

**Services aux personnes ayant une déficience intellectuelle
Règlement 299/10 : Mesures d'assurance de la qualité (MAQ)**

Introduction

Entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2011, le Règlement 299/10 sur les MAQ s'applique à tous les organismes de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle en Ontario. Ce règlement s'inscrit dans la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Il a pour but de s'assurer que les organismes de service et leurs employés répondent adéquatement aux cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements subis par leur clientèle. Soulignons que le règlement 299/10 touche à plusieurs problématiques relatives aux personnes ayant une déficience intellectuelle, dont l'élaboration de plans individualisés de services de soutien, la promotion de la santé et les questions de confidentialité et de vie privée. Or, la présente fiche d'information porte spécifiquement sur le signalement des mauvais traitements.

Il est crucial d'informer les autorités adéquates des cas de mauvais traitements envers la clientèle. Ces cas doivent être traités sérieusement ; il ne faudrait pas que les témoins de ces gestes hésitent à les signaler.

Cela dit, on constate, à l'échelle sectorielle, que le processus de signalement des mauvais traitements varie au gré des politiques et des procédures de chaque organisme. On constate aussi un flou quant à qui doit signaler ces cas à la police. Le règlement dit que cette responsabilité incombe à l'organisme de service, mais, souvent, les politiques des organismes transfèrent cette responsabilité au personnel.

Il nous apparaît évident, après avoir examiné les politiques et procédures d'un bon nombre d'organismes, que plusieurs organismes ne respectent pas le règlement. En outre, dans certains cas, la formation reçue par les membres du SCFP sur le règlement n'est pas aussi complète qu'elle devrait l'être. Par conséquent, le SCFP s'adressera au ministère par écrit pour lui faire part de ses préoccupations et réclamer des éclaircissements.

La présente fiche d'information a pour but de fournir aux membres du SCFP des renseignements et des conseils pratiques sur ce qu'il faut faire si l'on soupçonne ou observe de mauvais traitements envers un client. Encore une fois, certaines des problématiques abordées ici devront être précisées par le ministère.

Que dit le règlement ?

L'alinéa 8 (4) du règlement 299/10 stipule que :

L'organisme de service qui soupçonne qu'un cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements envers une personne ayant une déficience intellectuelle peut constituer une infraction criminelle fait ce qui suit :

- a) *Il signale immédiatement le cas à la police ;*
- b) *Il ne procède à aucune enquête interne tant que la police n'a pas terminé sa propre enquête.*

Selon le texte du règlement, c'est *l'organisme de service* qui doit signaler à la police les cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements envers la clientèle. On peut en conclure que l'employé signale le cas à l'organisme de service (son employeur), qui a la responsabilité de le signaler à la police. Or, nous savons que certains organismes demandent à leur personnel de communiquer d'abord avec la police.

Selon le ministère, que dois-je faire si je soupçonne ou observe de mauvais traitements envers un client ?

Bien que ce ne soit pas dit explicitement, nous savons que, selon le ministère, l'intention du règlement est de faire en sorte que *les témoins directs* signalent immédiatement à la police les cas allégués, soupçonnés ou observés. Selon le ministère, ces témoins directs ont l'obligation de faire un signalement à la police *immédiatement* afin d'éviter les preuves de seconde ou de tierce partie et les ouï-dire qui peuvent contaminer la preuve dans une enquête policière.

Les consignes de mon employeur entrent en conflit avec le règlement. Que dois-je faire ?

Certains organismes disent à leurs syndiqués SCFP d'aviser la direction *avant* de communiquer avec la police. D'autres disent à leurs syndiqués de signaler les mauvais traitements à la police avant de contacter la direction. D'autres, enfin, leur disent de demander d'abord au client de communiquer lui-même avec la police pour déposer plainte si celui-ci en est capable, faute de quoi la responsabilité de contacter la police incombe à l'employé de première ligne.

« Que dois-je faire ? », vous demandez-vous. Contacter immédiatement la police moi-même ou communiquer d'abord et uniquement avec mon employeur ?

Nous croyons qu'il vaut mieux appliquer la règle du « obéir d'abord, se plaindre ensuite ». Si vous soupçonnez ou observez de mauvais traitements, suivez les consignes de votre employeur. Et si vous croyez que les politiques et les consignes de votre employeur ne respectent pas le règlement, informez-en votre personne déléguée syndicale et votre personne conseillère nationale.

La section locale ou l'employeur peut-il mener une enquête interne pendant l'enquête policière ?

Pas selon l'alinéa 8 (4) b du Règlement :

- b) *Il [l'organisme de service] ne procède à aucune enquête interne tant que la police n'a pas terminé sa propre enquête.*

Devant cette formulation, on s'attend à ce que la plupart des employeurs résistent à la tentation d'ouvrir une enquête interne avant que la police ait terminé la sienne ou qu'elle décide de ne pas en ouvrir une. Et bien que le règlement n'interdise pas explicitement à la section locale de mener son enquête pendant l'enquête policière, il est fort probable que cela ne plairait pas à la police.

Mon employeur n'a aucune politique sur le signalement des cas de mauvais traitements et de négligence. Que dois-je faire ?

Votre section locale devrait envisager un grief pour absence de politique sur les mauvais traitements et la négligence. Cela dit, la loi et le règlement s'appliquent et vous devez les respecter.

Que peut faire ma section locale si les politiques et les consignes de l'organisme de service ne respectent pas les MAQ ?

Elle peut déposer un grief de principe ou soulever la question à une réunion patronale-syndicale.

Quelles sont les obligations de la section locale envers un membre accusé de mauvais traitements ; que peut-elle faire pour lui venir en aide ?

Le SCFP représente tous ses membres tant et aussi longtemps qu'ils sont employés de l'employeur. La section locale a l'obligation juridique de représenter ses membres de bonne foi. Elle peut déposer un grief si le membre a été discipliné. Cependant, règle générale, le SCFP ne fournit pas de conseils juridiques (ou autres) dans les affaires criminelles, et il ne fournit pas d'avocat (ni ne paie les honoraires d'un avocat) pour défendre un membre faisant face à des accusations formelles au criminel.

Quelles suites la section locale peut-elle donner à une enquête policière ou à une enquête interne de l'organisme ?

Au cours de l'enquête ou du grief, les parties auront l'occasion de faire le point sur ce qui a bien marché et ce qu'il faut améliorer. Elles pourront alors faire part de ces préoccupations à l'employeur. Les solutions qu'on identifiera alors pourront être intégrées aux propositions syndicales de la prochaine ronde de négociations ou aux politiques et consignes de l'employeur.

Quelle peut être la durée de l'enquête sur un membre accusé de mauvais traitements ?

La convention collective fixe l'échéancier à respecter pour l'imposition de mesures disciplinaires. Néanmoins, à cause du Règlement, l'employeur pourrait faire valoir qu'il n'a pas à respecter cet échéancier. Nous ne sommes pas de cet avis et nous nous attendons à ce que l'employeur respecte l'échéancier stipulé dans la convention collective.

Une enquête policière peut s'étendre sur quelques jours, voire des semaines ou des mois. Vous pourriez demander à un représentant patronal de s'enquérir des progrès de l'enquête auprès de la police si celle-ci traîne en longueur.

Quels sont les droits du membre du SCFP accusé de mauvais traitements pendant (i) l'enquête policière et (ii) l'enquête interne de l'organisme ?

Le membre peut se prévaloir de tous les droits, privilèges et prestations prévus à la convention collective, y compris le droit à la représentation syndicale et à l'accès à la procédure de grief. Néanmoins, le SCFP n'a pas automatiquement le droit d'assister aux interrogatoires des témoins ou des accusés par la police. Nous nous attendons à ce que cela soit laissé à la discrétion de la police, voire du membre accusé.

Quelles sont les obligations de mon employeur en vertu du Règlement ?

L'employeur a l'obligation de se conformer à l'alinéa 8 (4) qui lui impose la responsabilité de signaler à la police tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements et d'attendre la conclusion de l'enquête policière avant d'ouvrir une enquête interne.

L'organisme de service doit aussi se conformer à l'alinéa 8 (2) du Règlement qui stipule que chaque organisme de service fait ce qui suit :

- a) Il donne :
 - (i) à tous les membres de son personnel et bénévoles qui ont des contacts directs avec les personnes ayant une déficience intellectuelle auxquelles il fournit des services et soutient une formation obligatoire sur la prévention, l'identification et le signalement des mauvais traitements,
 - (ii) un cours de recyclage sur les questions visées au sous-alinéa (i) chaque année par la suite ;
- b) Il prévoit une séance d'orientation obligatoire sur ses politiques et ses consignes relatives à la prévention, à l'identification et au signalement des mauvais traitements à l'intention de tous les nouveaux membres de son conseil d'administration et il procède à un rappel de ces politiques et consignes chaque année par la suite ;
- c) Lorsqu'il commence à fournir des services et soutiens à des personnes ayant une déficience intellectuelle, il prévoit une session obligatoire d'information et de sensibilisation sur la prévention et le signalement des mauvais traitements à leur intention, dans un langage et sous une forme adaptée à leurs capacités, et il procède à un rappel des éléments compris dans cette session chaque année par la suite ;
- d) Il procède chaque année à un examen obligatoire de ses politiques et de ses consignes relatives à la prévention, à l'identification et au signalement des mauvais traitements et les met à jour au besoin.