



## Politique et processus de plaintes

### Portée de l'organisme

La présente politique s'applique aux personnes inscrites au Registre des préposés aux services de soutien à la personne (« **PSSP** ») (le « **Registre** »), aux clients des PSSP inscrits qui veulent déposer une plainte, au mandataire spécial du client, aux employeurs inscrits, et aux membres du public qui veulent déposer une plainte concernant les activités d'un PSSP inscrit. Le Registre n'enquête pas sur les plaintes. Il renvoie les plaintes à l'employeur inscrit du PSSP et/ou à un organisme tiers pour que ce dernier enquête sur la plainte, et il agit en fonction des résultats de l'enquête sur la plainte par rapport aux PSSP inscrits.

### Objectif et contexte

Le déploiement initial de la mise en œuvre par étapes du Registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne (« **PSSP** ») (le « **Registre** ») fournit, aux PSSP et aux employeurs inscrits une liste des PSSP :

- i. qui travaillent pour un des employeurs participant au déploiement initial du registre (les « **employeurs inscrits** »);
- ii. qui ont terminé un programme reconnu de préposé aux services de soutien à la personne ou de Personal Support Worker, ont obtenu une vérification des antécédents en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (VAPV) (également appelée « vérification de l'habilitation à travailler auprès de personnes vulnérables » (VHPV)) au moment l'embauche par leur employeur, sont admissibles à travailler en Ontario et ont accepté de se conformer aux politiques et procédures du Registre;
- iii. qui n'ont pas été licenciés par un des employeurs inscrits en raison d'un mauvais traitement d'ordre physique, sexuel, affectif ou verbal, ou d'exploitation financière (« **mauvais traitement** » au sens du *Règl. de l'Ont. 79/10 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES en vertu de la Loi sur les foyers de soins de longue durée*);
- iv. contre qui toute plainte signalée fait l'objet d'un suivi central par le Registre, et pour qui des recommandations pertinentes sont faites concernant des renvois à l'employeur ou à des organismes tiers; et
- v. pour qui l'inscription peut être modifiée sur réception d'un résultat provenant d'un tiers ou suivant son licenciement par un des employeurs inscrits en raison de mauvais traitement.

Conjointement avec les règlements administratifs, les règlements, les politiques et les lois applicables, les PSSP inscrits doivent exercer leurs fonctions de façon sécuritaire et éthique, conformément aux politiques du Registre suivantes : [Conditions d'utilisation](#), [Rôles et responsabilités des préposés aux services de soutien à la personne](#), [Code de déontologie](#) et aux politiques applicables. Si un membre du



## Politique et processus de plaintes

public, y compris le client d'un PSSP, est d'avis que les soins reçus ou l'omission des soins contreviennent aux normes du Registre, il peut déposer une plainte auprès du Registre.

Le Registre s'engage à suivre un processus accessible, efficace et équitable de gestion des plaintes qui soutient et favorise la responsabilisation ainsi que la transparence concernant la façon dont les PSSP respectent les [Rôles et responsabilités des préposés aux services de soutien à la personne](#) et le [Code de déontologie](#) du Registre. Par conséquent, le Registre s'engage à :

- i. avoir un processus accessible et transparent de traitement des plaintes;
- ii. revoir toutes les plaintes de personnes qui croient qu'un service, un acte ou l'absence d'un acte de la part d'un PSSP inscrit, en Ontario, ne respecte pas le [Code de déontologie](#) du Registre ou les normes généralement reconnues en matière de soins;
- iii. traiter chaque plainte de manière équitable et objective, de façon impartiale et sans représailles pour le plaignant;
- iv. fournir de l'information claire et transparente sur la façon de déposer une plainte et sur la façon dont la plainte sera traitée; et
- v. fournir de l'information concernant les choix de règlement de la plainte en Ontario à toute personne désirant déposer une plainte au sujet des activités d'un PSSP inscrit.

Cette politique a été élaborée dans le but d'assurer que ces principes sont respectés et elle présente le processus de traitement des plaintes utilisé par le Registre.

### Exclusions

Le Registre revoit toutes les plaintes concernant les PSSP inscrits; cependant, il ne traite pas les plaintes dans les cas suivants :

- la plainte concerne un PSSP qui n'est pas inscrit au Registre au moment où la plainte est déposée;
- l'incident faisant l'objet de la plainte a eu lieu à l'extérieur de l'Ontario; ou
- la plainte ne se rapporte pas aux activités professionnelles du PSSP.

Le Registre examinera les plaintes concernant les PSSP non inscrits et avisera le plaignant de la portée du Registre et des exclusions. Le Registre peut recommander à quels organismes il est possible d'adresser une plainte en Ontario. Les plaintes déposées contre un PSSP non inscrit ne seront pas prises en compte si le PSSP fait une demande d'inscription à une date ultérieure.

### Définitions

« Plaignant » se rapporte à la personne qui a déposé une plainte officielle auprès du Registre.



## Politique et processus de plaintes

« Plainte » se réfère à une expression d’insatisfaction relative au service, à un acte ou à l’absence d’un acte de la part d’un PSSP inscrit, en Ontario, qui ne respecte pas le [Code de déontologie](#) ou les [Rôles et responsabilités des préposés aux services de soutien à la personne](#) du Registre, ou les normes généralement reconnues en matière de soins.

« Tiers », aux fins du présent document, se réfère aux organismes en Ontario qui ont le pouvoir de mener des enquêtes, y compris l’employeur du PSSP. Le plaignant doit fournir son consentement pour que le Registre reçoive l’information qui se rapporte à la plainte, y compris les résultats d’une enquête, directement de la part d’un employeur ou d’un tiers.

« Employeur inscrit » se réfère aux employeurs ayant signé avec le Registre un protocole d’entente qui décrit les devoirs réciproques entre les parties.

« Personne visée » se réfère au PSSP inscrit contre qui une plainte officielle a été déposée.

### Processus de plaintes – Portée de la participation

Le processus de plaintes du Registre comprend quatre étapes :

- 1) Réception des plaintes
- 2) Renvoi à des employeurs inscrits ou à des tiers
- 3) Résultats de la plainte et notification
- 4) Appels

Les plaintes au sujet des PSSP inscrits peuvent être déposées auprès du Registre par les employeurs des PSSP et les membres du public, y compris les clients des PSSP et les fournisseurs de soins réglementés ou non réglementés (y compris d’autres PSSP).

Le Registre gère le processus de réception des plaintes et le processus de communication des résultats. Le Registre **n’enquête pas activement sur les plaintes reçues et ne les règle pas activement**. Le rôle du Registre est plutôt de documenter et d’examiner les plaintes qu’il reçoit afin de déterminer si un employeur inscrit peut enquêter sur la plainte ou s’il faut plutôt recommander un autre organisme d’enquête au plaignant.

Lorsqu’un PSSP travaille pour un employeur inscrit, le Registre renvoie la plainte à l’employeur. Lorsque ce processus ne s’applique pas, le Registre fournit au plaignant les renseignements liés à un renvoi à des



## Politique et processus de plaintes

tiers appropriés qui sont possiblement en mesure de traiter sa plainte. **Le Registre ne fait aucune déclaration ni ne garantit que l'employeur inscrit ou les organismes tiers enquêteront sur les plaintes.**

Lorsqu'un employeur inscrit indique au Registre qu'un PSSP a été licencié ou suspendu pour des raisons de mauvais traitement, le Registre fera la mise à jour appropriée du statut d'inscription du PSSP. Le Registre avisera le plaignant et le PSSP des résultats et confirmera le changement du statut d'inscription auprès de l'employeur inscrit.

Il est possible que le Registre reçoive de l'information provenant de tiers (p. ex., des rapports de police, des décisions judiciaires, etc.) indiquant un mauvais traitement qui conduira à l'annulation de l'inscription d'un PSSP au Registre. Une fois l'inscription annulée, les renseignements au sujet du PSSP inscrit seront retirés des composantes offertes aux employeurs; cependant, l'information sera conservée conformément à la [Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des dossiers des demandeurs et des personnes inscrites](#) du Registre. Le Registre mettra l'information concernant l'annulation d'inscription à la disposition de tous les employeurs inscrits et avisera le PSSP du changement de statut.

Les sections ci-dessous donnent une description détaillée de chaque étape du processus de plaintes.

### 1. Réception des plaintes

Les plaintes doivent être déposées par écrit auprès du Registre à l'aide du *formulaire de plainte sécurisé* disponible sur le site Web du Registre. Les plaignants doivent communiquer les renseignements suivants du mieux que possible :

- Date du dépôt de la plainte
- Renseignements personnels sur le plaignant :
  - Nom légal complet
  - Coordonnées (adresse courriel et numéro de téléphone principal)
  - Adresse
- Nom du PSSP faisant l'objet de la plainte
- Relation avec le PSSP faisant l'objet de la plainte
- Nom et adresse de l'employeur du PSSP
- Date de l'incident ou du problème
- Heure de l'incident ou du problème
- Lieu de l'incident ou du problème
- Description détaillée de l'incident ou du problème



## Politique et processus de plaintes

En plus des renseignements ci-dessus, le plaignant doit donner son consentement au Registre pour ce qui suit :

- le partage de ses renseignements personnels et de ses renseignements personnels sur la santé avec l'employeur inscrit ou des tiers;
- le partage de ses renseignements personnels ou de ses renseignements personnels sur la santé si la loi, une ordonnance judiciaire ou une ordonnance administrative l'exige;
- la collecte, la conservation et l'utilisation de tous les renseignements soumis dans le [formulaire de plainte](#), conformément aux politiques suivantes du Registre : la [Politique de confidentialité concernant le plaignant](#) et la [Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des renseignements sur le plaignant](#).

Lorsqu'une plainte est reçue, le Registre vérifie ses dossiers internes pour déterminer si le PSSP nommé dans la plainte est inscrit au Registre. Le Registre vérifie aussi que la plainte a eu lieu pendant que le PSSP travaillait activement pour un employeur inscrit. Si l'une ou l'autre de ces conditions n'est pas remplie, le Registre peut recommander à quels organismes il est possible d'adresser une plainte en Ontario.

S'il y a besoin d'information supplémentaire, le Registre communiquera avec le plaignant pour obtenir l'information nécessaire afin de bien déterminer quel organisme tiers devrait traiter la plainte. Le cas échéant, le plaignant doit répondre dans les **soixante (60) jours civils** suivant la demande. Si le Registre ne reçoit pas l'information supplémentaire demandée dans ce délai, il fermera le dossier de la plainte et le plaignant devra soumettre à nouveau la plainte.

### Avis de réception et communication

Si la plainte concerne un PSSP inscrit et que l'incident présumé a eu lieu pendant que le PSSP travaillait activement pour un employeur inscrit, le Registre donnera au plaignant une confirmation écrite de la réception de la plainte (qui comprend le numéro de référence attribué par le Registre et le formulaire de consentement). Le Registre renvoie la plainte à l'employeur inscrit du PSSP inscrit ou à un tiers, aussi rapidement que possible.

Lorsqu'un plaignant dépose une plainte au sujet d'un PSSP non inscrit ou d'un PSSP inscrit qui travaillait activement pour un employeur non inscrit, le Registre répondra au plaignant en lui fournissant les renseignements sur des organismes d'enquête potentiels, mais il ne pourra pas traiter davantage la plainte.

Le Registre enverra aussi au PSSP un avis écrit l'avisant du dépôt d'une plainte à son égard, et lui indiquant que la plainte a été renvoyée à son employeur ou à un tiers.



### 2. Renvoi aux employeurs inscrits ou à un tiers

À cette étape, le Registre communique par écrit avec le plaignant pour confirmer que la plainte a été renvoyée à l'employeur inscrit ou à un autre tiers. Voici une liste non exhaustive des tiers potentiels :

- [Réseau local d'intégration des services de santé](#) (RLISS)
- [Ombudsman des patients de l'Ontario](#) (OPO)
- [Office de réglementation des maisons de retraite](#) (ORMR)
- [Tribunal des droits de la personne de l'Ontario](#) (TDPO)
- [Protection du consommateur de l'Ontario](#) (PCO)
- Services policiers locaux

Chaque organisme a sa propre compétence et son propre domaine d'exercice, et c'est lui qui détermine si une plainte reçue relève de sa compétence. Le Registre **ne peut pas garantir** qu'une plainte déposée auprès d'un employeur inscrit ou d'autre tiers aboutira à une enquête. Si l'employeur inscrit ou le tiers refuse d'enquêter, le Registre ne pourra pas donner suite à la plainte et fermera le dossier de la plainte.

Si un plaignant n'est pas satisfait du règlement offert par l'employeur inscrit, il peut communiquer avec le Registre pour explorer d'autres recommandations de tiers qui peuvent l'aider à régler sa plainte. Le Registre ne garantit pas que les tiers nommés vont enquêter sur la plainte. Le Registre fera de son mieux pour aider tous les plaignants à trouver un règlement à leur plainte, cependant, le Registre ne garantit pas que la plainte sera réglée à l'entière satisfaction du plaignant.

#### 2 (a) Renvoi à la police

Si le Registre a des motifs raisonnables de croire qu'une personne est en danger immédiat ou à risque de préjudice immédiat, il communiquera directement avec les Services policiers pour les aviser de la situation.

### 3. Résultats de la plainte et notification

Le statut d'inscription sera révoqué lorsqu'un PSSP inscrit aura été licencié ou suspendu par son employeur inscrit en raison de mauvais traitement. Lorsqu'un employeur inscrit a déterminé qu'un PSSP inscrit a infligé des mauvais traitements, l'employeur inscrit doit soumettre un [formulaire de signalement de l'employeur](#) qui décrit en détail l'incident et les résultats (p. ex., licenciement).

Lorsqu'un tiers soumet des résultats négatifs à l'égard d'un PSSP inscrit, le Registre examinera le rapport et déterminera s'il y a lieu de changer le statut du PSSP inscrit.



## Politique et processus de plaintes

Lorsque le statut change en raison de mauvais traitements ou du rapport fourni par un tiers, cette information sera mise à la disposition de tous les employeurs inscrits du Registre. De plus, le PSSP inscrit recevra un avis écrit du changement de statut et aura l'occasion de faire appel de ce changement.

Lorsqu'une plainte est déposée auprès du Registre et qu'elle a été réglée, le PSSP inscrit et le plaignant seront avisés des résultats et de toute action (ou non-action) connexe prise par le Registre.

### 4. Appels

Lorsque le statut d'une personne inscrite au Registre ontarien des PSSP doit être changé, le Registre avisera par écrit la personne inscrite du changement. L'avis comportera les renseignements suivants :

- i. Le changement de statut;
- ii. La justification du changement de statut;
- iii. Le droit de la personne inscrite de faire appel de la décision par écrit; et
- iv. La date limite pour soumettre un appel écrit officiel, qui est de **soixante (60) jours civils** suivant la réception de l'avis du changement de statut.

Si une personne inscrite décide de faire appel de la décision du Registre concernant le changement de statut, elle doit soumettre un appel par écrit au Registre dans les **soixante (60) jours civils** suivant la date de réception de l'avis du changement de statut. La présentation écrite doit comprendre les renseignements suivants :

- i. Nom de la personne inscrite et son identifiant
- ii. Raison/motif de l'appel; et
- iii. Résolution souhaitée

En plus de la présentation écrite, la personne inscrite doit inclure tout document à l'appui se rapportant à son appel. Le Registre doit recevoir tous les documents à l'appui dans les **soixante (60) jours civils** suivant la réception de l'avis de changement de statut. Les demandes de prolongation seront considérées au cas par cas. Le Registraire examinera et considérera l'appel (y compris la présentation écrite et les documents à l'appui soumis) et fournira sa décision finale par écrit au PSSP et à son employeur inscrit.

### Stockage et conservation

Tous les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé recueillis pendant le processus de suivi des plaintes seront stockés, conservés et éliminés conformément à la [Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des renseignements sur le plaignant](#) et à la [Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des dossiers des demandeurs et des personnes inscrites](#) du Registre.