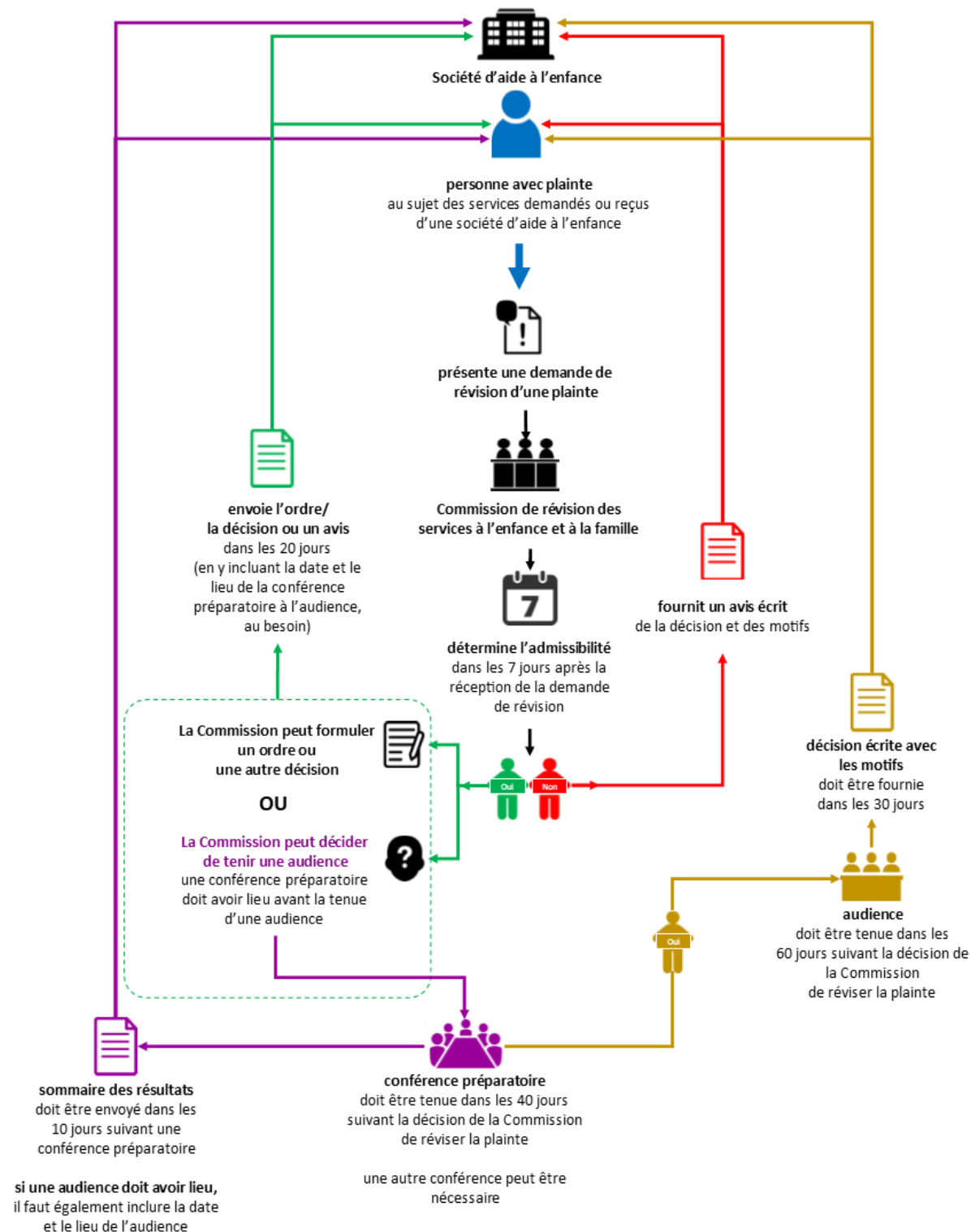
Décision de la Commission

Après la révision de la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille d'une décision au sujet d'une plainte, la Commission peut

- transférer l'affaire à la société d'aide à l'enfance pour approfondir l'examen;
- valider la décision de la société d'aide à l'enfance;
- invalider la plainte;
- obliger la société d'aide à l'enfance à traiter la plainte en suivant le protocole établi;
- obliger la société d'aide à l'enfance à répondre au plaignant dans un délai défini;
- obliger la société d'aide à l'enfance à se conformer au protocole de règlement des plaintes établi;
- obliger la société d'aide à l'enfance à fournir par écrit au plaignant les raisons de sa décision;
- formuler un autre ordre, aux termes de la réglementation.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la décision rendue par la Commission, il peut déposer une plainte au Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario.

Illustration : déposer une plainte à la Commission de révision des services à l'enfance et à la famille



Chapitre 4 : Protocole de règlement des plaintes liées à la violation de la vie privée dans le cadre de services prévus par la LSEJF qui ne sont pas régis par d'autres lois en matière de protection de la vie privée

Déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

À compter du 1^{er} janvier 2020, les plaintes relatives aux questions énumérées ci-dessous qui touchent les enfants, les adolescents et les familles en Ontario pourront être déposées auprès du [Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée](#) (commissaire) :

- les décisions relatives aux demandes d'accès à un dossier de renseignements personnels;
- les décisions relatives aux demandes de rectification d'un dossier de renseignements personnels;
- les violations de la vie privée (les renseignements personnels ont été soit perdus, volés, utilisés ou divulgués sans autorisation);
- les contraventions aux exigences prévues à la partie X.

Qui peut déposer une plainte?

Toute personne peut déposer une plainte par écrit concernant les questions énumérées ci-dessus.

Délais pour déposer une plainte

La LSEJF précise les délais relatifs à la présentation d'une plainte au commissaire selon la nature de la plainte.

Accès et rectification aux dossiers de renseignements personnels

Les plaintes concernant les décisions relatives aux demandes d'accès et de rectification doivent être déposées dans les six mois qui suivent le refus d'une demande par le fournisseur de services (ou si celui-ci ne répond pas).

Toutes les autres plaintes

Une personne qui souhaite déposer une plainte doit le faire au plus tard un an après que l'objet de la plainte a été porté pour la première fois à son attention ou après qu'il aurait dû être informé de la question.

Exception

Dans certains cas, le commissaire peut accepter une plainte après le délai prescrit s'il est convaincu que cela ne désavantage personne.

La façon dont une plainte est traitée

Après avoir reçu une plainte, le commissaire peut :

- demander au plaignant quelles autres mesures il prend ou a prises afin de régler la plainte;
- exiger du plaignant qu'il tente de régler lui-même la plainte avec l'autre partie dans un délai déterminé;
- demander à un médiateur d'examiner la plainte et de tenter de trouver une entente entre les deux parties dans un délai déterminé.

Le commissaire peut décider de ne pas examiner l'objet de la plainte si :

- le commissaire est convaincu que l'organisme qui fait l'objet de la plainte y a répondu adéquatement;
- la plainte a été traitée ou pourrait l'être de façon plus appropriée par une autre entité, au début ou en totalité;
- le temps qui s'est écoulé entre le moment de l'incident et de la plainte est tel que l'examen pourrait causer un préjudice indu à quiconque;
- le plaignant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans l'objet de la plainte;
- la plainte est frivole ou vexatoire ou est portée de mauvaise foi.

Le commissaire doit donner avis de sa décision d'examiner ou non la plainte. Si le commissaire décide de ne pas examiner la plainte, il doit indiquer le motif de sa décision.

Si le commissaire fait enquête sur la plainte, il peut ordonner à un fournisseur de services de se conformer à la décision.

Déposer une plainte auprès de la Commission du consentement et de la capacité

À compter du 1^{er} janvier 2020, les plaintes relatives aux questions énumérées ci-dessous portant sur la capacité d'un enfant et d'un adolescent à consentir à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels pourront être déposées auprès de la [Commission du consentement et de la capacité](#) (la Commission) :

- examiner la décision d'un fournisseur de services selon laquelle une personne est incapable;
- nommer un mandataire spécial choisi par une personne incapable âgée de 16 ans ou plus;
- examiner une demande présentée par une personne âgée de 16 ans ou plus qui souhaite être nommée mandataire spécial d'une personne incapable;
- déterminer si un mandataire spécial a tenu compte des éléments énumérés ci-dessous dans le but de consentir, de refuser ou de retirer un consentement au nom d'une personne :
 - les désirs, les valeurs et les croyances de la personne incapable;
 - si les avantages prévus de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements personnels l'emportent sur les risques;
 - si les fins visées peuvent être atteintes sans la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels;
 - si la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels est nécessaire à l'exécution de toute obligation légale.

Examiner la décision d'un fournisseur de services qu'une personne est incapable

La Commission peut examiner la décision d'un fournisseur de services en matière d'incapacité afin de :

- déterminer si la personne est capable;
- confirmer que la personne est incapable.

Si la Commission confirme que la personne est incapable, la personne ne peut présenter une nouvelle demande avant six mois, à moins qu'un changement important des circonstances ne justifie un réexamen de la demande dans un délai plus court.

Nommer un mandataire spécial qui est âgé de 16 ans ou plus

Une demande de nomination d'un mandataire spécial présentée à la Commission comprend également automatiquement une évaluation de la capacité de la personne, à moins que la Commission n'ait confirmé son incapacité au cours des six mois précédents. Ceci s'applique lorsque :

- une personne incapable choisit un mandataire spécial qui a 16 ans ou plus;
- une personne âgée de 16 ans ou plus demande à être nommée mandataire spécial d'une personne incapable.

Cela ne s'applique pas si la personne incapable a un tuteur ou un procureur au soin de la personne ou un procureur aux biens qui a le pouvoir de donner ou de refuser son consentement au nom de la personne.

Déterminer si un mandataire spécial a tenu compte des éléments requis

Si un fournisseur de services estime qu'un mandataire spécial n'a pas tenu compte des désirs, des valeurs et des croyances de la personne ou des autres préoccupations liées à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels, la Commission peut :

- substituer sa décision à celle du mandataire spécial;
- donner des directives au mandataire spécial et préciser un délai pour qu'il s'y conforme.

Décisions possibles de la Commission du consentement et de la capacité

Parmi les décisions que la Commission peut prendre, mentionnons les suivantes :

- nommer un mandataire spécial s'il répond à certains critères énoncés à la partie X (Renseignements personnels);
- imposer des conditions aux nominations (p. ex., concernant des décisions particulières ou pour une période donnée);
- révoquer la nomination d'un mandataire spécial si certaines conditions sont remplies, notamment si la nomination n'est plus dans l'intérêt véritable de la personne ou si le mandataire spécial n'est plus capable ou si l'une ou l'autre des parties demande que la nomination soit révoquée.