

**Lignes directrices du signalement
d'incident grave 2019 du ministère des
Services à l'enfance et des Services
sociaux et communautaires**

Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC) s'est engagé à favoriser la santé, la sécurité et le bien-être des enfants, des adolescents et des adultes vulnérables qui reçoivent des services.

Le signalement d'incident grave est un processus qui :

- permet aux fournisseurs de services de gérer les incidents pendant qu'ils se produisent, de constituer des dossiers sur les incidents et de surveiller les mesures qui sont prises en réaction aux incidents afin d'en éviter d'autres ou de les atténuer;
- aide le MSESC à surveiller et à superviser les fournisseurs de services dans le cadre de la prestation des services.

Table des matières

1. Aperçu	4
1.1 Quel est le but du signalement d'incident grave?	4
1.2 Qu'est-ce qu'un incident grave?	4
1.3 Qu'est-ce qu'un rapport d'incident grave?	5
1.4 Qui doit signaler les incidents graves?	5
1.5 Rôles et responsabilités liés au signalement d'incident grave	8
1.5.1 Politique de signalement d'incident grave pour les fournisseurs de services ..	9
1.6 Délais pour transmettre les rapports d'incident grave	11
1.7 Transmission d'un rapport d'incident grave par incident grave	11
1.8 Incidents graves qui mettent en cause plusieurs fournisseurs de services et/ou régions et/ou secteurs d'activité du MDESC	13
1.9 Le processus du signalement d'incident grave	14
2. Contenu du signalement d'incident grave	18
2.1 Préserver la vie privée et la confidentialité	18
2.2 Exigences générales relatives aux signalements	20
2.3 Les exigences de signalement propres aux catégories	25
2.3.1 Le décès.....	25
2.3.2 Blessure grave	29
2.3.3 Maladie grave.....	31
2.3.4 Action individuelle grave	33
2.3.5 Intervention à l'aide de moyens de contention	40
2.3.6 Mauvais traitements	46
2.3.7 Erreur ou omission	49
2.3.8 Plainte grave	52
2.3.9 Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre	55
2.4 Inclusion du point de vue ou de la perspective de la personne	58
Annexe A : Résumé des catégories d'incidents graves	59
Annexe B : Lois sur la protection de la vie privée et la confidentialité	64

1. Aperçu

Les Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 du MDESC (« les Lignes directrices ») doivent être utilisées par les fournisseurs de services ainsi que par le personnel du MDESC qui sont directement concernés par la transmission et/ou l'examen des rapports d'incident grave (« RIG »).

Les Lignes directrices décrivent les exigences relatives aux signalements d'incident grave et expliquent ce qui devrait être inclus dans les RIG qui sont transmis au MDESC. Les Lignes directrices sont compatibles avec les exigences de signalement pour se servir de l'Outil de gestion des rapports d'incident grave et des permis d'établissement (Outil GRIG-PE) en ligne et elles se veulent un supplément aux lois et à la politique existantes qui concernent le signalement d'incident grave du MDESC.

Prière de noter : Ce ne sont pas tous les renseignements contenus dans les Lignes directrices qui s'appliqueront à chaque fournisseur de services. Si les fournisseurs de services ne savent pas trop si les Lignes directrices s'appliquent à leurs services particuliers, ils devraient communiquer avec la ou les personnes-ressources attirées du MDESC afin d'obtenir de l'aide.

Les Lignes directrices ne constituent pas une liste exhaustive de tous les incidents graves qui doivent être signalés au MDESC. En plus de ce qui est mentionné dans les Lignes directrices ainsi que dans toute loi ou politique du MDESC pertinente, les fournisseurs de services doivent se servir de leur jugement professionnel pour déterminer si un incident qui met en cause une personne recevant un service est suffisamment grave pour justifier un RIG.

1.1 Quel est le but du signalement d'incident grave?

Le signalement d'incident grave (« signalement d'IG ») est un processus qui :

- permet aux fournisseurs de services de gérer les incidents pendant qu'ils se produisent, de constituer des dossiers sur les incidents et de surveiller les mesures qui sont prises en réaction aux incidents afin d'en éviter d'autres ou de les atténuer;
- aide le MDESC à surveiller et à superviser les fournisseurs de services dans le cadre de la prestation des services.

1.2 Qu'est-ce qu'un incident grave?

Un incident grave (« IG ») est un incident qui :

- nécessite ou peut nécessiter une intervention et/ou une enquête par un fournisseur de services, le MDESC et/ou d'autres parties pertinentes (comme la police);
- se classe dans au moins une des catégories d'IG suivantes (voir l'[annexe A](#) pour obtenir un résumé des définitions des catégories d'IG) :

1. Décès;
2. Blessure grave;
3. Maladie grave;
4. Action individuelle grave;
5. Intervention restrictive;
6. Cas allégué, soupçonné ou observé d'abus ou de mauvais traitements;
7. Erreur ou omission;
8. Plainte grave;
9. Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre.

Prière de noter : La section [Contenu du RIG](#) des Lignes directrices comprend des renseignements sur ce qui doit être inclus dans un RIG pour chaque catégorie.

1.3 Qu'est-ce qu'un rapport d'incident grave?

Un rapport d'incident grave (RIG) est le document officiel utilisé pour transmettre de l'information sur les IG au MDESC.

1.4 Qui doit signaler les incidents graves?

Les IG doivent être signalés par les fournisseurs de services¹ pendant qu'ils se produisent au cours de la prestation des services suivants à des particuliers² :

1. **Les soins en établissement**³ pour les enfants⁴ ou les adolescents⁵, y compris :

¹ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **fournisseurs de services** » les personnes ou entités qui sont financées, autorisées ou administrées directement par le MDESC sous le régime de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (LSEJF), de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (LSSFIPDI) et/ou de la *Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires* (LMSSC).

² Au sens des Lignes directrices, on entend par « **personne** » un enfant, une adolescente ou un adolescent ou une ou un adulte qui reçoit des services financés, autorisés ou administrés directement sous le régime de la LSEJF, de la LMSSC et/ou de la LSSFIPDI.

³ Au sens de la LSEJF, on entend par « **soins en établissement** » le vivre, le couvert et les soins connexes, notamment la surveillance, les soins en établissement protégé ou les soins de groupe, fournis à l'enfant à l'extérieur du foyer de son parent, à l'exclusion du vivre, du couvert et des soins connexes fournis à l'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.

⁴ Au sens de la LSEJF, on entend par « **enfant** » une personne de moins de 18 ans.

⁵ Au sens de la LSEJF, « **adolescente ou adolescent** » s'entend a) 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*

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

- les personnes ou organismes autorisés à fournir des soins en établissement en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* (LSEJF), y compris les titulaires de permis qui font fonctionner des agences de placement en famille d'accueil ou des foyers pour enfants (p. ex. les établissements de justice pour la jeunesse, les programmes de traitement en milieu fermé)⁶;
- les personnes ou organismes financés par le MDESC dans le but d'offrir des soins en établissement, comme les personnes ou organismes qui offrent des services axés sur la santé mentale, la relève ou des besoins particuliers pour les enfants ou les adolescents;
- les fournisseurs en milieu résidentiel auprès des enfants ou des adolescents qui sont administrés directement par le MDESC;
- les agences de placement⁷ qui confient les enfants ou les adolescents à des fournisseurs en milieu résidentiel qui ne sont ni autorisés ni financés en vertu de la LSEJF.

2. **Les services et soutiens en milieu résidentiel**⁸ pour les personnes qui ont une déficience intellectuelle, y compris :

- les organismes de services qui assurent et/ou supervisent les résidences avec services de soutien intensif, les résidences de groupe avec services de soutien,

système de justice pénale pour les adolescents (Canada) ou à la *Loi sur les infractions provinciales* (Canada) ou b) pour les besoins du contexte, de toute personne qui, sous le régime de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (Canada), est soit accusée d'avoir commis une infraction durant son adolescence, soit déclarée coupable d'une infraction à cette loi.

⁶ Les titulaires de permis qui font fonctionner des foyers pour enfants devraient se référer à l'art. 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 pris en application de la LSEJF pour connaître les exigences juridiques liées au signalement des IG. Il n'y a rien dans les Lignes directrices qui laisse entrevoir une entrave à l'obligation des titulaires de permis de signaler les IG comme l'exige l'art. 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 pris en application de la LSEJF. Les Lignes directrices se veulent un complément aux exigences précisées dans la réglementation qui porte sur le signalement des IG pour les titulaires de permis qui font fonctionner des foyers pour enfants. Le MDESC s'attend à ce que les titulaires de permis se conforment aux exigences réglementaires ainsi qu'aux exigences stipulées dans les Lignes directrices.

⁷ Au sens de la LSEJF, « **agence de placement** » s'entend d'une personne ou entité, y compris une société, qui place un enfant dans un établissement ou une famille d'accueil. S'entend en outre d'un titulaire de permis.

⁸ Au sens de la LSSFISPD, on entend par « **services et soutiens résidentiels** » les services et soutiens fournis aux personnes ayant une déficience intellectuelle qui résident dans l'un ou l'autre des types suivants de résidences, y compris leur hébergement ou la prise de mesures en vue de leur hébergement, dans l'un ou l'autre de ces types de résidences, ainsi que les autres services et soutiens prescrits : 1. Les résidences avec services de soutien intensif; 2. Les résidences de groupe avec services de soutien; 3. Les résidences de famille hôte; 4. Les résidences avec services de soutien à l'autonomie; 5. Les autres types prescrits de résidences.

les résidences de famille hôte et les résidences avec services de soutien à l'autonomie;

- les agences de placement ou de gestion de cas qui placent les personnes ayant une déficience intellectuelle avec des fournisseurs en milieu résidentiel qui ne sont pas financés directement par le MDESC en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (LSSFISPD) et/ou de la *Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires* (LMSSC) de 1990).

3. Les services en établissement fournis sous le régime de la LMSSC, y compris :

- les services de lutte contre la violence faite aux femmes en milieu résidentiel;
- les services liés à la Stratégie de ressourcement pour le bien-être des Autochtones en milieu résidentiel;
- les services provinciaux de lutte contre la traite des personnes en milieu résidentiel;
- les services d'intervention en milieu résidentiel.

4. Les services de protection de l'enfance d'une société d'aide à l'enfance⁹ (« société ») pour :

- les enfants ou les adolescents qui sont visés par des ententes relatives à des soins temporaires, des ordonnances de soins temporaires ou de garde, des ordonnances de soins provisoires ou des ordonnances ayant pour effet de confier les enfants à des sociétés de façon prolongée;
- les enfants ou adolescents qui reçoivent des services en vertu d'une entente sur les services volontaires pour les jeunes (ESVJ) ou d'une entente de soins conformes (ESC)¹⁰;
- les personnes qui reçoivent des services en vertu d'une entente de soins et de soutien continu pour les jeunes (SSCJ).

5. Les services de probation¹¹ pour les adolescents, incluant tous les adolescents qui reçoivent des services et un soutien de la part d'une agente ou d'un agent de

⁹ Au sens de la LSEJF, on entend par « **société** » une agence désignée comme société d'aide à l'enfance en vertu du paragraphe 34 (1).

¹⁰ Dans les situations où une société a octroyé une subvention à la personne qui prend soin de l'enfant conformément aux *Directives de financement du placement permanent en Ontario*.

¹¹ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **services de probation** » les services fournis par une agente ou un agent de probation nommé en vertu de la LSEJF et/ou par une déléguée ou un délégué à la jeunesse défini au sens de la LSEJF comme toute personne nommée ou désignée, que ce soit à titre de déléguée ou de délégué à la jeunesse ou d'agente ou d'agent de probation ou sous tout autre titre, par ou en vertu d'une loi de l'Assemblée d'une province ou par la lieutenant-gouverneure ou le lieutenant-gouverneur en conseil d'une province ou la personne déléguée pour assumer dans cette province, d'une

probation et/ou les adolescents qui sont sous une supervision de probation directe exigée par une ordonnance de la cour.

6. Tout autre service financé qui est fourni en vertu de la LSEJF, de la LSSFISPD, de la *Loi sur la justice pénale pour les adolescents* (LJPA) et (ou) de la LMSSC lorsque le MDESC estime que le fournisseur de services peut raisonnablement être présumé responsable de la sécurité et des soins de la ou des personnes concernées par l'incident et/ou qu'un signalement d'IG s'avère nécessaire pour procéder à une surveillance et à une supervision efficaces, y compris :

- les services de justice pour la jeunesse hors établissement (p. ex. les centres de fréquentation obligatoire, les sanctions extrajudiciaires, les services de consultation);
- les services pour les besoins particuliers des enfants et les services de relève hors établissement;
- les services aux adultes ayant une déficience intellectuelle hors établissement (p. ex. les soutiens à la participation dans la collectivité, les services de protection des adultes ainsi que les services et soutiens de relève pour les aidants);
- les services provinciaux de lutte contre la traite des personnes hors établissement;
- les services d'intervention hors établissement (p. ex. les soutiens à la participation dans la collectivité);
- les services de lutte contre la violence faite aux femmes hors établissement (p. ex. le counseling, le Programme d'appui transitoire et de soutien au logement);
- les programmes d'éducation encadrés par les fournisseurs de services (p. ex. les classes établies en vertu de l'article 23);
- le Programme des intervenants auprès des jeunes.

Astuce : Si le fournisseur de services ne sait pas trop s'il doit signaler les IG et/ou dans quelles circonstances il est tenu de le faire, il devrait communiquer avec la ou les personnes-ressources attirées du MDESC afin d'obtenir de l'aide.

Prière de noter : Le MDESC peut énoncer en tout temps une attente à l'égard du signalement d'IG pour d'autres secteurs d'activité financés.

1.5 Rôles et responsabilités liés au signalement d'incident grave

façon générale ou dans un cas particulier, les tâches ou fonctions d'une déléguée ou d'un délégué à la jeunesse.

Les fournisseurs de services ont les responsabilités suivantes :

- gérer tout incident qui se produit;
- déterminer si un événement est un IG conformément aux lois, à la politique et aux Lignes directrices du MDESC et à leur politique interne de signalement d'IG;
- se conformer aux lois existantes sur le signalement d'incident grave du MDESC (p. ex. l'art. 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 pris en application de la LSEJF pour les titulaires de permis qui font fonctionner des foyers pour enfants) et à la politique du MDESC;
- aviser le MDESC, ainsi que toutes autres parties au besoin, des IG dans les délais prescrits dans les Lignes directrices¹²;
- voir à ce que le RIG contienne des renseignements exacts sur l'IG et sur les personnes concernées par l'IG;
- montrer au MDESC, et aux autres parties s'il y a lieu, que les IG ont été gérés conformément à toutes les exigences¹³, ou montrer que des efforts sont déployés pour répondre aux exigences;
- surveiller les tendances qui se dessinent dans les signalements d'IG et utiliser les données sur les IG afin d'évaluer la conformité aux exigences, d'élaborer des stratégies pour réduire ou prévenir les IG, de déterminer les besoins en formation du personnel et/ou d'évaluer l'efficacité des programmes ou services;
- tenir à jour une politique interne de signalement d'IG qui comprend les exigences minimales indiquées ci-dessous.

1.5.1 Politique de signalement d'incident grave pour les fournisseurs de services

Les fournisseurs de services doivent avoir une politique interne de signalement d'IG qui comprend au moins les points suivants :

- comment déterminer un IG, y réagir et le signaler;

¹² Et s'il y a lieu, conformément aux exigences des lois ou de la politique (p. ex. pour les titulaires de permis qui font fonctionner des foyers pour enfants en conformité avec l'art. 84 du Règl. de l'Ont. 156/18 pris en application de la LSEJF).

¹³ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **exigences** » les exigences relatives aux fournisseurs de services dans les lois, les règlements, les directives en matière de politiques, les exigences liées à la délivrance des permis, les descriptions des programmes, les ententes contractuelles et/ou la politique du MDESC.

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

- les rôles et responsabilités du personnel des fournisseurs de services et des autres (p. ex. des bénévoles) pour déterminer un IG, y réagir et le signaler, notamment :
 - les procédures afin que le personnel soit disponible pour déterminer le niveau de signalement d'un IG;
 - les lignes directrices que le personnel est autorisé à approuver et à signer sur les RIG;
- la formation nécessaire pour le personnel, y compris l'examen de la politique interne de signalement d'IG du fournisseur de services avec chaque personne lorsqu'elle reçoit la formation et l'orientation pour la première fois et au moins une fois par année par la suite;
- les procédures pour préserver la confidentialité des renseignements personnels d'un particulier;
- les procédures pour examiner et mettre à jour la politique interne de signalement d'IG du fournisseur de services;
- les procédures pour examiner et évaluer régulièrement les tendances qui se dessinent dans les RIG;
- les procédures pour effectuer une analyse et un examen annuels de tous les RIG pour chaque année civile :
 - L'analyse et l'examen annuels devraient déceler tous les problèmes, les tendances ou les profils et expliquer en détail les mesures prévues ou entreprises en réponse à n'importe quels problèmes ou tendances ou profils préoccupants découverts dans la foulée de l'analyse et de l'examen annuels;
 - Le fournisseur de services tiendra à jour un dossier sur l'analyse et l'examen annuels, qui sera mis à la disposition du MDESC sur demande;
 - Tous les problèmes importants ou tendances ou profils préoccupants qui découlent de l'analyse et de l'examen des RIG seront communiqués à la ou aux personnes-ressources attirées par le MDESC du fournisseur de services et la communication inclura des stratégies pour aborder les problèmes cernés ou les tendances ou profils préoccupants.

Le MDESC a les responsabilités suivantes :

- Examiner les RIG transmis par les fournisseurs de services, ce qui peut consister notamment à demander des éclaircissements sur les renseignements contenus dans un RIG ou à demander des informations ou des mises à jour supplémentaires;
- Déterminer si une mesure ou un suivi supplémentaire est requis de la part des fournisseurs de services et/ou du MDESC, ce qui peut consister notamment à prendre une mesure d'application de la loi;
- Analyser les tendances qui se dessinent dans les signalements d'IG afin d'éclairer l'élaboration des politiques, des programmes et des pratiques exemplaires.

1.6 Délais pour transmettre les rapports d'incident grave

Selon le type d'événement, un IG est désigné de niveau 1 ou de niveau 2. Le niveau indique le délai pendant lequel l'IG doit être signalé au MDESC.

Incidents graves de niveau 1

Avisez immédiatement le MDESC et transmettez un RIG en l'espace d'une heure après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG.

Incidents graves de niveau 2

Transmettez un RIG dès que possible, mais pas plus que 24 heures après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG.

En ce qui concerne les RIG transmis en dehors des délais de signalement prescrits dans les Lignes directrices, les fournisseurs de services doivent y expliquer la raison pour laquelle la transmission a été retardée.

Astuce : Consultez chaque catégorie d'IG sous la section [Contenu du RIG](#) dans les Lignes directrices afin de déterminer si l'IG est de niveau 1 ou de niveau 2.

1.7 Transmission d'un rapport d'incident grave par incident grave

Astuce : Lorsque plusieurs incidents se produisent de façon consécutive et lorsque les incidents sont reliés (p. ex. une personne est maîtrisée physiquement, puis elle dépose une plainte pour usage de moyens de contention), considérez ces incidents comme un IG qui doit être signalé, par conséquent, dans le cadre d'un seul RIG.

Les fournisseurs de services doivent transmettre un RIG par IG, ce qui signifie que chaque RIG peut comporter des renseignements sur plusieurs personnes et/ou plusieurs catégories d'IG.

On entend par plusieurs personnes :

- plusieurs enfants recevant un service;
- plusieurs adolescents recevant un service;
- plusieurs adultes recevant un service;
- un enfant et sa famille qui reçoivent un service;

- une ou un adulte et sa ou ses personnes à charge qui reçoivent un service.

Exemple : Un adolescent qui se trouve dans un établissement de garde ou de détention en milieu fermé du système de justice pour la jeunesse est impliqué dans une altercation physique avec un autre adolescent de l'établissement. Les deux individus sont maîtrisés physiquement. L'un des deux individus est gravement blessé en raison de l'altercation et a besoin de services médicaux d'urgence¹⁴.

Dans un RIG, le fournisseur de services déclarerait :

- les renseignements des deux individus impliqués dans l'altercation.
- les catégories et sous-catégories d'IG pour l'individu n°1 :
 - la catégorie Action individuelle grave, la sous-catégorie Agression d'une personne par une personne;
 - la catégorie Intervention restrictive, la sous-catégorie Contrainte physique.
- les catégories et sous-catégories d'IG suivantes pour l'individu n°2 :
 - la catégorie Acte individuel grave, la sous-catégorie Agression d'une personne par une personne;
 - la catégorie Intervention restrictive, la sous-catégorie Contrainte physique;
 - la catégorie Blessure grave, la sous-catégorie Comportement agressif.

Prière de noter : Les exemples contenus dans les Lignes directrices sont donnés uniquement à titre indicatif; ils ne constituent pas une liste exhaustive des événements qui sont des IG.

Les fournisseurs de services doivent respecter les lois pertinentes du MDESC, la politique du MDESC ainsi que leur politique interne de signalement d'IG et exercer leur jugement professionnel afin de déterminer si un IG a pris fin et si un nouvel IG a commencé.

¹⁴ Conformément aux Lignes directrices, on entend par « **services médicaux d'urgence** », les services ambulanciers, paramédicaux et/ou d'incendie.

1.8 Incidents graves qui mettent en cause plusieurs fournisseurs de services et/ou régions et/ou secteurs d'activité du MDESC

Lorsqu'un IG met en cause une personne, ce particulier peut recevoir des services de plus d'un fournisseur de services et/ou être visé par plus d'une région ou d'un secteur d'activité du MDESC. Devant un cas, le fournisseur de services qui est principalement responsable de la personne au moment de l'IG dirigera la transmission du RIG. Les autres fournisseurs de services et/ou régions ou secteurs d'activité du MDESC qui ont besoin d'information sur le rôle de la personne dans l'incident devraient être informés du RIG et, s'il y a lieu, en obtenir une copie.

Exemples de participation de plusieurs fournisseurs de services :

Agences de placement d'enfants et fournisseurs de services en milieu résidentiel :	<p>Lorsqu'un IG met en cause un enfant ou un adolescent qui a été placé auprès d'un fournisseur de services en milieu résidentiel qui est autorisé, financé ou administré directement par le MDESC, le fournisseur de services en milieu résidentiel dirigera la transmission du RIG et l'agence de placement sera informée du RIG.</p> <p>Lorsqu'une agence de placement d'enfants financé par le MDESC confie une personne à un fournisseur de services en milieu résidentiel qui n'est pas autorisé, financé ou administré directement par le MDESC, l'agence de placement est entièrement responsable de la transmission du RIG.</p>
Agences de placement d'enfants et fournisseurs de services en milieu résidentiel – personne disparue et fin de l'entente de placement :	<p>Lorsqu'un enfant ou un adolescent placé auprès d'un fournisseur de services en milieu résidentiel qui est autorisé, financé ou administré directement par le MDESC est disparu, le fournisseur de services en milieu résidentiel dirigera la transmission du RIG et l'agence de placement sera informée du RIG.</p> <p>Si l'enfant ou l'adolescent demeure disparu et si l'agence de placement ou le fournisseur de services en milieu résidentiel met fin à l'entente de placement, la responsabilité du RIG sera transférée du fournisseur de services en milieu résidentiel à l'agence de placement.</p>

1.9 Le processus du signalement d'incident grave

Prière de noter : Les fournisseurs de services doivent signaler l'IG au MDESC à l'intérieur des [délais prescrits dans les Lignes directrices](#).

1^{re} étape : Portez votre attention sur l'incident et les personnes concernées par l'incident

Lorsqu'ils prennent connaissance d'un incident, les fournisseurs de services doivent porter leur attention sur l'incident ainsi que sur tous les besoins immédiats en matière de santé ou de sécurité de la ou des personnes concernées par l'incident.

2^e étape : Déterminez si l'incident correspond à la définition d'un IG

Après s'être occupés de l'incident, les fournisseurs de services l'évalueront par rapport aux critères contenus dans les Lignes directrices, les lois et la politique pertinentes du MDESC et à leur politique interne de signalement d'IG afin de déterminer si l'événement est un IG.

Astuce : Si le fournisseur de services ne sait pas trop si l'incident répond aux critères de l'IG, il peut communiquer avec la ou les personnes-ressources attitrées du MDESC afin d'obtenir de l'aide.

3^e étape : Déterminez la catégorie pour le signalement

Une fois qu'un événement est jugé être un IG, le fournisseur de services déterminera la ou les catégories dans lesquelles l'IG devrait être signalé.

Astuce : Si le fournisseur de services ne sait pas trop à quelle(s) catégorie(s) l'IG appartient, il peut communiquer avec la ou les personnes-ressources attitrées du MDESC afin d'obtenir de l'aide.

4^e étape : Déterminez le délai pour le signalement

Après avoir trouvé la ou les catégories de l'IG, le fournisseur de services déterminera le délai à l'intérieur duquel l'IG doit être signalé au MDESC sous ([le niveau 1 ou le niveau 2](#)).

Astuce : Consultez chaque catégorie d'IG sous la section [Contenu du SIG](#) des Lignes directrices afin de déterminer si l'IG est de niveau 1 ou de niveau 2.

5^e étape : Lancez un avis initial au MDESC au sujet des IG de niveau 1

Les fournisseurs de services doivent aviser immédiatement le MDESC au sujet des IG de niveau 1. L'avis initial devrait être une brève description de l'incident qui comprend :

- le type d'incident (p. ex. décès, blessure grave, maladie grave, etc.);
- la date et l'heure approximatives de l'incident;
- le nombre approximatif de personnes concernées;
- si les personnes concernées ont des besoins immédiats en matière de santé ou de sécurité et les gestes posés par le fournisseur de services pour y répondre;
- la ou les personnes informées de l'incident;
- si le fournisseur de services a pris des mesures initiales en réaction à l'incident;
- si l'incident a suscité une attention médiatique¹⁵ ou s'il devrait en susciter une.

6^e étape : Transmettez un RIG initial au MDESC

Incidents graves de niveau 1
Transmettez un RIG en l'espace d'une heure après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG.
Incidents graves de niveau 2
Transmettez un RIG dès que possible, mais pas plus que 24 heures après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG.

Tous les RIG doivent être transmis à l'aide de l'Outil GRIG-PE en ligne.

Les premiers RIG doivent comporter à tout le moins les précisions suivantes :

- les renseignements sur l'emplacement du fournisseur de services (les fournisseurs de services qui ont plusieurs emplacements doivent sélectionner le point de transmission du RIG);
- la date et l'heure de l'IG;
- la date et l'heure où on a pris connaissance de l'IG et déterminé que l'événement est un IG (si elles sont différentes de la date et de l'heure de l'IG);
- [la catégorie ou les catégories d'IG](#);
- une [description de l'IG](#);
- la ou les personnes [informées de l'incident](#);

¹⁵ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **attention médiatique** » que l'IG a suscité l'attention des journaux imprimés et/ou en ligne, des médias sociaux, des sites Web sur Internet, de la radio, etc. et qu'on a communiqué de l'information sur l'IG à la population à l'aide d'un de ces moyens.

- si le fournisseur de services a pris des mesures initiales en réaction à l'incident;
- si l'incident a suscité une attention médiatique ou si le fournisseur de services s'attend à ce qu'il en suscite une;
- si le RIG initial devrait être le seul ou le dernier rapport transmis pour l'IG.

Prière de noter: Dans des circonstances où l'Outil GRIG-PE n'est pas accessible, les fournisseurs de services devront transmettre les RIG à l'aide d'une méthode approuvée par le MDESC.

7^e étape : Réaction initiale du MDESC au RIG

Après avoir reçu le RIG initial transmis par le fournisseur de services, le MDESC l'examinera et pourrait communiquer avec le fournisseur de services pour :

- demander des éclaircissements sur des renseignements fournis;
- demander que des renseignements fournis soient corrigés, notamment demander au fournisseur de services de changer la catégorie d'IG sélectionnée si elle est incorrecte ou de retirer les [renseignements personnels](#) inutiles¹⁶;
- demander des renseignements supplémentaires sur l'IG;
- demander ou exiger que le fournisseur de services prenne une mesure supplémentaire, notamment une mesure d'application de la loi.

8^e étape : Faites des mises à jour (s'il y a lieu)

Tant que le MDESC considère qu'aucune mesure supplémentaire ne s'avère nécessaire en ce qui concerne l'IG de la part du fournisseur de services, ce dernier doit fournir des mises à jour au fur et à mesure que de nouveaux renseignements deviennent disponibles au sujet de l'IG et pas plus que sept jours ouvrables après avoir transmis le RIG initial.

Des mises à jour sont exigées au moins à tous les sept jours ouvrables par la suite jusqu'à ce que le MDESC considère qu'aucune autre mesure n'est requise de la part du fournisseur de services.

Le MDESC peut demander des mises à jour en tout temps.

9^e étape : Déterminez le moment où aucune mesure supplémentaire n'est requise

¹⁶ Au sens de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), on entend par « **renseignements personnels** » des renseignements consignés ayant trait à un particulier qui peut être identifié. Voir la section 2 « Définitions » au sens de la LAIPVP pour obtenir la liste complète de ce qui est inclus dans les renseignements personnels.

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Le MDESC examinera chaque RIG afin de déterminer le moment où aucune mesure supplémentaire n'est requise de la part du fournisseur de services en ce qui concerne l'IG, ce qui consiste notamment à vérifier si le fournisseur de service :

- a rempli tous les champs obligatoires;
- a fait toutes les notifications requises;
- a entrepris toutes les mesures ou suivis supplémentaires exigés;
- a répondu à toutes les exigences liées au RIG.

Prière de noter : Dans l'Outil GRIG-PE, on peut mettre à jour un RIG accompagné de la mention qui précise qu'aucune mesure supplémentaire n'est requise au fur et à mesure que de nouveaux renseignements deviennent disponibles ou à la demande du MDESC.

2. Contenu du signalement d'incident grave

2.1 Préserver la vie privée et la confidentialité

Les fournisseurs de services doivent respecter toutes les exigences relatives à la vie privée et à la confidentialité lorsqu'ils remplissent un formulaire de RIG, y compris, mais non de façon limitative, les exigences pertinentes contenues dans :

- la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA);
- la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP);
- la *Loi de 2004 sur la protection de renseignements personnels sur la santé* (LPRPS);
- la partie X de la LSEJF (qui devrait entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2020);
- la politique pertinente du MDESC;
- leur politique interne de signalement d'IG.

Les fournisseurs de services doivent tenir compte des principes liés à la vie privée et à la confidentialité suivants lorsqu'ils élaborent leur politique interne de signalement d'IG :

Principe	Exigences
Responsabilisation	<ul style="list-style-type: none">• Les fournisseurs de services sont responsables des renseignements personnels qui sont sous leur garde ou leur contrôle;• Les fournisseurs de services doivent mettre en place des politiques, des procédures et des balises pour protéger les renseignements personnels. Par exemple, en limitant le nombre de personnes qui ont accès aux RIG en fonction de leurs rôles et responsabilités et en entreposant les rapports (électroniques et imprimés) en lieu sûr.
Exactitude	<ul style="list-style-type: none">• Lorsqu'ils transmettent un RIG, les fournisseurs de services doivent s'assurer que tous les renseignements sont exacts, complets et à jour.
Transparence	<ul style="list-style-type: none">• Les fournisseurs de services devraient être ouverts à l'égard de leurs politiques et pratiques liées aux renseignements personnels, notamment sur les moyens qu'ils prennent pour utiliser ou divulguer des renseignements personnels. Par exemple, les fournisseurs de services devraient informer les personnes et/ou les tuteurs légaux que leurs renseignements personnels seront divulgués au MDESC dans le cadre du processus de signalement d'IG.

Accès individuel	<ul style="list-style-type: none"> • Les fournisseurs de services doivent être prêts et aptes à répondre aux demandes d'accès des personnes à leurs renseignements personnels. Pour ce faire, il est important que les RIG soient consignés et transmis d'une façon claire, objective et factuelle.
Utilisation et divulgation limitées	<ul style="list-style-type: none"> • Les renseignements personnels doivent être limités au strict nécessaire pour répondre aux exigences relatives au signalement d'IG et ils ne doivent pas être transférés et/ou divulgués à une personne qui n'a pas l'autorisation ou l'approbation nécessaire pour y avoir accès.
Ouverture	<ul style="list-style-type: none"> • Les fournisseurs de services doivent rendre publique et accessible l'information sur leur façon de gérer les renseignements personnels.
Balises	<ul style="list-style-type: none"> • Les fournisseurs de services doivent prendre des mesures raisonnables pour protéger les renseignements de nature délicate qui sont contenus dans les RIG, notamment lorsqu'ils transfèrent et/ou divulguent des données des RIG d'une façon sécuritaire. • Les fournisseurs de services ont la responsabilité de veiller à ce que l'accès à l'Outil GRIG-PE soit accessible uniquement au personnel autorisé et concerné par la gestion du processus de signalement d'IG et à ce que l'accès soit limité en fonction des rôles et responsabilités des membres du personnel dans le signalement d'IG. Les comptes d'utilisateurs des membres du personnel doivent être examinés régulièrement et annuellement afin de s'assurer que l'accès à l'Outil GRIG-PE soit limité aux utilisateurs actuels et seulement aux personnes qui possèdent l'autorisation nécessaire.

Prière de noter : Des résumés des dispositions sur la vie privée et la confidentialité contenues dans la LSJPA, la LAIPVP, la LPRPS et la LSEJF figurent à l'[annexe B](#).

Les renseignements contenus dans le présent document et dans l'annexe B ne sont pas des avis juridiques et ne doivent pas être interprétés ou utilisés comme tels. Pour obtenir des renseignements propres à leur situation, les fournisseurs de services devraient consulter un conseiller juridique.

2.2 Exigences générales relatives aux signalements

Il y a des exigences générales pour chaque RIG. Les fournisseurs de services qui sont [tenus de transmettre des RIG](#) doivent respecter les exigences relatives aux signalements énumérées ci-dessous :

L'emplacement, la date et l'heure

- des renseignements sur l'emplacement (pour les fournisseurs de services qui ont plusieurs emplacements, il s'agit du point de transmission du RIG);
- la date et l'heure de l'IG;
- la date et l'heure où on a pris connaissance de l'IG et déterminé que l'événement est un IG (si elles sont différentes de la date et de l'heure de l'IG).

Les personnes concernées

Les personnes concernées par l'IG, y compris les renseignements suivants sur chaque particulier :

- les prénom et nom de famille;
- la date de naissance;
- le sexe (homme, femme ou X-autre);
- le ou les programmes au moment de l'incident, par exemple, des services de protection de l'enfance ou des soutiens communautaires à la lutte contre la traite des personnes (s'il y a lieu);
- le numéro du Système informatique de suivi des jeunes contrevenants (SISJC), le numéro du Système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (système DSCIS), le numéro de référence personnel du Réseau d'information pour la protection de l'enfance (RIPE) (s'il y a lieu et s'il est accessible);
- l'agence de placement (s'il y a lieu);
- l'agente ou l'agent de probation (s'il y a lieu pour les adolescents);
- la personne qui a le statut de tutrice légale ou de tuteur légal (s'il y a lieu), par exemple un enfant confié aux soins d'une société de façon prolongée.

Les catégories

Le type d'IG, y compris :

- les catégories et sous-catégories qui concernent la ou les personnes;
- les catégories et sous-catégories qui concernent un IG;
- L'endroit où l'IG s'est produit :

- À l'emplacement du fournisseur de services;
- Pendant une sortie dans la collectivité;
- Pendant l'admission à l'hôpital;
- En compagnie d'un parent ou d'une tutrice ou d'un tuteur de la personne;
- À la préadmission (à signaler dans les catégories Blessure grave ou Maladie grave seulement par les fournisseurs de services du système de justice pour la jeunesse).

L'avis

Qui a été avisé de l'IG, y compris :

- le parent ou la tutrice légale ou le tuteur légal du jeune ou de l'adolescente ou l'adolescent, sauf si la notification est contre-indiquée (c.-à-d. s'il y a une allégation contre le parent ou la tutrice ou le tuteur, si le fournisseur de services a des motifs raisonnables de penser que la personne pourrait subir un préjudice si le parent ou la tutrice ou le tuteur était avisé, si l'avis pourrait nuire à une enquête, si l'enfant ou l'adolescente ou l'adolescent est sa propre tutrice légale ou son propre tuteur légal, etc.)¹⁷;
 - Si le parent ou la tutrice ou le tuteur de l'enfant ou de l'adolescente ou de l'adolescent n'est pas contacté, indiquez la raison dans le RIG.
- l'agence de placement ou l'entité qui a confié la personne (s'il y a lieu);
- l'agente ou l'agent de probation (s'il y a lieu);
- la personne-ressource en cas d'urgence pour une ou un adulte ayant une déficience intellectuelle;
- les services médicaux d'urgence (SMU) ou la police¹⁸ dont relève la région où le service est fourni (s'il y a lieu);
- une société (s'il y a lieu);
- le coroner (s'il y a lieu);
- l'Ombudsman de l'Ontario (s'il y a lieu ou au besoin¹⁹);
- le personnel du MDESC (s'il y a lieu);

¹⁷ Les titulaires de permis qui font fonctionner des foyers pour enfants doivent se conformer à l'art. 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 pris en application de la LSEJF.

¹⁸ Les fournisseurs de services peuvent aviser la police en tout temps au sujet d'un IG, même si les présentes Lignes directrices ne l'exigent pas expressément.

¹⁹ La société d'aide à l'enfance ou le titulaire de permis d'un foyer informe l'ombudsman par écrit et sans délai déraisonnable si elle ou il apprend qu'un enfant ou un adolescent est décédé ou a subi des lésions corporelles graves dans le cas où cet enfant ou cet adolescent a sollicité ou reçu un service d'une société d'aide à l'enfance dans les 12 mois qui ont précédé soit son décès, soit le jour où les lésions ont été infligées (1 du Règlement de l'Ontario 80/19 pris en application de la Loi sur l'ombudsman).

- les autres fournisseurs de services ou les régions ou secteurs d'activité du MDESC qui ont besoin de renseignements sur le RIG (s'il y a lieu).

La description

La description détaillée de l'IG, y compris :

- les facteurs précipitants qui ont mené à l'incident et les efforts qui ont été déployés pour désamorcer la situation;
- Ce qui est arrivé et où, en ordre chronologique;
- La réaction du fournisseur de services à l'incident et la mesure prise;
- Si l'incident comportait une infraction criminelle;
- Si les SMU ou la police ont été appelés ou sont concernés par l'incident;
- L'évolution actuelle de l'incident;
- L'état actuel (c.-à-d. la santé et la sécurité) des personnes concernées par l'incident;
- Les services et soutiens fournis aux personnes concernées par l'incident;
- Les autres mesures ou suivis (s'il y a lieu) que le fournisseur de services doit prendre ou faire, comme des renseignements sur les moyens que le fournisseur de services compte utiliser pour atténuer, diminuer ou prévenir les incidents.

Indiquez si l'incident a suscité une attention médiatique et, si c'est le cas, la date et l'heure de l'attention médiatique, le média qui a fait un reportage sur l'incident ainsi que tous les liens médiatiques pertinents qui ne contiennent pas de renseignements personnels inutiles.

Prière de noter : La description de l'IG devrait être concise, basée sur des faits et contenir uniquement les renseignements exigés.

Comme la zone de texte réservée à la description de l'IG dans l'Outil GRIG-PE est reliée à toutes les personnes concernées par l'IG, veuillez ne pas y inclure de renseignements personnels sur les particuliers qui reçoivent un service ou les autres. Utilisez plutôt des identifiants non descriptifs (comme l'individu n° 1 et l'individu n° 2, le parent A et le parent B, etc.) quand vous faites allusion aux personnes qui reçoivent un service ou aux autres personnes concernées par l'IG.

Les détails supplémentaires

- Les prochaines étapes, y compris :
 - toute autre mesure proposée par le fournisseur de services;
 - l'orientation, s'il y en a une, fournie par le MDESC.
- Si le RIG a été transmis en dehors des délais prescrits par le MDESC, une explication de la cause du retard du RIG;
- De l'opinion du fournisseur de services, si le RIG acheminé est censé être la seule ou la dernière transmission ou si d'autres transmissions sont prévues avec une explication de leur raison;
 - Le MDESC peut exiger en tout temps un suivi ou une mesure supplémentaire de la part du fournisseur de services.

Prière de noter : Comme la section sur les détails supplémentaires dans l'Outil GRIG-PE est reliée à toutes les personnes concernées par l'IG, veuillez ne pas y inclure de renseignements personnels sur les particuliers qui reçoivent un service ou sur d'autres personnes. Utilisez plutôt des identifiants non descriptifs comme l'individu n° 1 et l'individu n° 2, le parent A et le parent B, etc.) quand vous faites allusion aux personnes qui reçoivent un service ou aux autres personnes concernées par l'IG.

Les points de vue et perspectives de la personne

Si l'IG concerne une ou des personnes en particulier, veuillez inclure les points de vue et perspectives de chaque personne sur l'IG (s'il y a lieu et s'ils sont accessibles).

Prière de noter : Les fournisseurs de services doivent signaler les IG au MDESC à l'intérieur des [délais prescrits dans les Lignes directrices](#). Le point de vue ou la perspective de la personne ne doit pas être transmis immédiatement, mais tout devrait être mis en œuvre pour inclure ces renseignements.

Les documents justificatifs

Tous les documents justificatifs qui sont nécessaires pour faciliter l'examen du RIG selon le fournisseur de services ou qui sont exigés par le MDESC devraient être annexés au RIG. Veuillez télécharger seulement les fichiers qui ont une pertinence directe avec l'IG.

La signature d'approbation

La signature d'approbation de l'IG par le fournisseur de services (si la politique interne de signalement d'IG du fournisseur de services l'exige), y compris celle :

- de la personne qui a préparé le rapport sur l'IG, accompagnée de son poste et de ses coordonnées;
- de la personne qui a approuvé le rapport sur l'IG (s'il y a lieu), accompagnée de son poste et de ses coordonnées.

2.3 Les exigences de signalement propres aux catégories

Il y a des exigences de signalement précises pour chaque catégorie d'IG. Les fournisseurs de services qui sont [tenus de transmettre des RIG](#) doivent respecter les exigences relatives aux signalements énumérées ci-dessous.

Prière de noter : Les exemples dans chaque catégorie sont donnés à titre indicatif seulement; ils ne constituent pas une liste exhaustive des événements qui sont considérés comme des IG.

2.3.1 Le décès

1. Signalez le décès comme un IG quand :

- la personne meurt pendant qu'elle reçoit un service²⁰;
- un enfant meurt pendant qu'il, ou que sa famille, reçoit des services d'une société à n'importe quel moment au cours des 12 mois qui ont précédé son décès²¹.

2. Déterminez le délai pour signaler l'IG sous la forme d'un décès :

Niveau 1 – Avisez le MDESC immédiatement et transmettez un RIG en l'espace d'une heure après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG.

Tous les IG qui prennent la forme d'un décès.

3. Évaluez de façon préliminaire la sous-catégorie de l'IG sous la forme d'un décès :

a. Suicide

²⁰ Plus plus de clarté, l'expression « **recevant un service** » fait référence aux services énumérés à la section 1.4 des Lignes directrices. Les fournisseurs de services doivent se servir de leur jugement professionnel lorsqu'ils déterminent si un incident qui met en cause une personne qui reçoit un autre type de service qui ne figure pas dans la section 1.4 est suffisamment grave pour justifier un RIG et consulter la ou les personnes-ressources attitrées du MDESC au besoin.

²¹ Comme l'exige la *Directive conjointe visant la déclaration et l'examen des décès d'enfants 2006* du MDESC et le Bureau du coroner en chef de la province de l'Ontario. Veuillez noter que la Directive stipule que les sociétés doivent signaler le décès d'un enfant lorsque l'enfant ou sa famille reçoit n'importe quel type de service d'une société au moment du décès de l'enfant ou a reçu n'importe quel type de services à n'importe quel moment dans les 12 mois qui ont précédé le décès de l'enfant. Dans ces circonstances, l'obligation de la société de transmettre un RIG ne se limite pas aux occasions où la société fournit les services énumérés à la section 1.4 ci-dessus.

b. Violence/homicide

c. Accident

- Un étouffement, une chute, un objet qui est tombé, un incendie, un accident de véhicule motorisé, un empoisonnement (c.-à-d. à l'alcool, etc.) ou autre (veuillez préciser)

d. Maladie connue ou autre cause naturelle

e. Cause inconnue (c.-à-d. que la raison du décès n'est pas connue au moment de transmettre le RIG ou que le coroner a classé le décès sous Indéterminé)

4. Veuillez inclure une description de l'IG sous la forme d'un décès (en plus des [exigences générales relatives à la description de l'IG](#)) :

- la cause apparente du décès;
- si quelqu'un était présent au moment du décès ou si des personnes ont été témoins du décès;
- les comptes rendus des témoins²² sur le décès (s'il y a lieu et s'ils sont connus);
- S'il y a lieu, confirmez que la *Directive conjointe visant la déclaration et l'examen des décès d'enfants* est observée.

5. Avisez les personnes ou entités suivantes de l'IG sous la forme d'un décès (en plus des [exigences générales relatives à la notification de l'IG](#)) :

• **Le coroner**

- Lorsqu'un enfant qui habite dans un foyer pour enfants décède ou lorsqu'un enfant décède pendant qu'il recevait des soins en milieu résidentiel fournis en vertu d'un permis dans un endroit autre qu'un foyer pour enfants²³;
- Lorsqu'une personne qui habite dans une résidence de groupe avec services de soutien ou dans une résidence avec services de soutien intensif en vertu de la LSSIPDI décède²⁴;
- Lorsqu'un enfant décède et quand : (a) un tribunal a émis une ordonnance en vertu de la LSEJF qui refuse l'accès à l'enfant par un parent de l'enfant ou de

²² Les comptes rendus des témoins pour n'importe quel IG peuvent être divulgués dans le cadre d'une enquête et/ou d'actions en justice.

²³ Le paragraphe 140 (1), (2) du Règl. de l'Ont. 156/18 pris en application de la LSEJF; le paragraphe 10 (2) de la *Loi sur les coroners*.

²⁴ L'alinéa 10 (2) d) de la *Loi sur les coroners*.

l'adolescente ou l'adolescent ou qui rend l'accès conditionnel à une supervision; (b) sur la demande d'une SAE, un tribunal a modifié l'ordonnance d'accorder l'accès ou a fait en sorte qu'il ne soit plus conditionnel à une supervision; et (c) l'enfant est ultérieurement décédé à la suite d'un acte criminel commis par un parent ou un membre de la famille qui avait la garde ou la charge de l'enfant au moment de l'acte²⁵; Lorsqu'une personne décède pendant qu'elle (a) était une patiente d'un établissement psychiatrique; (b) était placée dans un établissement correctionnel; (c) était placée dans un lieu de détention provisoire en application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (Canada); ou (d) était placée dans un lieu de garde en milieu fermé ou en milieu ouvert en vertu du paragraphe 24 (1) de la *Loi sur les jeunes contrevenants* (Canada), que ce soit en conformité avec l'article 88 de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (Canada) ou autrement, qu'elle ait été ou non sur les lieux ou réellement sous la garde réelle de l'installation, de l'établissement ou du lieu;

- Lorsqu'une personne décède pendant qu'elle était retenue ou pendant qu'elle était placée ou admise dans un programme de traitement en milieu fermé²⁶;
- Lorsqu'il y a lieu de croire que la personne décédée a perdu la vie (a) par suite d'un acte de violence, d'un accident, d'un acte de négligence, d'une inconduite ou d'une faute professionnelle; (b) d'une façon anormale; (c) pendant une grossesse ou après une grossesse dans des circonstances qui peuvent normalement être attribuées à cette grossesse; (d) d'une façon subite et inattendue; (e) d'une maladie qui n'a pas été traitée par un médecin praticien légalement compétent; (f) d'une cause autre que la maladie; ou (g) dans des circonstances susceptibles de nécessiter une enquête²⁷.

Indiquez qui a avisé la ou le coroner sur le RIG. Si le fournisseur de services a avisé la ou le coroner directement, veuillez inclure tout autre renseignement pertinent sur l'avis, comme le bureau de la coroner régionale principale ou du coroner régional principal qui a été contacté²⁸.

Remarque : Toute disposition dans la *Loi sur les coroners* qui exige une notification de la ou du coroner prévaudra sur les présentes Lignes directrices.

Astuces pour la catégorie Décès :

²⁵ L'article 128 pris en application de la LSEJF.

²⁶ Le paragraphe 10 (4.8) pris en application de la *Loi sur les coroners*.

²⁷ Le paragraphe 10 (1), (2) pris en application de la *Loi sur les coroners*.

²⁸ Les coordonnées du Bureau du coroner en chef et des bureaux des coroners régionaux principaux se trouvent sur le site Web du ministre du Solliciteur général de l'Ontario à :

http://www.mcscs.jus.gov.on.ca/french/DeathInvestigations/CommonQuestionsAboutCoronersInvestigations/OCC_common_questions_fr.html

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

- Dans cette catégorie, signalez seulement les décès des personnes qui recevaient un service et non pas les décès des membres de sa famille, de ses amis, etc.
- Si un membre de la famille, une amie ou un ami, etc. d'une personne recevant un service décède et si le décès déclenche un IG pour la personne qui reçoit un service (p. ex. la personne s'automutile après avoir appris le décès), signalez l'IG dans la catégorie qui concerne l'incident (c.-à-d. que l'IG devrait être signalé dans la catégorie 2 : Blessure grave et dans la sous-catégorie Automutilation).

2.3.2 Blessure grave

1. Signalez une blessure grave comme un IG quand :

- une personne recevant un service subit une blessure grave qui nécessite l'attention imprévue d'un membre d'une profession médicale réglementée²⁹ et/ou une hospitalisation spontanée³⁰.

2. Déterminez le délai pour signaler la blessure grave comme un IG :

Niveau 1 – Avisez immédiatement le MDESC et transmettez un RIG en l'espace d'une heure après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG :

- une blessure qui met la vie en danger;
- une blessure causée par un fournisseur de services;
- une blessure qui nécessite des services médicaux d'urgence.

Niveau 2 – Transmettez un RIG dès que possible, mais pas plus que 24 heures après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG :

Tous les autres IG qui prennent la forme d'une blessure grave.

3. Déterminez la sous-catégorie de l'IG sous la forme d'une blessure grave :

a. Accident

- Un étouffement, une chute, un objet qui est tombé, un incendie, un accident de véhicule motorisé, un empoisonnement (c.-à-d. à l'alcool, etc.) ou autre (veuillez préciser)

b. Un comportement agressif (p. ex. une altercation physique entre des personnes)

c. Une automutilation (y compris les blessures subies au cours d'une tentative de suicide)

²⁹ On entend par « **membre d'une profession de la santé réglementée** » un membre d'un ordre au sens de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*. Une liste des membres des professions de la santé réglementées se trouve sur le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario à :

http://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/hhrsd/about/regulated_professions.aspx

³⁰ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **hospitalisation** » l'admission à un hôpital pour un traitement.

d. Une cause inconnue (p. ex. la raison de la blessure est inconnue au moment de transmettre le RIG ou il y a des témoignages contradictoires sur la manière dont la blessure a été subie)

e. Pendant une contention physique, une contention mécanique ou un placement dans une pièce de désescalade sous clé

f. Autre (veuillez préciser)

4. Indiquez dans la description de l'IG sous la forme d'une blessure grave en plus des [exigences générales relatives à la description des IG](#)) :

- comment la blessure a été subie ainsi que le type de blessure;
- les dates et les heures où on a amené la personne consulter un membre d'une profession de la santé réglementée et/ou à l'hôpital ainsi que la date et l'heure du congé de l'hôpital;
- le nom des hôpitaux et/ou des cliniques où on a amené la personne;
- les personnes concernées par la blessure (s'il y a lieu);
- si quelqu'un d'autre était présent au moment de la blessure, si des personnes ont été témoins de la blessure ou s'il y a des comptes rendus de témoins sur la blessure (s'il y a lieu et s'ils sont connus);
- si un traitement a été donné par un membre d'une profession de la santé réglementée et si des traitements de suivi sont requis ou anticipés.

Astuces pour la catégorie Blessure grave :

- Une grève de la faim qui entraîne une blessure grave devrait être signalée dans la sous-catégorie Automutilation.

2.3.3 Maladie grave

1. Signalez une maladie grave comme un IG quand :

- une personne recevant un service contracte une maladie grave ou a une maladie grave existante qui nécessite une attention médicale imprévue d'un membre d'une profession de la santé réglementée et/ou une hospitalisation spontanée.

2. Déterminez le délai pour signaler l'IG sous la forme d'une maladie grave :

Niveau 1 – Avisez immédiatement le MDESC et transmettez un RIG en l'espace d'une heure après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG :

- une maladie qui met la vie en péril;
- une maladie qui nécessite des services médicaux d'urgence.

Niveau 2 – Transmettez un RIG dès que possible, mais pas plus que 24 heures après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG :

Tous les autres IG qui prennent la forme d'une maladie grave.

3. Déterminez la sous-catégorie de l'IG sous la forme d'une maladie grave :

a. un problème de santé mentale (p. ex. une personne est conduite à l'hôpital en raison d'un problème de santé mentale)

b. une maladie transmissible³¹

c. une autre maladie ou infection

d. une cause inconnue (c.-à-d. que la cause de la maladie n'est pas connue au moment de transmettre le RIG)

4. Ajoutez dans la description de l'IG sous la forme d'une maladie grave (en plus des [exigences générales relatives à la description des IG](#)) :

- le type de maladie (s'il est connu);

³¹ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **maladie transmissible** » une maladie infectieuse ou contagieuse qui se transmet d'une personne à une autre par un contact direct avec une personne touchée ou par des moyens indirects (p. ex. la morsure d'un insecte) et qui est désignée comme maladie importante sur le plan de la santé publique dans le Règlement de l'Ontario 135/18 pris en application de la *Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé* qui se trouve en ligne à :

<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/R18135>

- comment la maladie a été contractée (si on le sait);
- les dates et les heures où on a amené la personne consulter un membre d'une profession de la santé réglementée et/ou à l'hôpital ainsi que la date et l'heure du congé de l'hôpital;
- le nom des hôpitaux et/ou des cliniques où on a amené la personne;
- s'il y avait quelqu'un de présent quand la maladie s'est manifestée;
- si un traitement a été donné par un membre d'une profession de la santé réglementée et si des traitements de suivi sont requis ou anticipés;
- Quant aux IG qui prennent la forme d'une maladie transmissible, une confirmation que des mesures de prévention ont été prises par le fournisseur de services afin d'arrêter la propagation de la maladie et que des suivis ont été recommandés et/ou effectués auprès des responsables de la santé publique (s'il y a lieu).

5. Avisez les personnes ou entités suivantes de l'IG sous la forme d'une maladie grave (en plus des [exigences générales relatives à la notification d'un IG](#)) :

- **Le bureau de santé publique local du fournisseur de services³² :**
 - quand un foyer pour enfants, une résidence de groupe avec services de soutien, une résidence avec services de soutien intensif ou un établissement de garde ou de détention soupçonne qu'une ou un pensionnaire de la résidence ou de l'établissement a ou peut avoir une maladie importante sur le plan de la santé publique ou est ou pourrait être infecté(e) par un agent d'une maladie transmissible.

Astuces pour la catégorie Maladie grave :

- Signalez les éclosions de maladies transmissibles dans la catégorie IG 9 : Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre.

³² Comme l'exige le paragraphe 27 (2) de la *Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé*. Une liste des bureaux de santé publique figure sur le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée à : <http://www.health.gov.on.ca/fr/common/system/services/phu/locations.aspx>

2.3.4 Action individuelle grave

1. Signalez une action individuelle grave comme un IG dans les cas suivants :

- **Un comportement suicidaire** : La personne qui reçoit un service fait une tentative de suicide, profère une menace de suicide de nature grave ou profère une menace de suicide qui requiert de la placer sous une surveillance étroite en cas de risque de suicide³³.
- **Un cas allégué, soupçonné ou observé d'agression** : Une personne qui reçoit un service est victime d'une agression ou accusée d'avoir agressé quelqu'un d'autre.
- **Des objets interdits³⁴ ou un risque pour la sécurité** : On soupçonne ou découvre qu'une personne qui reçoit un service est en possession d'une substance ou d'un objet qui : a) est interdit par les lois ou les politiques et les procédures, b) peut causer une blessure ou un décès, et/ou c) constitue un danger ou un risque important de l'avis du fournisseur de services.
- **Une utilisation inappropriée ou non autorisée³⁵ des technologies de l'information (TI)³⁶** : Une personne recevant un service se sert des TI d'une façon inappropriée et/ou non autorisée qui : a) a entraîné ou pourrait entraîner des accusations criminelles, et/ou b) est ou pourrait être une menace pour la santé, la sécurité ou le bien-être de la personne, des autres ou de la population.
- **Une absence individuelle inhabituelle, suspecte ou non autorisée** : On découvre qu'une personne recevant un service s'absente et que son absence n'est pas autorisée ou que la personne est manquante ou absente sans permission, y compris :
 - une adolescente ou un adolescent qui s'est dérobé d'une garde légitime³⁷

³³ Les fournisseurs de services ont la responsabilité de déterminer ce qui constitue un « **placement sous surveillance en cas de risque de suicide** » dans le cadre de leur service. Par exemple, un placement sous surveillance en cas de risque de suicide pourrait vouloir dire qu'un fournisseur de services a décidé de faire des vérifications auprès d'une personne dans les délais prescrits.

³⁴ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **objets interdits** » les biens interdits par les lois ou les politiques et procédures ou les biens que le fournisseur de services juge inappropriés pour une personne en particulier.

³⁵ Les fournisseurs de services ont la responsabilité de déterminer ce qui constitue une « **utilisation inappropriée des technologies de l'information** ». L'utilisation inappropriée des technologies de l'information est une utilisation sans une permission ou une approbation pour le faire.

³⁶ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **technologies de l'information** », l'utilisation de téléphones cellulaires, d'ordinateurs ou de tout autre dispositif technologique dans le but de communiquer ou de consulter, de télécharger et/ou de divulguer de l'information.

³⁷ Au sens des Lignes directrices, on entend par l'expression « **se dérober d'une garde légitime** » le fait pour une adolescente ou un adolescent de quitter un lieu de garde ou de détention, son terrain ou la garde d'un membre du personnel sans autorisation.

- une adolescente ou un adolescent qui est illégalement en liberté³⁸
- une personne qui est manquante ou absente sans permission³⁹ ou qui est manquante ou absente dans des circonstances inhabituelles ou suspectes.
- **Des accusations graves :** Des accusations graves sont portées contre une personne qui reçoit un service⁴⁰.
- **Un abandon des soins ou une menace d'abandon des soins :** a) l'aidante naturelle ou l'aidant naturel ou le principal fournisseur de soins d'une ou d'un adulte ayant une déficience intellectuelle qui reçoit un service abandonne les soins prodigués à la personne, b) l'aidante naturelle ou l'aidant naturel ou le principal fournisseur de soins d'une ou d'un adulte ayant une déficience intellectuelle menace d'abandonner les soins, ou c) une autre personne (p. ex. une employée ou un employé, une ou un bénévole, etc.) soupçonne un abandon possible des soins.

2. Déterminez le délai pour signaler un IG sous la forme d'une action individuelle grave :

Niveau 1 – Avisez immédiatement le MDESC et transmettez un RIG en l'espace d'une heure après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG :

Un comportement suicidaire : Une menace pour la santé et la sécurité de la personne ou un risque immédiat que la personne se fasse du mal.

Un cas d'agression allégué, soupçonné ou observé : Toute agression qui entraîne une blessure grave à la personne ou au personnel du fournisseur de soins.

Un objet interdit ou un risque pour la sécurité : L'objet interdit ou le risque pour la sécurité :

- peut causer une blessure ou un décès;
- facilite ou peut faciliter une évasion d'un établissement de garde ou de détention du système de justice pour la jeunesse ou d'un programme de traitement en milieu fermé;

³⁸ Au sens des Lignes directrices, on entend par l'expression « **illégalement en liberté** » le fait pour une adolescente ou un adolescent de ne pas revenir après un congé de réinsertion ou un autre congé autorisé.

³⁹ Au sens des Lignes directrices, on entend par « **manquante ou absente sans permission** » le fait qu'une personne soit manquante ou absente sans permission sous le régime des lois ou des politiques et procédures pertinentes.

⁴⁰ Les fournisseurs de services ont la responsabilité de déterminer si une accusation est suffisamment grave pour être signalée comme un IG.

Quant aux fournisseurs de services qui offrent des services aux adolescents, cette exigence relative aux signalements ne comprend pas les accusations liées aux raisons pour lesquelles l'adolescente ou l'adolescent a commencé à recevoir un service.

- est visé par une enquête active de la police et/ou du MDESC;
- a entraîné un confinement ou des fouilles.

Une utilisation inappropriée ou non autorisée des technologies de

l'information : L'utilisation des technologies de l'information entraîne ou pourrait entraîner des accusations criminelles, l'utilisation est associée à des activités de prostitution ou de traite de personnes ou l'utilisation est une menace pour la sécurité publique.

Une absence inhabituelle, suspecte ou non autorisée : L'absence est une préoccupation grave pour la sécurité immédiate de la personne ou est une préoccupation grave pour la sécurité publique.

Des accusations graves : De nouvelles accusations qui représentent une préoccupation grave pour la sécurité individuelle ou publique.

Un abandon des soins ou une menace d'abandon des soins : L'aidante naturelle ou l'aidant naturel ou les aidants naturels et le ou les principaux fournisseurs de soins ont abandonné les soins.

Niveau 2 – Transmettez un RIG dès que possible, mais pas plus que 24 heures après avoir pris connaissance de l'IG ou déterminé que l'événement est un IG :

Tous les autres IG qui prennent la forme d'une action individuelle grave.

3. Déterminez la sous-catégorie de l'IG sous la forme d'une action individuelle grave (s'il y a lieu) :

a. Un comportement suicidaire :

- Une tentative
- Une menace qui entraîne un placement sous une surveillance étroite en cas de risque de suicide

b. Un cas d'agression allégué, soupçonné ou observé :

- D'une personne par une personne (c.-à-d d'une adolescente sur une adolescente ou d'un adolescent sur un adolescent qui reçoit le même service, d'un enfant par un enfant qui reçoit le même service, d'une ou d'un adulte par une ou un adulte qui reçoit le même service, etc.)
 - L'agresseuse alléguée ou l'agresseur allégué, la victime alléguée ou une personne inconnue
- D'une personne membre du personnel
 - L'agresseuse alléguée ou l'agresseur allégué, la victime alléguée ou une personne inconnue
- D'une personne par une personne (veuillez préciser)

- **L'agresseuse alléguée ou l'agresseur allégué, la victime alléguée ou une personne inconnue**

c. Des objets interdits ou un risque pour la sécurité :

- Des armes
- Des stupéfiants ou substances illicites
- Un incendie volontaire (y compris l'incendie criminel)
- Les autres articles qui constituent une menace pour la sécurité de la personne, des autres, du personnel, des activités du fournisseur de services et/ou de la population et/ou qui sont utilisés dans le but de causer du tort à la personne ou à d'autres⁴¹, y compris la possession d'articles contraires à la politique, aux procédures et/ou aux normes

e. Une absence individuelle inhabituelle, suspecte ou non autorisée :

- Une évasion d'une garde légitime
- Une liberté illégale
- Une personne manquante ou absente sans permission ou dans des circonstances inhabituelles ou suspectes âgée de moins de 16 ans
- Une personne manquante ou absente sans permission ou dans des circonstances inhabituelles ou suspectes âgée de plus de 16 ans

4. Veuillez inclure dans la description de l'IG sous la forme d'une action individuelle grave (en plus des [exigences générales relatives à la description des IG](#)) :

Un comportement suicidaire :

- si le comportement suicidaire a entraîné une blessure;
- si on a amené la personne consulter un membre d'une profession de la santé réglementée et/ou un membre d'une profession de la santé non réglementée (comme une guérisseuse ou un guérisseur autochtone traditionnel) et/ou à l'hôpital, et si c'est le cas :
 - le nom de l'hôpital et/ou de la clinique où on a amené la personne;
 - la date et l'heure du trajet vers l'hôpital et/ou la clinique;
 - si un traitement a été donné par un membre d'une profession de la santé réglementée et/ou un membre d'une profession de la santé non réglementée

⁴¹ Les fournisseurs de services ont la responsabilité de déterminer si des articles qu'une personne recevant un service a en sa possession constituent une menace pour la sécurité ou pourraient être utilisés dans le but de causer du tort.

(comme une guérisseuse ou un guérisseur autochtone traditionnel) et si des traitements de suivi sont requis ou anticipés;

- si la personne a été placée sous une surveillance étroite en cas de risque de suicide, l'évolution de la surveillance étroite;
- des renseignements sur le compte rendu réalisé auprès du particulier, du personnel et d'autres personnes s'il y a lieu;
- si des personnes qui recevaient un service ont été témoins du comportement suicidaire et, si c'est le cas, des renseignements sur le compte rendu;
- les services et soutiens qui sont apportés à la personne (s'il y a lieu), y compris les mesures prises pour prévenir d'autres incidents.

Un cas allégué, soupçonné ou observé d'agression :

- si l'agression a entraîné une blessure;
- Si on a appelé la police, décrivez sa participation (p. ex. est-ce que la police s'est rendue à l'emplacement du fournisseur de services, est-ce que la police porte des accusations, etc.)
- si on a amené la personne consulter un membre d'une profession de la santé réglementée et/ou à l'hôpital et, si c'est le cas :
 - le nom de l'hôpital et/ou de la clinique où on a amené la personne;
 - la date et l'heure du trajet vers l'hôpital et/ou la clinique;
 - si un traitement a été donné par un membre d'une profession de la santé réglementée et si des traitements de suivi sont requis ou anticipés.
- tous les efforts déployés pour garder les personnes concernées par l'agression séparées, en sécurité, etc.

Un objet interdit ou un risque pour la sécurité :

- le type d'objet interdit ou de risque pour la sécurité;
- si le fournisseur de services a procédé à une fouille sur les lieux afin de vérifier si les personnes qui reçoivent un service sont en possession d'objets interdits;
- si les objets interdits ont été éliminés adéquatement (s'il y a lieu)

Une utilisation inappropriée ou non autorisée des technologies de l'information :

- le type d'utilisation inappropriée ou non autorisée;
- si l'utilisation s'est faite à l'aide des technologies de l'information du fournisseur, des technologies de l'information personnelles du particulier ou autrement;
- les mesures prises par le fournisseur de services pour atténuer ou prévenir les incidents.

Une absence individuelle inhabituelle, suspecte ou non autorisée :

- Décrivez si la personne présente un risque grave pour elle-même ou pour les autres (p. ex. la personne n'a pas ses médicaments quotidiens, la personne a des antécédents de comportement suicidaire, etc.);
- les mesures prises pour retracer la personne;
- le type d'absence, comment la personne est devenue absente (implication dans le trafic de personnes, évasion d'un établissement par une adolescente ou un adolescent, etc.)
- Indiquez si la personne a déjà été portée manquante ou absente sans permission, manquante ou absente dans des circonstances inhabituelles ou suspectes, si elle s'est déjà dérobée d'une garde légitime ou si elle a déjà été illégalement en liberté;
- l'état d'esprit de la personne avant de devenir absente (s'il est connu);
- des renseignements sur les allées et venues du personnel au moment où la personne est devenue absente;
- En ce qui concerne les adolescents qui se dérobent d'une garde légitime ou qui sont illégalement en liberté, toutes nouvelles accusations portées contre l'adolescente ou l'adolescent;
- Indiquez si la personne est revenue ou a été localisée.

Des accusations graves :

- Énumérez les nouvelles accusations;
- Décrivez en détail les événements qui ont mené aux accusations (s'ils sont connus);
- Décrivez en détail l'attention médiatique anticipée ou suscitée par les nouvelles accusations;
- Indiquez les dates de comparution en cour (si elles sont connues).

Un abandon des soins ou une menace d'abandon des soins :

- Indiquez qui a abandonné les soins ou qui menace de le faire;
- Décrivez le plan de la personne pour la suite des choses (p. ex. un nouveau placement, les soutiens offerts, etc.);
- Indiquez la raison de l'abandon des soins (rupture du service, un plus grand soutien requis, une situation d'urgence, etc.).

5. Avisez les personnes ou entités suivantes de l'IG sous la forme d'une action individuelle grave (en plus des [exigences générales relatives à la notification des IG](#)) :

Une absence inhabituelle, suspecte ou non autorisée

- La police, selon les exigences contenues dans les lois ou la politique (voir p. ex. le par. 84 (3) du Règl. de l'Ont. 156/18 pris en application de la LSEJF).

2.3.5 Intervention à l'aide de moyens de contention

1. Il faut signaler un IG dans les situations suivantes :

Contention physique⁴² :

- Il y a usage de contention physique⁴³ à l'égard d'un enfant ou d'un adolescent qui reçoit un service. Tout usage de contention physique à l'égard d'un enfant ou d'un jeune pendant que ce dernier reçoit un service doit être signalé comme un IG.
- Il y a usage de contention physique⁴⁴ à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle qui reçoit un service dans les circonstances suivantes :
 - La contention physique a été utilisée à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle pour traiter une situation de crise dans laquelle :
 - une personne ayant une déficience intellectuelle présente un comportement problématique⁴⁵ nouveau ou plus intense par rapport à son comportement antérieur et elle n'a pas de plan de soutien⁴⁶ pour faire face au comportement en question, ou les stratégies d'intervention

⁴² Aux termes de la LSEJF, aucun fournisseur de services ou parent de famille d'accueil ne doit utiliser la contention physique, ni en autoriser l'utilisation, sur un enfant ou un adolescent à qui il fournit des services, sauf dans la mesure autorisée par les règlements. Un organisme qui fournit des services à un adulte ayant une déficience intellectuelle est responsable d'utiliser la contention physique de façon sécuritaire, tel qu'il est énoncé dans le plan de soutien au comportement et conformément à toutes les prescriptions des lois et des politiques.

⁴³ Au sens de la LSEJF, « **contention physique** » s'entend d'une technique d'immobilisation servant à restreindre la capacité d'une personne de bouger librement. Il est toutefois entendu que ce terme ne s'entend pas de ce qui suit : (a) la restriction des mouvements, la réorientation physique ou l'incitation physique, si ces gestes sont brefs et faits en douceur et qu'ils s'inscrivent dans un programme d'apprentissage des comportements; (b) l'utilisation de casques, de mitaines protectrices ou de tout autre matériel afin d'empêcher une personne de s'infliger un préjudice corporel ou de s'en infliger davantage.

⁴⁴ Au sens du Règlement de l'Ontario 299/10 pris en application de la LSSFIDPDI, « **contention physique** » s'entend d'une intervention comportementale perturbatrice qui comprend le recours à des techniques d'immobilisation dans le but de restreindre la capacité d'une personne ayant une déficience intellectuelle à bouger librement, à l'exception toutefois de la restriction des mouvements, de la réorientation ou de l'incitation physique qui est de courte durée et faite en douceur et qui s'inscrit dans un programme d'apprentissage des comportements.

⁴⁵ « **Comportement problématique** » s'entend d'un comportement qui est agressif ou nuisible envers soi ou autrui ou qui entraîne des dommages aux biens, ou les deux, et qui limite la capacité d'une personne ayant une déficience intellectuelle à participer aux activités de la vie quotidienne et à la collectivité ou à acquérir de nouvelles aptitudes, ou toute combinaison de ce qui précède.

⁴⁶ Au sens du Règlement de l'Ontario 299/10 pris en application de la LSSFIDPDI, on entend par « **plan de soutien au comportement** » un document élaboré à partir d'une évaluation fonctionnelle écrite d'une personne ayant une déficience intellectuelle qui tient compte de ses facteurs biologiques, médicaux, psychologiques, sociaux et environnementaux, anciens et actuels, (modèle bio-psycho-social), et qui décrit des stratégies d'intervention favorisant avant tout l'adoption d'un comportement positif et l'acquisition d'aptitudes à la communication et à l'adaptation.

comportementale décrites dans son plan n'offrent pas de solutions efficaces pour faire face au comportement problématique;

- le comportement problématique de la personne risque, dans l'immédiat, de l'amener à se causer du tort et d'en causer à autrui ou d'endommager des biens;
- les tentatives de désescalade de la situation se sont révélées inefficaces.
- La contention physique a été utilisée à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle et qui affichait un comportement problématique (soit dans le cadre du plan de soutien au comportement de la personne, soit en situation de crise) et la contention physique s'est traduite par la blessure du particulier ayant fait l'objet de cette contention ou du (des) membre(s) du personnel qui a (ont) eu recours à la contention physique, ou de quiconque à proximité des lieux où la contention physique s'est déroulée;
- La contention physique a été utilisée à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle et qui affichait un comportement problématique (soit dans le cadre du plan de soutien au comportement de la personne, soit en situation de crise) et la contention physique s'est traduite par une allégation de mauvais traitements.

Contention mécanique :

- **Enfants ou adolescents**^{47,48}
 - Il y a usage de contention mécanique à l'égard d'un adolescent dans un établissement de garde/détention en milieu fermé pour adolescents⁴⁹.
 - Il y a usage de contention mécanique à l'égard d'un enfant dans le cadre d'un programme de traitement en milieu fermé⁵⁰.

⁴⁷ Aux termes de la LSEJF, aucun fournisseur de services ou parent de famille d'accueil ne doit utiliser des contentions mécaniques, ni en autoriser l'utilisation, sur un enfant ou un adolescent à qui il fournit des services, sauf dans la mesure autorisée par la partie VI (Justice pour les adolescents), la partie VII (Mesures extraordinaires) et les règlements.

⁴⁸ Au sens de la LSEJF, « **contention mécanique** » s'entend d'un appareil, de matériel ou d'équipement qui réduit la capacité d'une personne à bouger librement, y compris les menottes, jetables ou non, les entraves, les ceintures de force, les chaînes à la taille et les chaînes d'accompagnement.

⁴⁹ Conformément aux paragraphes 156 (1) et 156 (2) de la LSEJF et aux articles 58 à 65 du Règlement de l'Ontario 155/18. Il n'est pas obligatoire de produire un RIG quand des contentions mécaniques sont utilisées sur un adolescent détenu dans un lieu de garde en milieu fermé ou un lieu de détention provisoire en milieu fermé lorsque cela est raisonnablement nécessaire pour assurer le transfèrement de l'adolescent soit dans un autre lieu de garde ou lieu de détention, soit vers le tribunal ou la collectivité, ou en provenance du tribunal ou de la collectivité (paragraphe 156 (3) de la LSEJF). Cette exigence en matière de signalement des IG n'englobe pas l'utilisation de contentions mécaniques qui est autorisée par un plan de traitement ou un plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle (art. 21 du Règlement de l'Ontario 155/18 pris en application de la LSEJF).

⁵⁰ Conformément à l'article 160 de la LSEJF et aux articles 74 à 83 du Règlement de l'Ontario 155/18. Cette exigence en matière de signalement des IG n'englobe pas l'utilisation de contentions mécaniques

- Il existe un plan de traitement⁵¹ ou un plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle⁵² qui autorise l'usage de contention mécanique à l'égard d'un enfant ou d'un adolescent, et la contention mécanique est utilisée à des fins contraires ou différentes de celles prévues dans le plan.
- **Adultes ayant une déficience intellectuelle**
 - Il y a usage de contention mécanique⁵³ à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle d'une manière qui va à l'encontre du plan de soutien au comportement de la personne, des dispositions du Règlement de l'Ontario 299 pris en application de la LSSFISPD et/ou des directives (2.0 – Soutien aux personnes ayant un comportement problématique) énoncées en vertu de la LSSFISPD.

qui est autorisée par un plan de traitement ou un plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle (art. 21 du Règlement de l'Ontario 155/18 pris en application de la LSEJF.

⁵¹ Au sens de l'article 21 du Règlement de l'Ontario 155/18 pris en application de la LSEJF, le terme « **plan de traitement** » a la même signification que dans la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, à savoir un plan qui : a) est élaboré par un ou plusieurs praticiens de la santé; b) porte sur un ou plusieurs problèmes de santé qu'une personne présente et peut également porter sur un ou plusieurs problèmes de santé que la personne présentera vraisemblablement à l'avenir étant donné son état de santé actuel; et c) prévoit l'administration à la personne de divers traitements ou séries de traitements et peut également prévoir, en fonction de l'état de santé actuel de la personne, le refus d'administrer un traitement ou le retrait d'un traitement.

⁵² Au sens de l'article 21 du Règlement de l'Ontario 155/18 pris en application de la LSEJF, un « **plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle** » s'entend du plan qui est élaboré par un ou plusieurs praticiens de la santé et qui prévoit la manière dont un appareil d'aide personnelle qui est une contention mécanique aidera un enfant ou un adolescent relativement à une activité courante de la vie, notamment les soins d'hygiène ou le fait de se laver, de s'habiller, de faire sa toilette, de manger, de boire, d'éliminer, de se déplacer ou de prendre une position.

⁵³ Au sens du Règlement de l'Ontario 299/10 pris en application de la LSSFISPD, une « **contention mécanique** » s'entend d'une intervention comportementale perturbatrice qui est une technique de contrôle du comportement faisant appel à l'utilisation d'appareils et d'équipement de restriction des mouvements, à l'exception toutefois de tout moyen ou dispositif qui, selon le cas : i. est porté la plupart du temps pour prévenir les blessures, comme les casques qui préviennent les blessures à la tête par suite de crises épileptiques ou les dispositifs qui assurent le transport en toute sécurité d'une personne dans un véhicule automobile, ii. aide à assurer une position d'équilibre, comme les sangles servant à maintenir le buste à la chaise roulante, ou iii. est prescrit par un médecin pour aider à appliquer un traitement médical, comme les sangles utilisées pour empêcher une personne de retirer un tube à perfusion intraveineuse.

Désescalade sous clé (ou isolement sécuritaire ou confinement à des fins d'arrêt d'agir)^{54,55}

Une personne qui reçoit un service est placée dans une pièce de désescalade sous clé (ou pièce d'isolement sécuritaire ou de confinement à des fins d'arrêt d'agir). Chaque placement dans une telle pièce doit être signalé comme un IG.

2. Déterminer les délais de signalement de l'IG – intervention à l'aide de moyens de contention :

Niveau 1 – Aviser immédiatement le MSESC et acheminer un RIG dans un délai d'une heure suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Toute intervention à l'aide de moyens de contention qui, selon le cas :

- contrevient aux lois, aux règlements et aux politiques du MSESC;
- a causé un préjudice physique ou émotionnel à la personne;
- a nécessité que la personne soit traitée par un professionnel de la santé réglementé, dans le cadre d'une intervention médicale d'urgence administrée par des services externes;
- a été administrée par une personne non autorisée.

Niveau 2 – Acheminer un RIG le plus tôt possible dans les 24 heures suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Tous les autres IG concernant une intervention à l'aide de moyens de contention.

3. Inclure les renseignements suivants dans la description de l'IG – intervention à l'aide de moyens de contention (en plus des [exigences générales relatives aux signalements](#)) :

⁵⁴ Au sens de la LSEJF, une « **pièce de désescalade sous clé** » s'entend d'une pièce fermée à clé, agréée en vertu du paragraphe 173 (1) et utilisée pour la mise en œuvre de mesures de désescalade face à des situations et à des comportements impliquant des enfants ou des adolescents.

Au sens du Règlement de l'Ontario 299/10 pris en application de la LSSFISPD, « **isolement sécuritaire ou confinement à des fins d'arrêt d'agir** » s'entend d'une intervention comportementale perturbatrice dans un espace sécuritaire désigné qui est utilisé pour séparer ou isoler la personne des autres et qu'elle ne peut pas quitter de son plein gré.

⁵⁵ Aux termes de la LSEJF, aucun fournisseur de services ou parent de famille d'accueil ne doit détenir un enfant ou un adolescent dans des locaux fermés à clé ni permettre qu'il y soit détenu dans le cadre de la prestation d'un service à cet enfant ou à cet adolescent, sauf dans la mesure autorisée par la partie VI (Justice pour les adolescents) et la partie VII (Mesures extraordinaires).

- Le motif qui justifie l'utilisation d'un moyen de contention ou le placement dans une pièce de désescalade sous clé;
- Les autorisations reçues pour l'utilisation d'un moyen de contention ou le placement dans une pièce de désescalade sous clé (s'il y a lieu);
- S'il y a lieu, la menace imminente qui a mené à l'utilisation d'un moyen de contention ou au placement dans une pièce de désescalade sous clé (p. ex. risque de se causer du tort, risque de causer du tort à une autre personne, risque de causer du tort à un membre du personnel, risque de causer du tort à un membre de la collectivité, risque de causer d'importants dommages matériels, etc.);
- Toute blessure subie par les personnes impliquées (y compris les membres du personnel, les bénévoles, etc.);
- Si un traitement a été offert par un professionnel de la santé réglementé, et si des traitements de suivi sont nécessaires ou prévus;
- Les mesures moins perturbatrices utilisées avant la contention ou le placement dans une pièce de désescalade sous clé, y compris les tentatives visant à désamorcer la situation ou à éviter l'utilisation de la contention ou le placement dans une pièce de désescalade sous clé;
 - Si aucune mesure moins perturbatrice ou méthode de désescalade n'a été utilisée, en indiquer la raison.
- Les initiales des membres du personnel impliqués;
- Une description des mesures de surveillance prises par le personnel pendant l'usage du moyen de contention ou le placement dans une pièce de désescalade sous clé;
- Tous les renseignements pertinents sur les actions de la personne pendant l'usage du moyen de contention ou le placement dans une pièce de désescalade sous clé;
- Une description des séances de débriefage menées avec la personne et le personnel, y compris la date et l'heure de ces séances;
 - Si aucun débriefage n'a eu lieu, en expliquer la raison.
- Les comptes rendus des témoins (s'il y a lieu);
- S'il y a lieu, une explication du débriefage verbal ou écrit à l'intention des autres personnes qui ont été témoins de l'usage du moyen de contention ou du placement dans une pièce de désescalade sous clé;
- S'il y a lieu, des renseignements indiquant si un plan de soins / plan de traitement / plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle / plan de soutien au comportement était en place avant l'usage du moyen de contention ou le placement dans une pièce de désescalade sous clé, et indiquant quelles sont les prochaines étapes (p. ex. examen du plan, etc.).

Renseignements liés aux moyens de contention :

- Le type de moyen de contention utilisé et la technique (s'il y a lieu).

Renseignements liés à la désescalade sous clé :

- Si on a procédé à une fouille;
- Si des photos ont été prises.

2.3.6 Mauvais traitements

1. Il faut signaler un IG dans les situations suivantes :

- Un cas allégué, observé ou soupçonné de mauvais traitements⁵⁶ à l'égard d'une personne qui reçoit un service a eu lieu ou aurait eu lieu pendant que la personne recevait un service;
- Il y a de nouvelles allégations à l'effet qu'un enfant ou un adolescent qui reçoit un service aurait fait l'objet de mauvais traitements ou de négligence par le passé⁵⁷.

2. Déterminer les délais de signalement de l'IG – mauvais traitements :

Niveau 1 – Aviser immédiatement le MDESC et acheminer un RIG dans un délai d'une heure suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Tous les cas allégués, observés ou soupçonnés de mauvais traitements où, selon le cas :

- il y a un risque immédiat pour la santé, la sécurité ou le bien-être de la personne ou d'autrui;
- un membre actuel du personnel du fournisseur de services, un bénévole, etc. est impliqué dans le cas allégué, observé ou soupçonné de mauvais traitements à l'endroit d'une personne;
- la personne reçoit des menaces ou fait l'objet de harcèlement de la part d'un trafiquant.

Niveau 2 – Acheminer un RIG le plus tôt possible dans les 24 heures suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Tous les autres IG concernant des cas allégués, observés ou soupçonnés de mauvais traitements.

⁵⁶ Au sens des Lignes directrices, « **mauvais traitements** » s'entend des actes ou des comportements qui causent ou sont susceptibles de causer un préjudice physique ou psychologique, ou les deux, à une personne, ou qui entraînent ou sont susceptibles d'entraîner une perte importante ou la destruction de ses biens, et s'entend en outre d'une négligence.

⁵⁷ Au sens des Lignes directrices, « **allégations de mauvais traitements subis par le passé** » signifie que l'allégation concernant un enfant ou un adolescent qui reçoit un service vise une infraction qui aurait eu lieu avant que l'enfant ou l'adolescent ne reçoive un service. Par exemple, un adolescent qui a été admis dans un établissement de garde en milieu fermé divulgué à un membre du personnel, au moment de son admission, qu'un ami de la famille l'a abusé, et le dossier de l'adolescent ne fait pas mention de cette allégation.

3. Déterminer la sous-catégorie de l'IG – mauvais traitements :

a. Violence physique

- Cas allégué, observé ou soupçonné

b. Préjudice émotionnel

- Cas allégué, observé ou soupçonné

c. Négligence

- Cas allégué, observé ou soupçonné

d. Exploitation (p. ex. traite de personnes; exploitation financière)

- Cas allégué, observé ou soupçonné

e. Abus sexuel

- Cas allégué, observé ou soupçonné

4. Inclure les renseignements suivants dans la description de l'IG – mauvais traitements (en plus des [exigences générales relatives aux signalements](#)) :

- Qui est visé par les allégations (le fournisseur de services, une autre personne, quelqu'un qui travaille avec la personne, un membre de la famille, etc.);
- À qui l'allégation a été formulée (membre du personnel, bénévole, etc.);
- Quand l'incident allégué est survenu (c.-à-d. pendant que la personne recevait un service ou par le passé);
- Quelles sont les mesures prises pour assurer la sécurité et le soutien des personnes concernées, p. ex. autres mécanismes de dotation, consultation, soins médicaux, etc.;
- Si la personne a besoin de soins médicaux / a subi des blessures;
- Si le cas allégué de mauvais traitements nécessite une enquête, fait actuellement l'objet d'une enquête, a fait l'objet d'une enquête et d'une vérification ou a fait l'objet d'une enquête, mais n'a pas fait l'objet d'une vérification;
- Les résultats de toute enquête (s'il y a lieu). Ne pas inclure de renseignements pouvant avoir une incidence sur une enquête en cours.

4. Aviser les personnes / entités suivantes de l'IG – mauvais traitements (en plus des [exigences générales relatives aux signalements](#)) :

- **Une société**⁵⁸, s'il y a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a besoin de protection (voir l'article 125 de la LSEJF – Obligation de déclarer le besoin de protection).
- **La police**, s'il y a des allégations de mauvais traitements à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle et que les actes allégués peuvent constituer une infraction criminelle⁵⁹, ou s'il y a des allégations de mauvais traitements à l'égard d'un adolescent⁶⁰.
- **Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP)**⁶¹, si les allégations sont déposées contre un policier.

⁵⁸ L'Association ontarienne des sociétés d'aide à l'enfance (AOSAE) tient sur son site Web une liste des sociétés d'aide à l'enfance et leurs coordonnées : <http://www.oacas.org/fr/sae-et-protection-de-lenfance/trouver-une-societe-daide-a-lenfance/>

⁵⁹ Conformément au paragraphe 8 (4) du Règlement de l'Ontario 299 pris en application de la LSSFISPD).

⁶⁰ Conformément aux politiques et procédures du MDESC en matière de justice pour la jeunesse.

⁶¹ La marche à suivre pour déposer une plainte au BDIEP est présentée sur le site Web du BDIEP à l'adresse suivante : <https://www.oiprd.on.ca/fr/deposer-une-plainte/>

2.3.7 Erreur ou omission

1. Il faut signaler un IG dans les situations suivantes :

Erreur liée aux médicaments : Il y a une erreur dans la prescription, la transcription, l'administration ou la distribution d'un ou de plusieurs médicaments destinés à une personne qui reçoit un service.

Personne indûment détenue, placée ou libérée :

- Un adolescent qui reçoit un service est indûment détenu dans un établissement de garde/détention en milieu fermé pour adolescents ou en est indûment libéré (c.-à-d. en contravention à une ordonnance du tribunal ou à la bonne administration des lois applicables).
- Un enfant qui reçoit un service est indûment placé dans un programme de traitement en milieu fermé ou en est indûment libéré.

Atteinte à la vie privée (réelle ou potentielle) : Il y a atteinte ou atteinte potentielle à la vie privée ou à la confidentialité, y compris tout cas ou cas soupçonné où les renseignements personnels d'une personne qui reçoit un service ont été recueillis, utilisés, volés, perdus ou divulgués sans autorisation (conformément aux lois applicables ou aux politiques du MDESC / fournisseur de services) et qui entraîne un préjudice grave ou un risque de préjudice grave pour la personne ou autrui, ou qui contrevient à la LSJPA.

2. Déterminer les délais de signalement de l'IG – erreur ou omission :

Niveau 1 – Aviser immédiatement le MDESC et acheminer un RIG dans un délai d'une heure suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Erreur liée aux médicaments : Toute erreur qui a entraîné ou qui peut entraîner un trouble physique ou psychologique pour la personne ou qui a compromis ou peut compromettre la santé ou la sécurité de la personne, nécessitant des soins médicaux immédiats.

Personne indûment détenue, placée ou libérée : Tous les cas.

Atteinte ou atteinte potentielle à la vie privée ou à la confidentialité : La personne a subi un préjudice grave ou pourrait subir un préjudice grave à la suite d'une atteinte à la sécurité des renseignements personnels ou d'une situation qui contrevient à la LSJPA.

Niveau 2 – Acheminer un RIG le plus tôt possible dans les 24 heures suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Tous les autres IG concernant une erreur ou une omission.

3. Inclure les renseignements suivants dans la description de l'IG – erreur ou omission (en plus des [exigences générales relatives aux signalements](#)) :

Erreur liée aux médicaments :

- Le type d'erreur liée aux médicaments;
- Une description générale des médicaments (p. ex. analgésique, antidépresseur, etc.);
- Comment le personnel a pris connaissance de l'erreur;
- Toute blessure et tout effet secondaire ou effet secondaire potentiel;
- Indiquer si la personne a besoin de soins médicaux / du traitement d'un professionnel de la santé réglementé, et confirmer que des mesures ont été prises ou sont actuellement prises pour répondre aux besoins médicaux de la personne;
- Indiquer si on a demandé les conseils d'un professionnel de la santé pour surveiller l'état de santé de la personne et répondre à ses besoins médicaux (p. ex. pharmacien, télésanté, médecin, etc.);
- Confirmer que les politiques et procédures d'administration des médicaments ont été passées en revue avec le personnel (s'il y a lieu).

Personne indûment détenue, placée ou libérée :

- La raison pour laquelle la personne a été indûment détenue, placée ou libérée (p. ex. erreur du tribunal, erreur administrative ou erreur des services de police, etc.);
- Le lieu où se trouve la personne (s'il est connu);
- La date et l'heure auxquelles la personne a été indûment détenue, placée ou libérée, et la période de temps durant laquelle la personne a été indûment détenue, placée ou libérée;
- La date à laquelle la personne a été ou sera légalement détenue, placée ou libérée;
- Dans les cas où la personne a été indûment libérée, indiquer quand la personne est revenue ou a été appréhendée.

Atteinte ou atteinte potentielle à la vie privée/confidentialité :

- La nature de l'atteinte;
- Une description des renseignements qui ont été divulgués en raison de l'atteinte;
- Les mesures prises par le fournisseur de services pour corriger la situation et empêcher qu'elle ne se reproduise (p. ex. récupération des renseignements divulgués, enquête interne, changement dans les procédures, etc.);

- S'il y a lieu, confirmer que la personne concernée a été avisée de son droit de déposer une plainte auprès du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP), et indiquer si le CIPVP a été contacté;
- Si la personne concernée a été avisée de l'atteinte ou de l'atteinte potentielle et, si tel n'est pas le cas, pourquoi elle n'a pas été avisée.

Conseils pour la catégorie « erreur ou omission » :

Erreur liée aux médicaments

- Exemples d'erreurs liées aux médicaments : dose manquée, mauvaise dose, mauvais médicament, mauvaise heure (plus d'une heure avant ou après l'heure prescrite), dose prise par la mauvaise personne ou administrée à la mauvaise personne, erreur dans la préparation de la dose ou médicaments perdus ou manquants.
- Signaler les refus de prendre des médicaments dans la catégorie 2 – Blessure grave, sous-catégorie « automutilation » s'il y a un risque de santé ou de sécurité important associé au fait qu'une personne refuse de prendre ses médicaments.

Atteinte ou atteinte potentielle à la vie privée ou à la confidentialité

- Exemples d'une atteinte ou d'une atteinte potentielle : a) un employé se fait voler son ordinateur portatif contenant les dossiers d'une personne; b) le réseau informatique d'un fournisseur de services a été piraté et des renseignements personnels ont été subtilisés; c) les renseignements personnels d'une personne sont publiés dans les médias sociaux; d) des documents sur support papier contenant les renseignements personnels d'une personne sont laissés dans un lieu public.

2.3.8 Plainte grave

1. Il faut signaler un IG dans les situations suivantes :

- Une plainte est déposée par une personne qui reçoit un service ou au nom de celle-ci concernant une violation alléguée de ses droits (p. ex. en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, de la Charte canadienne des droits et libertés, du Code des droits de la personne de l'Ontario, de la LSEJF, etc.).
- Une plainte est déposée par une personne qui reçoit un service ou au nom de celle-ci concernant une violation de son droit à la vie privée⁶² (p. ex. collecte, utilisation ou divulgation inappropriée des renseignements personnels d'une personne).
- Le fournisseur de services juge qu'une plainte déposée par une personne qui reçoit un service ou au nom de celle-ci est de nature grave.
- Une plainte est déposée au sujet de l'exploitation, de l'environnement physique ou des normes de sécurité des services reçus par une personne.

2. Déterminer les délais de signalement de l'IG – plainte grave :

Niveau 1 – Aviser immédiatement le MDESC et acheminer un RIG dans un délai d'une heure suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

La plainte porte sur le fait qu'un employé, directeur ou propriétaire du fournisseur de services est arrêté et accusé d'une infraction criminelle qui peut toucher ou qui a touché une personne ou des personnes qui reçoivent un service.

Niveau 2 – Acheminer un RIG le plus tôt possible dans les 24 heures suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Tous les autres IG concernant une plainte grave.

3. Déterminer la sous-catégorie de l'IG – plainte grave :

a. Plainte liée aux droits :

- En lien avec la protection des renseignements personnels (p. ex. une personne qui reçoit un service dépose une plainte concernant une atteinte potentielle ou confirmée à la vie privée ou à la confidentialité).

⁶² En vertu de la LAIPVP, de la LPRPS ou de la Partie X de la LSEJF (dont l'entrée en vigueur est prévue en janvier 2020).

- En lien avec les droits de la personne (p. ex. une personne qui reçoit un service dépose une plainte concernant un cas allégué de discrimination de la part du fournisseur de services ou de son personnel).

b. Plainte liée aux services :

- Au sujet de l'exploitation (p. ex. une plainte concernant la compétence du personnel; les méthodes disciplinaires utilisées; un incident antérieur survenu dans les installations du fournisseur de services, etc.).
- Au sujet de l'environnement physique (p. ex. une plainte concernant le niveau sonore qui est portée à l'attention des autorités municipales; flânage; entretien des installations d'un fournisseur de services, etc.).
- Au sujet des normes de sécurité (p. ex. entreposage inadéquat de substances dangereuses, comme des nettoyeurs toxiques ou de l'huile d'éclairage).

c. Plainte au sujet d'une personne qui reçoit un service (p. ex. une plainte concernant un contact physique entre des personnes).

d. Autre (préciser)

4. Inclure les renseignements suivants dans la description de l'IG – plainte grave (en plus des [exigences générales relatives aux signalements](#)) :

- En quoi consiste la plainte;
- Qui dépose la plainte;
- Qui est visé par la plainte;
- Quelles sont les personnes touchées par la plainte, et comment elles sont touchées;
- Ce qui est fait pour régler la plainte;
- S'il y a lieu, des renseignements sur les autres entités auprès desquelles la plainte est déposée (p. ex. le commissaire à l'information et à la vie privée, pour les plaintes liées à la protection des renseignements personnels);
- Des renseignements sur l'examen et le règlement de la plainte par le fournisseur de services;
- Tout impact sur le fournisseur de services et les personnes qui reçoivent un service.

Conseils pour la catégorie « plainte grave » :

Plaintes liées aux services

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

- Si la plainte porte particulièrement sur le fournisseur de services, il faut l'inclure dans la catégorie « Exploitation », dans la sous-catégorie « Plainte liée aux services ».
- Si la plainte concerne un policier, il faut envisager de demander à la personne de soumettre un formulaire de plainte au Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police⁶³.
- Les plaintes liées aux services et les plaintes concernant une personne ou des personnes qui reçoivent un service peuvent être déposées par une personne qui reçoit un service, des parents, des voisins, des membres de la collectivité, des bénévoles, etc.

⁶³ Le formulaire de plainte est accessible sur le site Web du Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police à l'adresse suivante : <https://www.oiprd.on.ca/fr/deposer-une-plainte/formulaires-de-plainte/>

2.3.9 Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre

1. Il faut signaler un IG dans les situations suivantes :

- La perturbation, l'interruption de service, la situation d'urgence ou le sinistre survient dans les installations du fournisseur de services ou, dans le cas des soins en établissement, à l'endroit où les soins en établissement sont offerts, ou à proximité de l'endroit où le service est offert, et empêche le fournisseur de services ou le parent de famille d'accueil de fournir les services courants.

2. Déterminer les délais de signalement de l'IG – perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre :

Niveau 1 – Aviser immédiatement le MDESC et acheminer un RIG dans un délai d'une heure suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

- Le plan de continuité des activités (PCA) a été activé en réaction à un incident qui a mis en péril la santé et la sécurité de particuliers ou d'autres personnes;
- L'incident est ou a été perçu comme un danger important ou une grande préoccupation pour la collectivité;
- Il y a ou il y a eu une évacuation des lieux en raison de cet incident;
- Il y a ou il y a eu un confinement des lieux en raison de cet incident;
- Une intervention ou l'aide des services de police est nécessaire ou a été nécessaire.

Niveau 2 – Acheminer un RIG le plus tôt possible dans les 24 heures suivant le moment où il est pris connaissance de l'IG ou le moment où il est déterminé que l'incident est un IG :

Tous les autres IG concernant une perturbation, une interruption de service, une situation d'urgence ou un sinistre.

3. Déterminer la sous-catégorie de l'IG – perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre :

a. Mauvaise qualité de l'eau

b. Incendie

c. Inondation

d. Catastrophe naturelle
e. Panne de courant (p. ex. une panne qui entraîne une interruption importante des services; la panne d'un système de TI essentiel, etc.)
f. Fuite de gaz
g. Monoxyde de carbone
f. Enlèvement
g. Éclosion de maladie infectieuse (où les responsables de la santé publique interviennent, p. ex. une infestation de punaises de lit, l'influenza, etc.)
h. Émeute
i. Impasse
j. Prise d'otage
k. Menace externe (p. ex. alerte à la bombe; le réseau informatique d'un fournisseur de services a été piraté, etc.)
l. Autre (préciser)

4. Inclure les renseignements suivants dans la description de l'IG – perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre (en plus des [exigences générales relatives aux signalements](#)) :

- Qui a été impliqué dans l'incident;
- Si des particuliers, des employés ou d'autres personnes ont subi des blessures;
- Si une équipe de résolution des crises et d'autres mécanismes d'intervention en situation de crise ont été activés/déployés;
- Indiquer si le PCA ou un autre plan d'urgence a été activé, y compris la transition vers d'autres soutiens;
- Fournir des précisions sur la sécurité des particuliers, le nombre de particuliers touchés ainsi que des précisions sur la sécurité des employés et le nombre d'employés touchés;
- Pour les éclosions de maladie infectieuse, la confirmation des mesures préventives prises par le fournisseur de services pour enrayer la propagation (comme la fermeture des installations, etc.), et tout suivi mené auprès des responsables de la santé publique (s'il y a lieu);

- Indiquer s'il y a des dommages matériels ou si des réparations sont nécessaires dans les installations du fournisseur de services, ainsi que l'état actuel des installations (s'il y a lieu);
- Des précisions concernant l'évaluation (s'il y a lieu).

5. Aviser les personnes / entités suivantes de l'IG – perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre (en plus des [exigences générales relatives aux signalements](#)) :

- **Le bureau de santé publique local du fournisseur de services⁶⁴ :**
 - Si un foyer pour enfants, un foyer de groupe avec services de soutien à l'autonomie, une résidence avec services de soutien intensif ou un lieu de garde/détention soupçonne qu'une personne hébergée dans la résidence ou l'établissement a/pourrait avoir une maladie ayant un impact significatif sur la santé publique ou est/pourrait être atteinte d'une infection causée par un agent de maladie transmissible.

Conseils pour la catégorie « perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre » :

- Si plusieurs personnes participent à une grève de la faim, il faut signaler l'IG dans la sous-catégorie « Impasse ».

⁶⁴ Obligatoire en vertu du paragraphe 27 (2) de la *Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé*. Une liste des bureaux de santé publique est accessible sur le site Web du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario à l'adresse suivante : <http://www.health.gov.on.ca/fr/common/system/services/phu/locations.aspx>

2.4 Inclusion du point de vue ou de la perspective de la personne

Si un IG implique une personne, les fournisseurs de services doivent inclure le point de vue ou la perspective de la personne dans le RIG. Dans la mesure du possible, le point de vue ou la perspective de la personne doit être consigné dans ses mots à elle.

Les fournisseurs de services doivent s'assurer que la personne a fourni son consentement éclairé à ce que son point de vue ou sa perspective soit inclus dans un RIG.

Remarque : Les fournisseurs de services sont tenus de signaler les IG au MDESC dans les [délais énoncés dans les Lignes directrices](#). Le point de vue ou la perspective de la personne ne doit pas obligatoirement être soumis de façon immédiate, mais le fournisseur doit tout mettre en œuvre afin d'inclure ces renseignements dans son rapport.

Il faut aussi indiquer dans cette section qui a mené le débriefage avec la personne afin d'obtenir les renseignements sur le point de vue ou la perspective de la personne.

Si le fournisseur de services n'est pas en mesure d'inclure le point de vue ou la perspective de la personne dans le RIG, il doit en expliquer la raison.

Annexe A : Résumé des catégories d'incidents graves

1. Décès :

- La personne meurt pendant qu'elle reçoit un service;
- Un enfant meurt pendant qu'il, ou sa famille, reçoit des services d'une société à n'importe quel moment au cours des 12 mois qui ont précédé son décès.

2. Blessure grave :

- Une personne recevant un service subit une blessure grave qui nécessite l'attention imprévue d'un membre d'une profession médicale réglementée et/ou une hospitalisation spontanée.

3. Maladie grave :

- Une personne recevant un service contracte une maladie grave ou a une maladie grave existante qui nécessite une attention médicale imprévue d'un membre d'une profession de la santé réglementée et/ou une hospitalisation spontanée.

4. Action individuelle grave :

- Comportement suicidaire : La personne qui reçoit un service fait une tentative de suicide, profère une menace de suicide de nature grave ou profère une menace de suicide qui requiert de la placer sous une surveillance étroite en cas de risque de suicide.
- Cas allégué, soupçonné ou observé d'agression : Une personne qui reçoit un service est victime d'une agression ou accusée d'avoir agressé quelqu'un d'autre.
- Objets interdits ou risque pour la sécurité : On soupçonne ou découvre qu'une personne qui reçoit un service est en possession d'une substance ou d'un objet qui : a) est interdit par les lois ou les politiques et les procédures, b) peut causer une blessure ou un décès, et/ou c) constitue un danger ou un risque important de l'avis du fournisseur de services.
- Utilisation inappropriée ou non autorisée des technologies de l'information (TI) : Une personne recevant un service se sert des TI d'une façon inappropriée et/ou non autorisée qui : a) a entraîné ou pourrait entraîner des accusations criminelles, et/ou b) est ou pourrait être une menace pour la santé, la sécurité ou le bien-être de la personne, des autres ou de la population.

- Absence individuelle inhabituelle, suspecte ou non autorisée : On découvre qu'une personne recevant un service s'absente et que son absence n'est pas autorisée ou que la personne est manquante ou absente sans permission, y compris :
 - une adolescente ou un adolescent qui s'est dérobé d'une garde légitime;
 - une adolescente ou un adolescent qui est illégalement en liberté;
 - une personne qui est manquante ou absente sans permission ou qui est manquante ou absente dans des circonstances inhabituelles ou suspectes.
- Accusations graves : Des accusations graves sont portées contre une personne qui reçoit un service.
- Abandon des soins ou menace d'abandon des soins : a) l'aidante naturelle ou l'aidant naturel ou le principal fournisseur de soins d'une ou d'un adulte ayant une déficience intellectuelle qui reçoit un service abandonne les soins prodigués à la personne, b) l'aidante naturelle ou l'aidant naturel ou le principal fournisseur de soins d'une ou d'un adulte ayant une déficience intellectuelle menace d'abandonner les soins, ou c) une autre personne (p. ex. une employée ou un employé, une ou un bénévole, etc.) soupçonne un abandon possible des soins.

5. Intervention à l'aide de moyens de contention :

- Contention physique :
 - Il y a usage de contention physique à l'égard d'un enfant ou d'un adolescent qui reçoit un service. Tout usage de contention physique à l'égard d'un enfant ou d'un jeune pendant que ce dernier reçoit un service doit être signalé comme un IG.
 - Il y a usage de contention physique à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle qui reçoit un service dans les circonstances suivantes :
 - La contention physique a été utilisée à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle pour traiter une situation de crise dans laquelle :
 - une personne ayant une déficience intellectuelle présente un comportement problématique nouveau ou plus intense par rapport à son comportement antérieur et elle n'a pas de plan de soutien pour faire face au comportement en question, ou les stratégies d'intervention comportementale décrites dans son plan n'offrent pas de solutions efficaces pour faire face au comportement problématique;
 - le comportement problématique de la personne risque, dans l'immédiat, de l'amener à se causer du tort et d'en causer à autrui ou d'endommager des biens;

- les tentatives de désescalade de la situation se sont révélées inefficaces.
 - La contention physique a été utilisée à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle et qui affichait un comportement problématique (soit dans le cadre du plan de soutien au comportement de la personne, soit en situation de crise) et la contention physique s'est traduite par la blessure du particulier ayant fait l'objet de cette contention ou du (des) membre(s) du personnel qui a (ont) eu recours à la contention physique, ou de quiconque à proximité des lieux où la contention physique s'est déroulée;
 - La contention physique a été utilisée à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle et qui affichait un comportement problématique (soit dans le cadre du plan de soutien au comportement de la personne, soit en situation de crise) et la contention physique s'est traduite par une allégation de mauvais traitements.
- Contention mécanique :
 - Il y a usage de contention mécanique à l'égard d'un adolescent dans un établissement de garde/détention en milieu fermé pour adolescents.
 - Il y a usage de contention mécanique à l'égard d'un enfant dans le cadre d'un programme de traitement en milieu fermé.
 - Il existe un plan de traitement ou un plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle qui autorise l'usage de contention mécanique à l'égard d'un enfant ou d'un adolescent, et la contention mécanique est utilisée à des fins contraires ou différentes de celles prévues dans le plan.
 - Il y a usage de contention mécanique à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle d'une manière qui va à l'encontre du plan de soutien au comportement de la personne, des dispositions du Règlement de l'Ontario 299 pris en application de la LSSFISPD et/ou des directives (2.0 – Soutien aux personnes ayant un comportement problématique) énoncées en vertu de la LSSFISPD.
 - Désescalade sous clé (ou isolement sécuritaire ou confinement à des fins d'arrêt d'agir) :
 - Une personne qui reçoit un service est placée dans une pièce de désescalade sous clé (ou pièce d'isolement sécuritaire ou de confinement à des fins d'arrêt d'agir). Chaque placement dans une telle pièce doit être signalé comme un IG.

6. Mauvais traitements :

- Un cas allégué, observé ou soupçonné de mauvais traitements à l'égard d'une personne qui reçoit un service a eu lieu ou aurait eu lieu pendant que la personne recevait un service;

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

- Il y a de nouvelles allégations à l'effet qu'un enfant ou un adolescent qui reçoit un service aurait fait l'objet de mauvais traitements ou de négligence par le passé.

7. Erreur ou omission :

- Il y a une erreur dans la prescription, la transcription, l'administration ou la distribution d'un ou de plusieurs médicaments destinés à une personne qui reçoit un service.
- Un adolescent qui reçoit un service est indûment détenu dans un établissement de garde/détention en milieu fermé pour adolescents ou en est indûment libéré (c.-à-d. en contravention à une ordonnance du tribunal ou à la bonne administration des lois applicables).
- Un enfant qui reçoit un service est indûment placé dans un programme de traitement en milieu fermé ou en est indûment libéré.
- Il y a atteinte ou atteinte potentielle à la vie privée ou à la confidentialité, y compris tout cas ou cas soupçonné où les renseignements personnels d'une personne qui reçoit un service ont été recueillis, utilisés, volés, perdus ou divulgués sans autorisation et qui entraîne un préjudice grave ou un risque de préjudice grave pour la personne ou autrui, ou qui contrevient à la LSJPA.

8. Plainte grave :

- Une plainte est déposée par une personne qui reçoit un service ou au nom de celle-ci concernant une violation alléguée de ses droits (p. ex. en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne, de la Charte canadienne des droits et libertés, du Code des droits de la personne de l'Ontario, de la LSEJF, etc.).
- Une plainte est déposée par une personne qui reçoit un service ou au nom de celle-ci concernant une violation de son droit à la vie privée (p. ex. collecte, utilisation ou divulgation inappropriée des renseignements personnels d'une personne).
- Le fournisseur de services juge qu'une plainte déposée par une personne qui reçoit un service ou au nom de celle-ci est de nature grave.
- Une plainte est déposée au sujet de l'exploitation, de l'environnement physique ou des normes de sécurité des services reçus par une personne.

9. Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre :

- La perturbation, l'interruption de service, la situation d'urgence ou le sinistre survient dans les installations du fournisseur de services ou, dans le cas des soins en établissement, à l'endroit où les soins en établissement sont offerts, ou à proximité

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

de l'endroit où le service est offert, et empêche le fournisseur de services ou le parent de famille d'accueil de fournir les services courants.

Annexe B : Lois sur la protection de la vie privée et la confidentialité

1. La Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) :

Les fournisseurs de services sont tenus de se conformer aux dispositions de la LSJPA en ce qui concerne les renseignements et les dossiers d'un adolescent. Veuillez consulter le *Youth Justice Services Manual* pour en savoir plus sur les questions de confidentialité.

La LSJPA s'applique aux adolescents qui ont des démêlés avec le système canadien de justice pour les adolescents. Elle s'applique aux jeunes qui avaient au moins 12 ans mais qui n'avaient pas atteint l'âge de 18 ans au moment où ils ont été accusés d'infractions criminelles.

Les dispositions en matière de confidentialité de ce cadre législatif prévoient des limites strictes quant à :

- la publication de renseignements portant sur des adolescents et de renseignements portant sur les personnes de moins de 18 ans qui sont témoins ou victimes d'une infraction commise par un adolescent.
- l'accès aux renseignements et aux dossiers des adolescents ainsi que la divulgation de ceux-ci.

2. La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) :

La LAIPVP s'applique aux ministères provinciaux de l'Ontario et à la plupart des organismes, conseils et commissions provinciaux ainsi qu'aux collèges communautaires, aux universités, aux *réseaux locaux d'intégration des services de santé* (RLISS) et aux hôpitaux (depuis le 1^{er} janvier 2012).

La Loi exige que le gouvernement protège la confidentialité des renseignements personnels d'une personne qui figurent dans les dossiers du gouvernement. Elle confère aussi aux particuliers le droit de demander accès aux renseignements du gouvernement, y compris les documents de nature générale et les documents contenant leurs propres renseignements personnels.

Les dispositions de la LSJPA en matière de confidentialité ont prépondérance sur la LAIPVP lorsque les renseignements ou les dossiers concernent un adolescent. Si la LSJPA autorise la divulgation des renseignements ou des dossiers d'un adolescent, tous les renseignements sur des tiers contenus dans le dossier seront assujettis aux dispositions de la LAIPVP en matière d'accès et de divulgation.

3. La Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS) :

La LPRPS régit la façon dont les renseignements médicaux personnels peuvent être recueillis, utilisés et divulgués par les dépositaires de renseignements sur la santé. Elle régit également les particuliers et les organisations qui reçoivent des renseignements médicaux personnels d'un dépositaire de renseignements sur la santé.

Dans la mesure du possible, les RIG ne devraient pas contenir de renseignements médicaux détaillés comme les diagnostics, les noms des médicaments et leur posologie, les noms des médecins, etc.

Les dispositions de la LSJPA en matière de confidentialité ont prépondérance sur la LAIPVP lorsque les renseignements ou les dossiers concernent un adolescent. Si la LSJPA autorise la divulgation des renseignements ou des dossiers d'un adolescent, tous les renseignements sur des tiers contenus dans le dossier seront assujettis aux dispositions de la LAIPVP en matière d'accès et de divulgation.

4. La partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)*, dont l'entrée en vigueur est prévue en janvier 2020 :

La partie X (Renseignements personnels) établit un nouveau cadre de protection des renseignements personnels pour le secteur des services à l'enfance et à la jeunesse. De façon générale, le cadre :

- Confère de nouveaux droits en matière de vie privée aux enfants, aux jeunes, aux parents et aux familles (p. ex. le droit de consulter et de corriger les dossiers de renseignements personnels);
- Établit la façon dont les fournisseurs de services à l'enfance et à la jeunesse peuvent recueillir, utiliser et diffuser les renseignements personnels de particuliers (p. ex. obligation pour les fournisseurs de services d'obtenir le consentement des particuliers et de protéger la confidentialité des renseignements personnels des particuliers). Certains fournisseurs de services à l'enfance et à la jeunesse, comme les organismes de protection de l'enfance, ne sont actuellement pas visés par les lois existantes touchant la protection des renseignements personnels.
- Précise l'autorisation qui est accordée au MDESC de recueillir, d'utiliser et de diffuser les renseignements personnels de particuliers afin d'améliorer la planification des réseaux de services et de mieux comprendre les résultats pour les clients et les services.
- Met en place, pour le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, un rôle de supervision à l'égard des fournisseurs de services à l'enfance et à la jeunesse (p. ex. répondre aux plaintes d'atteinte à la vie privée des particuliers et procéder à des examens des pratiques des fournisseurs de services en matière d'information). Le rôle de supervision du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée à l'égard du MDESC ainsi que les exigences du MDESC en matière de protection de la vie privée continuent d'être régis par la LAIPVP.

Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019
du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Les dispositions de la LSJPA en matière de confidentialité ont prépondérance sur la LAIPVP lorsque les renseignements ou les dossiers concernent un adolescent. Si la LSJPA autorise la divulgation des renseignements ou des dossiers d'un adolescent, tous les renseignements sur des tiers contenus dans le dossier seront assujettis aux dispositions de la LAIPVP en matière d'accès et de divulgation.