

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

**Feuille de renseignements n° 4 : Nouvelles  
dispositions réglementaires concernant les services  
en établissement agréés – Qualité des soins**

## Nouvelles exigences en matière de qualité des soins pour les services en établissement agréés

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse a élaboré un plan de réforme des services en établissement agréés en Ontario afin de renforcer la responsabilisation et la surveillance des établissements agréés, et d'améliorer la qualité des soins que reçoivent les enfants et les jeunes. Les voix, les expériences et les attentes des jeunes sont la pierre angulaire de ce travail, et le ministère collabore étroitement avec les jeunes en vue de définir la qualité des soins. Pour de plus amples renseignements sur la réforme des services en établissement et la contribution des jeunes au plan du ministère, veuillez consulter l'Annexe A : Réforme des services en établissement.

Le ministère a commencé cette réforme en modernisant la loi qui régit les soins en établissement agréés. Le présent document constitue la quatrième de quatre feuilles de renseignements sur les nouvelles exigences applicables à la délivrance des permis d'établissement en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)* et de ses règlements d'application. Pour consulter les autres feuilles de renseignements, veuillez visiter: <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/professionals/childwelfare/residential/index.aspx>. Pour d'autres renseignements pertinents, veuillez consulter l'Annexe B : Ressources clés.

De nombreuses dispositions réglementaires de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille (LSEF)* relatives aux soins en établissement agréés ont été incluses dans les règlements pris en application de la LSEJF avec de petites modifications (telles que la modernisation du libellé et la restructuration des dispositions).

La présente feuille de renseignements vise à fournir aux titulaires de permis d'établissement des renseignements généraux sur certaines des dispositions nouvelles et améliorées relatives à la qualité des soins du Règlement de l'Ontario 155/18 et du Règlement de l'Ontario 156/18 en vertu de la LSEJF.

Pour en savoir plus, veuillez consulter la LSEJF (<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/17c14>), ainsi que le Règlement de l'Ontario 156/18 (<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180156>) et le Règlement de l'Ontario 155/18 (<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180155>).

La majorité de ces dispositions entreront en vigueur le **30 avril 2018**, à quelques exceptions près indiquées ci-dessous.

Remarque : L'information présentée ici vise à aider le lecteur à mieux comprendre de façon générale certaines des nouvelles dispositions de la LSEJF et de ses règlements concernant la qualité des soins. Elle n'est pas conçue pour remplacer la loi ou les règlements. Les renseignements contenus dans le présent document ne sont pas des avis juridiques et ne

doivent pas être interprétés ou utilisés comme tels. Pour obtenir des renseignements propres à votre situation, veuillez consulter un conseiller juridique.

## Justification du changement

Des dispositions réglementaires améliorées relatives à la qualité des soins ont été adoptées pour :

- harmoniser les exigences applicables aux foyers pour enfants et aux soins en famille d'accueil, le cas échéant, afin d'uniformiser le fonctionnement des services en établissement agréés et l'expérience du service pour les enfants et les jeunes qui peuvent se trouver en transition entre ces services;
- contribuer à faire en sorte que les enfants et les jeunes soient informés de leurs droits à des intervalles particuliers et de façon continue;
- contribuer à faire en sorte que les plaintes soient traitées de façon uniforme, quels que soient les services en établissement agréés;
- améliorer l'accès à des aliments appropriés de bonne qualité dans les services en établissement agréés ainsi que les expériences quotidiennes des enfants et des jeunes.

## 1. Intervalles auxquels les enfants placés en établissement doivent être informés de leurs droits

### Tous les titulaires de permis d'établissement

- I. **Intervalles auxquels les enfants placés en établissement doivent être informés (art. 9 du Règlement de l'Ontario 155/18)** : De nouvelles dispositions réglementaires découlant de l'art. 9 de la LSEJF qui prescrivent des délais dans lesquels les enfants doivent être informés de choses telles que leurs droits, les protocoles de règlement des plaintes et leurs responsabilités pendant le placement. Les échéances auxquelles les renseignements indiqués doivent être fournis aux enfants placés en établissement sont à l'admission (LSEJF, article 9), 30 jours après le placement et trois mois après le placement, six mois après le placement et tous les six mois par la suite.

## 2. Protocole de règlement des plaintes

### Tous les titulaires de permis d'établissement

- I. **Information que le protocole écrit doit comprendre (art. 22(1) et (2) du Règlement de l'Ontario 155/18) :** Des dispositions réglementaires améliorées découlant de l'article 18 (1) de la LSEJF qui prescrivent des exigences supplémentaires applicables aux fournisseurs de services qui ont en place un protocole écrit de règlement des plaintes formulées à l'égard des soins en établissement relativement aux prétendues violations des droits des enfants confiés aux services en établissement, par exemple en ce qui concerne la façon dont une personne concernée par les conditions ou les restrictions applicables aux visiteurs ou par la suspension des visites en situation d'urgence dans les établissements de services de justice pour la jeunesse peut présenter une plainte.
- II. **Exigences supplémentaires relatives au protocole écrit (art. 22(3) du Règlement de l'Ontario 155/18) :** Nouvelles dispositions qui exigent un protocole écrit qui prévoit entre autres que les plaintes présentées oralement doivent être consignées, qu'un accusé de réception initial doit être donné dans un délai de 24 heures, et que les mesures immédiates qui peuvent être prises en réponse à la plainte doivent être déterminées et qui précise les intervalles auxquels la personne qui a présenté la plainte doit être informée de l'état d'avancement de l'examen.

Cet article entre en vigueur le **1<sup>er</sup> janvier 2019**.

## 3. Diversité et inclusion

### Tous les titulaires de permis d'établissement

- I. **Identité – (art. 3 (1) du Règlement de l'Ontario 156/18) :** Obligation pour tous les fournisseurs de services de tenir compte des caractéristiques identitaires de l'enfant et des différences régionales lorsqu'ils prennent des décisions qui influent ou sont susceptibles d'influer considérablement sur les intérêts de l'enfant. Les caractéristiques identitaires de l'enfant comprennent la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la diversité de la famille, le handicap, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle.

- II. **Identité – (art. 3 (2) du Règlement de l’Ontario 156/18)** : En plus de ce qui précède, lorsqu’ils fournissent des services à des enfants des Premières nations, inuits ou métis et à leurs familles, tous les fournisseurs de services doivent tenir compte des cultures, des patrimoines, des traditions, des liens avec la communauté et du concept de la famille élargie.
- III. **Identité – (art. 4 du Règlement de l’Ontario 156/18)** : Les règles exigent que les fournisseurs de services demandent à l’enfant et, dans des circonstances particulières, à ses parents quels renseignements relatifs à l’identité de l’enfant, aux différences régionales et, dans le cas d’un enfant des Premières nations, inuit ou métis, aux cultures, aux patrimoines, aux traditions, aux liens avec la communauté et au concept de la famille élargie devraient être pris en compte et comment ils devraient l’être. Les règles permettent également à un enfant et à ses parents de nommer une ou plusieurs personnes-ressources chargées d’aider les fournisseurs de services à tenir compte de ces questions.
- IV. **Personne-ressource en matière d’identité – (art.5 du Règlement de l’Ontario 156/18)** : Dispositions qui décrivent le rôle de la personne-ressource, y compris la nature volontaire du rôle, et l’obligation pour le fournisseur de services d’obtenir des renseignements de cette personne.
- V. **Enfant des Premières nations, inuit ou métis – Services complémentaires – (art. 6 du Règlement de l’Ontario 156/18)** : Obligation pour tous les fournisseurs de services de déterminer la disponibilité des programmes, des activités ou des services complémentaires liés à l’identité particulière d’un enfant des Premières nations, inuit ou métis et de faciliter l’établissement de liens avec ces programmes, ces activités ou ces services si l’enfant est d’accord.
- VI. **Services, programmes, activités – (art. 8 du Règlement de l’Ontario 155/18)** : Obligation pour tous les fournisseurs de services de déterminer s’il existe des services, des programmes ou des activités qui peuvent compléter le service fourni et appuyer les objets du service liés à l’identité de l’enfant et aux différences régionales.

## 4. Admissions

### Foyers pour enfants

- I. **Évaluation de l'enfant (art. 86 du Règlement de l'Ontario 156/18) :** Nouvelle obligation pour les titulaires de permis qui font fonctionner un foyer pour enfants d'effectuer une évaluation préliminaire des besoins de l'enfant avant de le placer dans un établissement, y compris en consignant tous les besoins immédiats de l'enfant qui ne peuvent être satisfaits dans le foyer pour enfants et tout autre mode de satisfaction de ces besoins.
- II. **Orientation de l'enfant ou du jeune (art. 90 du Règlement de l'Ontario 156/18) :** Exigence supplémentaire en vertu de laquelle les enfants et les jeunes doivent recevoir lors de leur admission une orientation concernant le protocole du foyer qu'il faut suivre en cas d'incendie et d'urgence.

## 5. Nutrition

### Foyers pour enfants

- I. **Alimentation (art. 102 du Règlement de l'Ontario 156/18) :** Exigences renforcées en vertu desquelles les repas et les collations doivent être respectueux des préférences, de la culture, des traditions et de la croyance de l'enfant ou du jeune et l'accès raisonnable des pensionnaires aux installations alimentaires et à la cuisine ne doit pas être limité aux heures de repas et de collations, sauf si cela est expressément prévu dans le programme de soins de l'enfant ou du jeune.

## 6. Programmes de soins et dossiers

### Foyers pour enfants

- I. **Programme de soins du pensionnaire (art. 94(4) du Règlement de l'Ontario 156/18) :** Exigence renforcée en vertu de laquelle, lorsque l'enfant ou une autre personne visée n'a pas été consultée lors de l'élaboration du programme de soins, des efforts raisonnables doivent être faits pour consulter cette personne et obtenir sa participation après l'élaboration du programme de soins.

## Soins en famille d'accueil de type parental

- I. **Consultations sur le programme de soins en famille d'accueil (art. 127(4) du Règlement de l'Ontario 156/18)** : Exigence renforcée en vertu de laquelle, lorsque l'enfant ou une autre personne visée n'a pas été consultée lors de l'élaboration du programme de soins, des efforts raisonnables doivent être faits pour consulter cette personne, obtenir sa participation et apporter des changements appropriés au programme de soins en fonction de la consultation.
- II. **Examen du programme de soins en famille d'accueil (art. 128 du Règlement de l'Ontario 156/18)** : Exigence renforcée en vertu de laquelle, lorsque l'enfant ou une autre personne visée n'a pas été consultée lors de l'élaboration du programme de soins, des efforts raisonnables doivent être faits pour consulter cette personne, obtenir sa participation et apporter des changements appropriés au programme de soins en fonction de la consultation.
- III. **Dossier de l'enfant placé en famille d'accueil (art. 132 du Règlement de l'Ontario 156/18)** : Nouvelles exigences qui stipulent qu'un titulaire de permis de famille d'accueil doit tenir pour chaque enfant placé en famille d'accueil un dossier écrit qui comprend des renseignements particuliers précisés dans le règlement.

## **7. Administration des familles d'accueil**

### Soins en famille d'accueil de type parental

- I. **Agrément des parents de famille d'accueil (art. 121 du Règlement de l'Ontario 156/18)** : Exigences renforcées relatives à l'approbation des parents de famille d'accueil qui précisent, par exemple, qui peut être une personne qui fournit des références pour une demande présentée par un parent de famille d'accueil proposé, les étapes du processus d'approbation et les besoins d'espace.
- II. **Examen annuel du foyer de famille d'accueil (art. 123 du Règlement de l'Ontario 156/18)** : Nouvelles exigences réglementaires en vertu desquelles les titulaires de permis doivent réaliser une évaluation écrite pour déterminer si le ou les parents de familles d'accueil et la famille d'accueil demeurent adéquats pour l'enfant placé en famille d'accueil après avoir réalisé un examen annuel.

## 8. Médicaments

### Foyers pour enfants

- I. **Rangement des médicaments (art. 105 du Règlement de l'Ontario 155/18)** : Obligation de conserver les médicaments dans des contenants fermé à clé accessibles uniquement aux personnes autorisées. Il doit également y avoir un espace de rangement qui peut être fermé à clé et où sont rangés les médicaments que les pensionnaires prennent eux-mêmes.

### Soins en famille d'accueil de type parental

- I. **Rangement des médicaments (art. 135 du Règlement de l'Ontario 156/18)** : Obligation de conserver les médicaments dans des contenants fermés à clé accessibles uniquement aux personnes autorisées.



# Annexe A : Réforme des services en établissement

## Vision et principes directeurs

### Vision

Les services en établissement de haute qualité offerts en Ontario permettront réellement de répondre aux besoins des enfants, des jeunes et des familles, d'obtenir des résultats positifs et durables, et de réaliser le potentiel individuel unique de tout un chacun.

### **À la suite de cette réforme, le système se transformera, d'ici 2025, en un système axé sur :**

1. **la sécurité** : où tous les enfants et les jeunes pris en charge sont en sécurité et estiment l'être.
2. **la voix des jeunes** : où tous les enfants et les jeunes qui bénéficient de services en établissement ont le droit d'exprimer librement et sans crainte leur avis sur des questions qui les concernent.
3. **le renforcement de la responsabilisation** : où des données de meilleure qualité sont disponibles pour prendre des décisions plus éclairées et assurer une plus grande transparence des services en établissement agréés.
4. **la qualité des soins** : où les normes sont éclairées par les jeunes et prises en compte dans les soins qu'ils reçoivent.
5. **l'uniformité** : où la même qualité de soins est assurée à l'échelle de la province.
6. **l'inclusion** : où le langage utilisé pour décrire les services est inclusif.
7. **la main-d'œuvre renforcée** : où tous les enfants et les jeunes sont pris en charge par un personnel qualifié qui a reçu une formation adéquate et qui est réceptif.
8. **le respect des cultures et des identités** : où tous les besoins de tous les enfants et les jeunes sont satisfaits et pris en charge, y compris ceux des enfants et des jeunes noirs, racialisés et autochtones (Premières Nations, Métis et Inuits).

### Principes directeurs

- Respect du savoir, des coutumes et des droits des communautés autochtones
- Voix de l'enfant et du jeune au cœur d'une approche axée sur la famille
- Prestation des services au bon endroit et au bon moment, seulement pour la durée nécessaire
- Transparence et responsabilisation fondées sur les données
- Un foyer pour l'instant

- Lutte contre l'oppression et inclusion
- Pertinence culturelle, diversité et accessibilité
- Cohérence, réactivité et excellence des soins
- Surveillance étroite et engagement envers l'amélioration

## Contribution du Comité des jeunes

- Les jeunes ont établi six domaines de la qualité des soins qui doivent être des éléments présents en tout temps dans la vie des jeunes bénéficiaires de soins en établissement :
  - La voix, les droits et la communication;
  - Les foyers et la continuité des services;
  - Le parcours et l'accomplissement individuels;
  - L'appartenance, les relations et les environnements accueillants;
  - L'identité et les soins adaptés à la culture;
  - Les fournisseurs de services et les fournisseurs de soins.

## Piliers en matière de qualité des soins

### **1. Lieux sûrs et sains**

Les enfants et les jeunes sont physiquement en sécurité. L'espace physique dans lequel les services en établissement sont offerts satisfait les besoins essentiels des enfants et des jeunes, à savoir de la nourriture, un abri et des vêtements, et ce, dans un contexte qui leur est culturellement adapté. Leur espace physique favorise leur épanouissement et leur santé. Il leur offre un espace de jeu et de loisirs au sein d'un environnement sûr et bienveillant.

### **2. Un sentiment d'appartenance**

Tous les enfants et les jeunes recevant des services en milieu résidentiel se sentent chez eux, et sont encouragés à tisser et à maintenir des liens et à donner le meilleur d'eux-mêmes. Ils sont encouragés par des adultes bienveillants et qualifiés à développer un sentiment de stabilité, de continuité et de foi en l'avenir. Les enfants et les jeunes sont encouragés à exprimer leur avis dans le cadre des décisions ayant trait à leurs soins et aux questions qui les concernent. Les milieux en établissement sont des lieux inclusifs et ouverts, qui fournissent des services culturellement adaptés aux besoins d'une population diverse.

### **3. Places et services axés sur l'enfant et le jeune**

Tous les enfants et les jeunes sont placés au bon endroit au bon moment. L'accès aux services est aussi proche de leur domicile que possible, et il est adapté à leurs besoins. Une gamme de services au sein de la collectivité est à même de répondre à leurs besoins. Les

décisions concernant leurs services sont prises avec eux selon une pratique clinique saine et fondée sur des données probantes et des données de grande qualité. Les professionnels de plusieurs secteurs travaillent ensemble pour les aider lorsqu'ils intègrent les services en établissement, pendant qu'ils les reçoivent et lorsqu'ils les quittent.

### **En ce qui concerne les enfants et les jeunes autochtones**

Tout au long de ce processus, nous collaborerons avec des partenaires autochtones pour élaborer une approche en vue de répondre aux besoins des enfants et des jeunes autochtones par le truchement des mécanismes établis dans le cadre de la mise en œuvre de façon conjointe de la *Stratégie ontarienne pour les enfants et les jeunes autochtones*.

## Annexe B : Ressources clés

### La LSEJF et ses règlements

La *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* peut être consultée sur le site Web Lois-en-ligne de l'Ontario à l'adresse :

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

Le Règlement de l'Ontario 155/18, *Questions générales relevant de la compétence du lieutenant-gouverneur en conseil*, qui contient des exigences relatives aux services en établissement agréés, peut être consulté sur le site Lois-en-ligne à l'adresse :

<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180155>.

Le Règlement de l'Ontario 156/18, *Questions générales relevant de la compétence du ministre*, qui contient des exigences relatives aux services en établissement agréés, peut être consulté sur le site Lois-en-ligne à l'adresse :

<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/180156>.

Les **feuilles de renseignements** sur les nouveaux règlements relatifs aux exigences de délivrance de permis d'établissement sont disponibles sur le site Web du ministère à l'adresse : <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/professionals/childwelfare/residential/index.aspx>.

D'autres renseignements sur la LSEJF sont également fournis sur le site Web du ministère à l'adresse : <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/professionals/childwelfare/modern-legislation.aspx>.

### Réforme des services en établissement

Le document ***Des lieux sûrs et bienveillants pour les enfants et les jeunes : plan directeur de l'Ontario pour la création d'un nouveau système pour les services en établissement agréés*** est disponible sur le site Web du ministère à l'adresse : <http://http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/professionals/childwelfare/residential/blueprint/index.aspx>.

Le rapport du Comité des jeunes en matière de services en établissement ***Envisager une meilleure prise en charge des jeunes: Notre contribution au plan directeur*** peut être consulté sur le site Web du ministère à l'adresse : <http://http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/professionals/childwelfare/residential/index.aspx>.

Le rapport du Comité consultatif pour les services en établissement ***Parce que ce sont les jeunes qui comptent*** est disponible sur le site Web du ministère à l'adresse :

<http://http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/documents/childrensaidd/residential-services-review-panel-report-feb2016-FR.pdf>.

Le rapport du Bureau de l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes **À la recherche d'un chez-soi** est disponible sur le site Web du ministère à l'adresse : <http://http://www.children.gov.on.ca/htdocs/French/professionals/childwelfare/residential/blueprint/appendix.aspx>.

## Questions

Les questions sur la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* ou sur ses règlements doivent être adressées à [LSEJF@ontario.ca](mailto:LSEJF@ontario.ca). Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse ne peut donner d'avis juridique. Pour de l'information qui s'applique à votre situation, veuillez consulter un conseiller juridique.