

Objectif des lignes directrices annotées : le présent document comporte des explications détaillées concernant certains aspects de la version mise à jour des Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 pour lesquels des fournisseurs de services ont demandé des clarifications. Il précise également quelles exigences applicables au signalement d'incident grave ont été modifiées et lesquelles sont demeurées inchangées. Le contenu des lignes directrices est, quant à lui, resté le même. Les commentaires apparaissant dans la colonne de droite présentent une interprétation approfondie des lignes directrices. De plus, une annexe ajoutée à la fin propose un résumé de tous les commentaires insérés sur le côté droit des lignes directrices.

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
Annexe C : Sommaire des annotations	66

Q1 : Quel est l'objectif de la mise à jour des Lignes directrices du SIG, et qu'est-ce que les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG viennent remplacer?

Les Lignes directrices du signalement d'incident grave (SIG) ont été mises à jour dans le but de clarifier les exigences relatives au signalement d'incident grave, d'harmoniser les attentes à l'échelle du MDESC et de répondre aux exigences en matière de signalement au moyen de l'outil en ligne de gestion des rapports d'incident grave et des permis d'établissement (outil GRIG-PE).

Les Lignes directrices 2019 du SIG sont la version actualisée et consolidée de la Marche à suivre pour signaler les incidents graves et de la Marche à suivre spéciale pour signaler les incidents graves publiées en 2013 par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et par le ministère des Services sociaux et communautaires (qui comprennent également la fiche de questions-réponses et l'addenda de 2016 sur le SIG, et le protocole de 2017 sur le SIG à l'intention des organismes de placement et des ressources externes rémunérées) et du Guide de l'utilisateur pour le signalement d'incident grave publié en 2008 par la Division des services de justice pour la jeunesse (DSJJ).

Q2 : Outre les Lignes directrices actualisées, quelles sont les autres exigences à respecter concernant le signalement d'incident grave?

Outre les Lignes directrices 2019 du SIG, les fournisseurs de services de justice pour la jeunesse doivent continuer à se conformer aux exigences relatives au signalement d'incident grave énoncées dans le Guide des services de justice pour la jeunesse.

Les titulaires de permis qui gèrent des foyers pour enfants doivent se référer à l'article 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 adopté en vertu de la LSEJF pour connaître les obligations juridiques ayant trait au signalement des incidents graves (IG). Ces Lignes directrices ne doivent aucunement être interprétées comme portant atteinte à l'obligation des titulaires de permis de signaler les IG, comme l'exige l'article 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 adopté en vertu de la LSEJF. Les Lignes directrices visent à compléter les exigences énoncées dans le règlement relatif au signalement des IG pour les titulaires de permis qui gèrent des foyers pour enfants. Le MDESC attend des titulaires de permis qu'ils se conforment aux exigences réglementaires et aux exigences mentionnées dans les Lignes directrices.

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) :

Q3 : Pourquoi les Lignes directrices actualisées sont-elles bien plus détaillées que les Lignes directrices et le Guide de l'utilisateur précédents? Le ministère a-t-il décidé d'augmenter le nombre de renseignements à signaler?

La majorité du contenu ajouté aux Lignes directrices actualisées reflète les pratiques existantes ou exemplaires en matière de signalement des IG, ce qui n'était pas le cas dans les Lignes directrices 2013 du SIG ou dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ.

Les Lignes directrices actualisées sont plus détaillées que les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ afin d'améliorer la cohérence et l'exactitude des renseignements déclarés dans l'outil en ligne de gestion des rapports d'incident grave et des permis d'établissement (outil GRIG-PE).

Q4 : L'objectif du signalement d'incident grave a-t-il changé?

Les Lignes directrices actualisées ne modifient pas fondamentalement l'objectif du signalement d'incident grave, les éléments constitutifs d'un incident grave, ou le processus général du signalement d'incident grave.

Le signalement d'incident grave a pour but de consigner les incidents les plus graves qui surviennent au cours de la prestation des services financés, agréés ou directement assurés par le ministère. Les incidents sans importance qui surviennent dans le cadre des activités quotidiennes d'un fournisseur de services ne doivent pas être signalés au ministère en tant que rapport d'incident grave (RIG).

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

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* (LSSFISPD) 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 LSSFISPD.

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*

Q5 : La définition d'un incident « grave » a-t-elle changé? Qu'est-ce que le ministère entend par « grave »?

Le concept rattaché à la notion de « grave » reste inchangé par rapport aux Lignes directrices et au Guide d'utilisateur précédents.

Le terme « grave » n'a volontairement pas été défini dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, car il est impossible d'établir une liste exhaustive de tous les scénarios susceptibles de constituer un incident grave. Si le type d'incident n'est pas expressément mentionné dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, les fournisseurs de services doivent consulter les Lignes directrices à titre d'orientation générale et se fier à leur jugement pour déterminer si un incident est « grave » au point de justifier un RIG.

À titre indicatif, un RIG doit être transmis :

lorsqu'une personne recevant un service financé, agréé ou directement assuré par le MDESC s'expose à un risque de préjudice ou subit un préjudice; ou

lorsque la prestation d'un service a été compromise ou risque d'être compromise.

Il convient de noter que l'évaluation de la gravité d'un incident dépend de la nature du programme ou du service assuré, des besoins de la personne qui en bénéficie, des particularités de l'incident en question, et des répercussions de l'incident sur la prestation des services ou sur les personnes qui reçoivent les services.

Q6 : Qui est tenu de transmettre les RIG en vertu des Lignes directrices actualisées 2019? Est-ce que cela a changé?

Cela n'a pas changé.

Les fournisseurs de services actuellement tenus de transmettre les RIG doivent continuer à le faire.

Les autres fournisseurs de services ou secteurs de programme qui ne sont actuellement pas tenus de transmettre les RIG pourraient être tenus de le faire par la suite si le ministère en décide ainsi.

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,

ystème 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.

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

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 probation**¹¹ 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

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

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.

Q7: Comment le ministère définit-il « recevoir un service » ?

Les enfants et les adolescents qui reçoivent des soins en établissement (voir p.5 des Lignes directrices pour les définitions), et les **personnes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des services et supports en milieu résidentiel, par l'entremise de résidences avec services de soutien intensif, de résidences de groupe avec services de soutien, de résidences de famille hôte ou de résidences avec services de soutien à l'autonomie** (voir p.6 des Lignes directrices pour les définitions), sont considérés comme recevant toujours un service. Un RIG doit donc être transmis en cas d'incident même si la personne est à l'extérieur de la résidence et non sous la garde du personnel des services en milieu résidentiel (p. ex. la personne est chez un parent/une tutrice ou un tuteur, dans la communauté, à l'hôpital, etc.).

Pour tous les autres services en milieu résidentiel, aucun RIG n'est exigé pour les incidents impliquant des clients en milieu résidentiel qui surviennent lorsque la personne est à l'extérieur de la résidence et non auprès du personnel des services en milieu résidentiel. Les fournisseurs de services doivent faire appel à leur meilleur jugement et se reporter aux politiques et procédures applicables afin de déterminer si l'incident est assez grave pour qu'un RIG soit transmis au ministère. Les critères suivants peuvent servir à déterminer si la transmission d'un RIG est nécessaire dans ces cas :
Peut-on raisonnablement supposer que le fournisseur de services est responsable de la sécurité/du soin de la ou des personnes impliquées dans l'incident?
L'incident est-il ou pourrait-il être relié au service en milieu résidentiel fourni, ou avoir des répercussions sur ce service?
Le cas est-il considérablement litigieux (p. ex. la mort d'une ancienne pensionnaire ou d'un ancien pensionnaire, ou la mort d'une pensionnaire actuelle ou d'un pensionnaire actuel survenue hors site, qui a attiré l'attention du public ou des médias)?

Pour les services hors établissement, il n'est pas nécessaire de transmettre de RIG pour les incidents impliquant des personnes, qui surviennent lorsque la personne n'est pas avec le personnel du fournisseur de services ou n'est pas sur le site du fournisseur de services. Le fournisseur de services doit faire appel à son meilleur jugement et se reporter aux politiques et procédures applicables pour déterminer si l'incident est assez grave pour qu'un RIG soit transmis au ministère.

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.

Q8 : Les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services en matière de signalement d'incident grave ont-ils changé?

Les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services énoncés dans les Lignes directrices actualisées n'ont rien de nouveau. Les Lignes directrices actualisées détaillent de manière plus précise les rôles et les responsabilités afin de tenir compte des pratiques actuelles ou exemplaires.

La seule responsabilité qui vient améliorer la pratique actuelle est l'obligation pour les fournisseurs de services « de surveiller les tendances dans le signalement des IG et d'exploiter les données sur les IG pour évaluer la conformité aux exigences, élaborer des stratégies visant à empêcher les IG ou à en réduire le nombre, cerner les besoins du personnel en matière de formation ou évaluer l'efficacité des programmes ou des services. »

Les fournisseurs de services sont toujours tenus de produire une synthèse annuelle et un rapport d'analyse à partir de leurs données sur les RIG. En vertu de cette exigence actualisée, les fournisseurs de services doivent surveiller régulièrement leurs données sur les RIG et les utiliser tout au long de l'année.

Q9 : Les exigences relatives aux éléments devant figurer dans la politique de signalement d'incident grave des fournisseurs de services ont-elles changé?

Oui, les exigences relatives aux éléments devant figurer dans la politique de SIG des fournisseurs de services ont été mises à jour. Dans les Lignes directrices précédentes, les fournisseurs de services étaient seulement tenus d'indiquer dans leur politique les moyens mis en œuvre pour définir un incident grave, y réagir et le signaler.

L'obligation pour les fournisseurs de services de produire une synthèse annuelle et un rapport d'analyse, qui figure dans les Lignes directrices 2013 du SIG, a été modifiée et ajoutée à la section dédiée à la politique.

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;

Q10 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement des incidents graves?

Incidents graves de niveau 2 :

Pour tous les fournisseurs de services, aucun changement n'a été apporté aux délais de signalement des incidents graves non spéciaux, désormais appelés incidents graves de « niveau 2 ». Les incidents graves de niveau 2 doivent être signalés dans les 24 heures suivant le moment où le fournisseur de services en a pris connaissance ou a déterminé qu'il s'agissait d'un incident grave.

Incidents graves de niveau 1 :

Pour les services hors SJJ (services aux enfants hors SJJ, services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, programmes de prévention de la violence contre les femmes, Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones, Stratégie ontarienne pour mettre fin à la traite des personnes, etc.), les incidents graves spéciaux (désormais appelés incidents graves de « niveau 1 ») doivent dorénavant être signalés immédiatement, dans un délai d'une heure au lieu de trois. À noter cependant :

- Pour les services hors SJJ, le ministère considère que la notification immédiate et la transmission du RIG dans un délai d'une heure correspondent à une seule et même opération qui doit se faire par l'entremise de l'outil GRIG-PE. Il n'est pas nécessaire de passer un appel ou d'envoyer un courriel à la personne-ressource désignée au sein du ministère. L'outil GRIG-PE avertira immédiatement les parties concernées (agences de placement, etc.) une fois le RIG transmis. Le ministère contrôlera la réception des RIG et assurera le suivi directement auprès du fournisseur de services au cas où des renseignements ou des précisions complémentaires seraient nécessaires.

Pour les services de justice pour la jeunesse, aucun changement fondamental n'a été apporté aux délais de signalement des incidents graves spéciaux/de niveau 1. Le seul changement pour les fournisseurs de services de justice pour la jeunesse est que certaines catégories, qui relevaient auparavant du niveau 1 ou du niveau 2, disposent désormais de critères pour les deux délais.

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

- 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 Ligences 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

Q11 : Que faire si mon organisme est dans l'impossibilité de respecter le délai de signalement associé aux incidents de niveau 1 ?

Le fournisseur de service doit avant tout veiller à la santé et à la sécurité des personnes impliquées dans l'incident et stabiliser la situation avant de transmettre un rapport d'incident grave. Si le fournisseur de services est dans l'incapacité de transmettre au ministère des renseignements sur un incident grave de niveau 1 dans le délai imparti d'une heure, il peut en expliquer la raison sous forme de commentaires dans le RIG.

Pour la notification immédiate et la transmission du RIG préliminaire de niveau 1, le fournisseur de services doit s'efforcer de communiquer tous les renseignements dont il dispose au moment de la transmission du RIG. Le fournisseur de services peut compléter le RIG de niveau 1 à mesure que de nouveaux renseignements sont connus et lorsqu'il dispose du temps nécessaire pour le faire.

Q12 : Que faire en cas d'incertitude quant au niveau de l'incident, soit 1 ou 2? Que faire si l'incident correspond au niveau 1 selon les Lignes directrices, mais que mon organisme estime qu'il s'agit du niveau 2?

Si les Lignes directrices ne permettent pas de préciser explicitement si l'incident relève du niveau 1 ou du niveau 2, les fournisseurs de services doivent consulter les Lignes directrices à titre d'orientation générale et se fier à leur jugement pour déterminer si l'incident relève du niveau 1 ou du niveau 2.

Si, selon les Lignes directrices, un incident relève du niveau 1, mais le fournisseur de services est convaincu que l'incident relève du niveau 2, ce dernier peut expliquer dans la description du RIG le raisonnement qui l'a conduit à observer le délai associé aux incidents de niveau 2.

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

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.

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

- 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.

Q13 : Comment l'outil GRIG-PE va-t-il protéger la vie privée des personnes?

Seuls les employés autorisés du ministère et les employés des fournisseurs de services qui ont fait l'objet d'une vérification de sécurité pourront accéder aux renseignements personnels d'une personne, et cet accès sera contrôlé et surveillé pour empêcher l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés.

Dans le cadre de la mise au point de l'outil GRIG-PE, la nature de la collecte des renseignements personnels a été étudiée en profondeur. L'outil GRIG-PE intègre de nombreux mécanismes de protection techniques, notamment le chiffrement, les contrôles d'audit, la sécurité du système et l'authentification à deux facteurs pour tous les utilisateurs.

Pour les programmes de prévention des violences contre les femmes, la Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones et les secteurs de lutte contre la traite des personnes : les adresses des maisons d'hébergement ne sont pas recueillies par le ministère et n'apparaissent pas dans l'outil GRIG-PE afin de protéger l'endroit où se trouvent les personnes susceptibles d'être impliquées dans un RIG.

Q14 : Pourquoi le ministère recueille-t-il des renseignements personnels?

La collecte des renseignements personnels concernant les personnes impliquées dans les RIG est une pratique qui existe depuis les tout premiers signalements.

Les renseignements personnels recueillis dans l'outil GRIG-PE continueront d'être utilisés pour :

- améliorer la qualité et l'intégrité des programmes (par exemple, recenser les enregistrements en double ou liés);
- améliorer la prestation des services (par exemple, aider les personnes à accéder à des services complémentaires ou faciliter la transition entre les programmes);
- appuyer l'analyse de programmes, la planification et la recherche du point de vue systémique en cernant les tendances et les schémas les plus courants (par exemple, cerner les occasions potentielles d'accompagner les futurs clients et d'améliorer les résultats).

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

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 :

Q15 : Mon organisme doit-il fournir tous les renseignements demandés dans la section « Exigences générales relatives aux signalements » des Lignes directrices?

Votre organisme doit, autant que faire se peut, fournir tous les renseignements demandés concernant le programme ou le service que vous assurez, ou votre clientèle. Au moment de la transmission du RIG préliminaire (dans un délai d'une heure pour les incidents de niveau 1 et de 24 heures pour les incidents de niveau 2), les fournisseurs de services doivent s'efforcer de communiquer tous les renseignements dont ils disposent au moment de la transmission. Les RIG peuvent être mis à jour à mesure que de nouveaux renseignements sont connus. Tous les sept jours ouvrables, les fournisseurs de services recevront un message automatique de l'outil GRIG-PE les invitant à communiquer de nouveaux renseignements au sujet de l'incident grave, et ce, jusqu'à ce que le ministère estime qu'aucune autre action n'est nécessaire.

Q16 : Si le signalement d'incident grave compromet la capacité de mon organisme à assurer les services aux clients qui en ont besoin (par exemple, en créant des obstacles à la prestation des services), mon organisme est-il toujours obligé de fournir tous les renseignements demandés?

Le signalement d'incident grave ne doit en aucune manière créer des obstacles à la prestation des services. Le signalement d'incident grave a pour but de faciliter la gestion et la résolution des incidents, et non de les entraver. Si le signalement d'incident grave risque de nuire à la prestation des services, les fournisseurs de services sont encouragés à coopérer avec le ministère pour élaborer des politiques de RIG adaptées aux services, aux programmes ou à la clientèle afin de réduire les obstacles réels ou supposés. Il se peut, dans des circonstances exceptionnelles, que certains fournisseurs de services ne puissent pas accéder aux renseignements demandés, ou ne soient pas en mesure de communiquer ces renseignements. Ces situations seront gérées au cas par cas par le ministère.

Q17 : Est-ce que tous les types de programme doivent obligatoirement inclure le prénom et le nom de famille de la personne dans le RIG?

Tous les types de programme doivent obligatoirement inclure le prénom et le nom de famille de la personne sur le RIG, sauf dans les cas suivants :
Les services de justice pour la jeunesse doivent inscrire seulement le prénom et l'initiale du nom de famille (par exemple, Pierre Untel serait présenté comme Pierre U.);
Les services de lutte contre la violence faite aux femmes, les services liés à la Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones, et les services provinciaux de lutte contre la traite des personnes ne doivent fournir que les initiales (par exemple, Pierre Untel serait présenté comme PU).

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

- 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).

Q18 : Quels sont les changements apportés aux catégories de signalement du RIG?

Les catégories de signalement énoncées dans les Lignes directrices 2013 du SIG et dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ n'ont pas fondamentalement changé dans les Lignes directrices 2019 du SIG.

● Toutes les catégories issues des Lignes directrices 2013 (1. Décès; 2. Blessure grave; 3. Cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements; 4. Personne disparue; 5. Sinistre sur les lieux; 6. Plainte au sujet des normes opérationnelles, physiques ou sécuritaires; 7. Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave; 8. Mise en contention d'un client) ont été reprises, dans une certaine mesure, dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, soit en tant que catégories distinctes, soit en association avec une autre catégorie, soit en tant que sous-catégories.

● La majorité des catégories ou sous-catégories de signalement issues du Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ (Décès; Blessure/maladie grave ou tentative de suicide; Évasion d'une garde/liberté illégale; Perturbation importante/situation d'urgence; Sinistre sur les lieux; Cas allégué de mauvais traitements; Détention/libération inappropriée; Plainte grave; Nouvelles accusations graves; Utilisation d'un moyen de contention; Autre incident jugé grave) ont été reprises dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, soit en tant que catégories distinctes, soit en association avec une autre catégorie, soit en tant que sous-catégories, à l'exception des catégories « Attention médiatique » et « Autre incident jugé grave » (reprise en vertu de l'article 88).

Dans les Lignes directrices actualisées, certaines catégories ou sous-catégories d'incident grave peuvent paraître nouvelles. Cependant, la plupart de ces types d'incident étaient auparavant signalés dans la catégorie « Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave » des Lignes directrices 2013 du SIG ou dans la catégorie « Autre incident jugé grave » du Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ.

Certaines catégories ou sous-catégories utilisées depuis longtemps par les services de justice pour la jeunesse ont été adoptées à l'échelle du ministère, car elles s'appliquent à tous les services.

Certaines nouvelles catégories et sous-catégories ont été introduites pour se conformer à la nouvelle législation (par exemple, la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille).

Des catégories ou sous-catégories entièrement nouvelles, qui ont été alimentées par les observations.

- 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.

Q19 : Pourquoi le ministère a-t-il besoin de connaître tous les renseignements demandés dans un RIG?

Le signalement d'incident grave ne se limite pas à un simple processus visant à informer le ministère des incidents litigieux. Les données des RIG servent à :

- surveiller et contrôler la prestation des services;
- appuyer la prise de décisions, l'apprentissage continu et l'amélioration constante;
- détecter et atténuer les risques;
- déterminer si les services répondent aux attentes;
- déterminer si les services répondent aux besoins des personnes qui les reçoivent;

contribuer à améliorer les résultats pour les enfants, les jeunes, les familles et les personnes qui ont besoin d'aide.

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

Q20 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Décès » ?

Depuis les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de l'IG « Décès ».

Q21 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Décès » ? Pour les services hors SJJ, tous les décès sont désormais considérés comme des incidents graves de niveau 1. Pour les services de justice pour la jeunesse, le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ exigeait que tous les IG « Décès » (à l'exception de la probation) soient immédiatement signalés par téléphone et fassent l'objet d'un rapport écrit dans l'heure. Cette exigence demeure inchangée dans les Lignes directrices actualisées. Auparavant, le décès d'un adolescent dans la collectivité, à moins d'être relié à un autre IG de niveau 1, était signalé dans un délai de 24 heures.

Q22 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Décès » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Décès » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

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 attirées 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 <ul style="list-style-type: none">• 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

Q23 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Décès » ? Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Décès ».

Q24 : Que faire si mon organisme ne connaît pas la cause du décès ?

Lorsque le fournisseur de services transmet un RIG préliminaire au sujet du décès d'un client et que la cause du décès est inconnue au moment de la transmission du RIG, il peut sélectionner « cause inconnue » dans l'outil GRIG-PE. Si, par la suite, le fournisseur de services prend connaissance de la cause du décès, il pourra mettre à jour le RIG.

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*.

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

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 ministère du Solliciteur général de l'Ontario à : http://www.mcscs.ius.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).

Q25 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Blessure grave » ?

Pour les services hors SJJ, la définition de l'expression « blessure grave » a été peaufinée dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG pour définir plus clairement quels types de blessures sont constitutifs d'une blessure grave. Les blessures graves qui nécessitent des soins médicaux immédiats de la part d'un professionnel de la santé réglementé ou une hospitalisation immédiate doivent être consignées en tant qu'incident grave.

Pour les services de justice pour la jeunesse, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de l'IG « Blessure grave ». Les blessures graves et les maladies graves disposent désormais de leur propre catégorie, et la tentative de suicide est dorénavant une sous-catégorie (« comportement suicidaire ») de la catégorie « Action individuelle grave » dans les Lignes directrices actualisées.

Q26 : Qu'est-ce qui constitue une blessure grave ?

L'évaluation de la gravité d'une blessure dépend de la nature du programme, de la clientèle qui en bénéficie et des particularités de chaque incident. Les fournisseurs de services doivent se fier à leur jugement pour déterminer si un incident est « grave » au point de justifier un rapport d'incident grave. Si les fournisseurs de services ne savent pas si un incident est grave, ils doivent demander l'avis de la personne-ressource désignée au sein du MDESC.

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)

Q27 : Qu'en est-il des blessures mineures pour lesquelles la personne est examinée par un professionnel de la santé réglementé ou emmenée à l'hôpital? Ces blessures doivent-elles être signalées comme un RIG?

Pour les services hors SJJ, lorsqu'une personne est examinée de manière inopinée par un professionnel de la santé réglementé, mais que sa blessure ne présente rien de grave, il n'est pas nécessaire de transmettre un rapport d'incident grave. Par exemple :

Si une personne est piquée par une abeille, se fait examiner par un professionnel de la santé réglementé, et que la piqûre a occasionné ou risque d'occasionner une blessure grave, un RIG doit être transmis. Si une personne recevant un service est piquée par une abeille et se fait examiner par un professionnel de la santé réglementé, mais que la piqûre ne lui a pas causé ou ne risque pas de lui causer de blessure grave, il n'est pas nécessaire de transmettre un RIG.

Q28 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Blessure grave »?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, tous les IG « Blessure grave », « Maladie grave » ou « Tentative de suicide » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure.

Q29 : Pourquoi une blessure grave nécessitant des « services médicaux d'urgence » relève-t-elle d'un incident de niveau 1?

Dans les Lignes directrices actualisées, « services médicaux d'urgence » s'entend des services ambulanciers, paramédicaux ou d'incendie. Si une personne utilise les services médicaux d'urgence pour des raisons non urgentes (par exemple, une ambulance est utilisée pour emmener une personne à l'hôpital pour une blessure mineure), il appartient au fournisseur de services de déterminer si ce type d'incident est un incident de niveau 1. Si le fournisseur de services estime que ce type d'incident ne relève pas d'un incident de niveau 1, il peut expliquer dans le RIG les raisons qui sous-tendent sa décision.

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.

Q30 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Blessure grave » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Blessure grave » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q31 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Blessure grave » ?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Blessure grave ».

Q32 : Tous les types d'automutilation doivent-ils être signalés comme un RIG ?

Pour déterminer si une automutilation est un IG « Blessure grave », les fournisseurs de services doivent déterminer si le comportement est routinier et si la personne ne s'expose pas à un risque de préjudice grave du fait de son comportement, ou si le comportement est nouveau et préoccupant, s'il s'aggrave, ou s'il nécessite une intervention médicale d'urgence.

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);

Q33 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Maladie grave » ? La catégorie « Maladie grave » est nouvelle pour les services hors SJJ.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, les maladies graves étaient signalées avec les blessures graves et les tentatives de suicide. Les maladies graves disposent désormais de leur propre catégorie. Pour les services de justice pour la jeunesse, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de l'IG « Maladie grave ».

Q34 : Qu'est-ce qui constitue une maladie grave ?

L'évaluation de la gravité d'une blessure dépend de la nature du programme, de la clientèle qui en bénéficie et des particularités de chaque incident. Les fournisseurs de services doivent se fier à leur jugement pour déterminer si un incident est « grave » au point de justifier un rapport d'incident grave. Si les fournisseurs de services ne savent pas si un incident est grave, ils doivent demander l'avis de la personne-ressource désignée au sein du MDESC.

Q35 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Maladie grave » ?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias. Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, tous les IG « Blessure grave », « Maladie grave » ou « Tentative de suicide » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure.

Q36 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Maladie grave » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Maladie grave » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q37 : Mon organisme est-il tenu de révéler le type de maladie grave ? Les fournisseurs de services ne sont pas tenus de révéler le type de maladie concerné.

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>

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

- 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.

Q38 : Quels sont les changements apportés aux exigences de notification de l'IG « Maladie grave » ?
Conformément aux exigences énoncées dans la Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé, les fournisseurs de services résidentiels sont tenus d'informer leur bureau local de santé publique lorsqu'une personne logée dans leur établissement est atteinte ou pourrait être atteinte d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, ou est contaminée ou pourrait être contaminée par l'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

Q39 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Action individuelle grave » ?

La catégorie de signalement « Action individuelle grave » est nouvelle pour tous les fournisseurs de services, mais les sous-catégories de signalement qui la composent ne sont, pour la plupart, pas nouvelles.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

- La catégorie « Personne disparue » correspond désormais à la sous-catégorie « Absence individuelle inhabituelle, suspecte ou non autorisée » dans cette catégorie consolidée.
- Tous les autres incidents qui étaient auparavant signalés dans la catégorie « Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave » ont été regroupés en sous-catégories dans cette catégorie consolidée.

Utilisation inappropriée ou non autorisée des technologies de l'information » est une nouvelle catégorie de signalement pour tous les fournisseurs de services. Objets interdits ou risques pour la sécurité et Nouvelles accusations graves » sont des nouvelles catégories de signalement pour les services hors S.J.J.

Abandon des soins ou menace d'abandon des soins est une nouvelle catégorie de signalement pour :

- les fournisseurs qui assurent la prestation de leurs services auprès des adultes ayant des déficiences intellectuelles;
- les fournisseurs qui assurent la prestation de leurs services auprès d'enfants ou d'adolescents lorsque l'enfant ou l'adolescent dont les soins ont été abandonnés n'est pas pris en charge par une société d'aide à l'enfance.

Q40 : Tous les types de comportements suicidaires doivent-ils être signalés comme un RIG ?

Pour déterminer si un comportement suicidaire est un IG, les fournisseurs de services doivent déterminer si la personne ne s'expose pas à un risque de préjudice grave du fait de son comportement, ou si le comportement est nouveau et préoccupant, ou si celui-ci s'aggrave.

Q41 : Qu'est-ce que le ministère entend par « agression » ?

Pour déterminer si l'incident constitue une agression, les fournisseurs de services doivent se référer à la définition que le Code criminel attribue au terme agression.

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;

Q42 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Action individuelle grave » ?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

Tous les IG « Tentative de suicide », « Évasion d'une garde » et « Liberté illégale » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure.

Tous les IG « Accusations graves », « Agression » et « Objets interdits » devaient faire l'objet d'un rapport dans les 24 heures.

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)

Q43 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Action individuelle grave » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Action individuelle grave » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

- **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

Q44 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Action individuelle grave » ?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Action individuelle grave ».

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.

Q45 : Quels sont les changements apportés à la catégorie de signalement de l'IG

« Intervention à l'aide de moyens de contention »?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de ce type d'IG.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

- Les IG « Contention physique » et « Contention mécanique » sont désormais des sous-catégories de la catégorie « Intervention à l'aide de moyens de contention » dans les Lignes directrices actualisées. Aucun changement n'a été apporté à la définition de l'IG « Contention physique » à l'égard de toutes les personnes. De même, la définition visant à signaler le recours à la contention mécanique à l'égard des adultes ayant des déficiences intellectuelles est restée inchangée.

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

- Les IG « Contention physique », « Contention mécanique » et « Placement dans une pièce de désescalade sous clé » sont désormais des sous-catégories de la catégorie « Intervention à l'aide de moyens de contention » dans les Lignes directrices actualisées. Aucun changement n'a été apporté aux définitions visant à signaler le recours à la contention physique et la contention mécanique à l'égard d'un adolescent, ou le placement de celui-ci dans une pièce de désescalade sous clé.

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

Q45 : Quels sont les changements apportés à la catégorie de signalement de l'IG

« Intervention à l'aide de moyens de contention » ?

Nouvelles exigences concernant le signalement du recours à la contention mécanique en accord avec les exigences de la LSEJF : La LSEJF a introduit de nouvelles exigences concernant le recours à la contention mécanique à l'égard des enfants dans le cadre des programmes de traitement en milieu fermé. Lorsque la contention mécanique est utilisée en accord avec l'article 160 de la LSEJF et les articles 74 à 83 du Règlement de l'Ontario 155/18, un RIG doit être transmis. La LSEJF a également introduit de nouvelles exigences pour les fournisseurs de services qui ont recours ou autorisent le recours à la contention mécanique comme moyen de traitement ou à titre d'aide personnelle. Lorsqu'il existe un plan de traitement ou un plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle qui autorise le recours à la contention mécanique à l'égard d'un enfant ou d'un adolescent, et que la contention mécanique est utilisée à des fins contraires ou différentes de celles prévues dans le plan, un RIG doit être produit.

Nouvelles exigences concernant le signalement du placement dans une pièce de désescalade sous clé en accord avec les exigences de la LSEJF :

La LSEJF a introduit de nouvelles exigences concernant le recours au placement dans une pièce de désescalade sous clé pour tous les fournisseurs de services et les parents de famille d'accueil. Lorsqu'un enfant ou un adolescent est placé dans une pièce de désescalade sous clé, un RIG doit être produit.

Nouvelles exigences de signalement concernant le recours à l'isolement sécuritaire ou au confinement à des fins d'arrêt d'agir pour les fournisseurs de services qui accompagnent les adultes ayant une déficience intellectuelle :

Un RIG doit être produit seulement lorsqu'un adulte ayant une déficience intellectuelle est placé dans une pièce d'isolement sécuritaire ou de confinement à des fins d'arrêt d'agir, en l'absence de plan de soutien au comportement pour cette personne ou d'une manière qui va à l'encontre de ce plan, des dispositions du Règlement de l'Ontario 299 adopté en vertu de la LSSFISPD ou des directives (2.0 – Soutien aux personnes ayant un comportement problématique) énoncées en vertu de la LSSFISPD.

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

- 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 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 :

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

- contrevient aux lois, aux règlements et aux politiques du MDESC;
- 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](#)) :

Q46 : Tous les recours à l'isolement sécuritaire ou au confinement à des fins d'arrêt d'agir à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle doivent-ils être signalés comme un IG?

Non. Un RIG doit être produit seulement lorsqu'un adulte ayant une déficience intellectuelle est placé dans une pièce d'isolement sécuritaire ou de confinement à des fins d'arrêt d'agir, en l'absence de plan de soutien au comportement pour cette personne ou d'une manière qui va à l'encontre de ce plan, des dispositions du Règlement de l'Ontario 299 adopté en vertu de la LSSFISPD ou des directives (2.0 – Soutien aux personnes ayant un comportement problématique) énoncées en vertu de la LSSFISPD.

Q47 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Intervention à l'aide de moyens de contention »?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, les IG « Intervention à l'aide de moyens de contention » devaient faire l'objet d'un rapport dans les 24 heures (niveau 2).

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.).

Q48 : Pourquoi mon organisme doit-il fournir autant de renseignements sur les interventions à l'aide de moyens de contention?

Étant donné que le recours à la contention physique, à la contention mécanique et au placement dans une pièce de désescalade sous clé (isolement sécuritaire ou confinement à des fins d'arrêt d'agir) peut constituer l'une des mesures les plus perturbatrices qui soient à l'égard des personnes qui reçoivent des services financés, agréés ou directement assurés par le ministère, il est nécessaire de recueillir des renseignements détaillés sur ces interventions.

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, les fournisseurs de services devaient systématiquement communiquer les renseignements suivants sur les IG « Intervention à l'aide de moyens de contention » : « le type de moyen de contention utilisé, l'utilisation de mesures moins perturbatrices avant de recourir à la contention, le statut juridique du client, la durée de la contention, les noms de toutes les parties avisées, et si le recours à la contention s'est traduit par une blessure ou une allégation de mauvais traitements » (page 9).

Eu égard aux pratiques actuelles ou exemplaires, et pour tenir compte de la mise à jour des lois ou des politiques (par exemple, les nouvelles exigences prévues par la LSEJF), les éléments qui doivent figurer dans la description de l'IG « Intervention à l'aide de moyens de contention » ont été mis à jour.

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.

Q49: Si des moyens de contention ont été utilisés pour une personne ou si cette dernière a été placée dans une pièce de désescalade sous clé plusieurs fois au cours d'une journée, le fournisseur de service peut-il fournir un seul RIG pour toutes les fois dans un délai de 24 heures?
Si toutes les fois où des moyens de contention ont été utilisés ou la personne a été placée dans une pièce de désescalade sous clé sont reliées les unes aux autres, elles peuvent être signalées dans le même RIG dans l'Outil GRIG-PE.

Si toutes les fois où des moyens de contention ont été utilisés ou la personne a été placée dans une pièce de désescalade sous clé ne répondent à aucun des critères de niveau 1 énoncés à la p.37 des Lignes directrices, le RIG peut être transmis dans les 24 heures.

Toutefois, si l'une des fois où des moyens de contention ont été utilisés ou la personne a été placée dans une pièce de désescalade sous clé répond aux critères de niveau 1 énoncés ci-dessous et à la p.37 des Lignes directrices), elles doivent être signalées dans un délai d'une heure :

- contrevient aux lois, aux règlements et (ou) aux politiques du MDESC;
- 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;
- a été administrée par une personne non autorisée.

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.

Q50 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Mauvais traitements »?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, quelques changements mineurs ont été apportés à la définition constitutive de ce type d'IG.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

Les Lignes directrices actualisées 2019 intègrent une nouvelle exigence obligeant les fournisseurs de services à signaler toute nouvelle allégation selon laquelle un enfant recevant un service aurait fait l'objet de mauvais traitements ou de négligence par le passé. À part cet ajout, l'obligation de signaler les cas allégués, observés ou soupçonnés de mauvais traitements à l'égard d'une personne qui reçoit un service est restée inchangée.

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

L'obligation de signaler les cas allégués, observés ou soupçonnés de mauvais traitements à l'égard d'un adolescent est restée inchangée pour les services de justice pour la jeunesse.

Q51 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Mauvais traitements »?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, les allégations de mauvais traitements relevaient de deux catégories : « Allégation de menace imminente de mauvais traitements » et « Allégation de menace non imminente de mauvais traitements ». Les IG « Allégation de menace imminente de mauvais traitements » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure (niveau 1). La catégorie « Allégation de menace non imminente de mauvais traitements » devait faire l'objet d'un rapport écrit dans les 24 heures (niveau 2).

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.

<p>3. Déterminer la sous-catégorie de l'IG – mauvais traitements :</p> <p>a. Violence physique</p> <ul style="list-style-type: none"> Cas allégué, observé ou soupçonné <p>b. Préjudice émotionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> Cas allégué, observé ou soupçonné <p>c. Négligence</p> <ul style="list-style-type: none"> Cas allégué, observé ou soupçonné <p>d. Exploitation (p. ex. traite de personnes; exploitation financière)</p> <ul style="list-style-type: none"> Cas allégué, observé ou soupçonné <p>e. Abus sexuel</p> <ul style="list-style-type: none"> Cas allégué, observé ou soupçonné

Q52 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Mauvais traitements » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Mauvais traitements » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

<p>4. Inclure les renseignements suivants dans la description de l'IG – mauvais traitements (en plus des exigences générales relatives aux signalements) :</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

Q53 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Mauvais traitements » ?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Mauvais traitements ».

Q54 : Pourquoi est-il demandé à mon organisme de fournir des renseignements détaillés sur les allégations de mauvais traitements avant que celles-ci n'aient fait l'objet d'une enquête?

Les fournisseurs de services ne doivent pas communiquer de renseignements permettant d'identifier la personne visée par les allégations de mauvais traitements dans le RIG, et ce, que l'on ait lancé ou non une enquête. Cette exigence correspond à la pratique en vigueur pour la transmission d'un RIG lié à un cas allégué, observé ou soupçonné de mauvais traitements.

<p>4. Aviser les personnes / entités suivantes de l'IG – mauvais traitements (en plus des exigences générales relatives aux signalements) :</p>
--

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

- **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.

Q55 : Quels sont les changements apportés aux exigences de notification de l'IG « Mauvais traitements » ?

L'obligation d'avertir le BDIEP lorsque des allégations sont portées à l'encontre d'un policier est nouvelle pour les services hors SJJ.

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.

Q56 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Erreur ou omission » ?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, quelques changements mineurs ont été apportés à la définition constitutive de ce type d'IG.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

- Les erreurs liées aux médicaments ont été retirées de la catégorie « Blessure grave » pour former une sous-catégorie à part entière dans la catégorie « Erreur ou omission », car toutes les erreurs liées aux médicaments ne constituent pas une blessure grave et ne donnent pas lieu à une blessure grave. Dans les Lignes directrices actualisées, si une erreur liée aux médicaments donne lieu à une blessure grave, les fournisseurs de services sont tenus de signaler les deux catégories (catégorie « Erreur ou omission », sous-catégorie « Erreur liée aux médicaments », et catégorie « Blessure grave »).

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

- Les erreurs liées aux médicaments étaient auparavant signalées dans la catégorie « Autre incident jugé grave ».
- La catégorie « Personne indûment détenue ou libérée » est désormais une sous-catégorie dans la catégorie « Erreur ou omission ».

« Personne indûment placée ou libérée » est une nouvelle catégorie de signalement pour les fournisseurs de programmes de traitement en milieu fermé pour les enfants.

« Atteinte à la vie privée (réelle ou potentielle) » est une nouvelle catégorie pour tous les fournisseurs de services.

Q57 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Erreur ou omission » ?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, les IG « Personne indûment détenue ou libérée » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport décrit dans l'heure (niveau 1). Cela est toujours le cas dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG.

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.

Q58 : Mon organisme doit-il signaler toutes les erreurs qui surviennent en lien avec les médicaments?

Les services de justice pour la jeunesse sont tenus de signaler toutes les erreurs liées aux médicaments. Pour tous les autres services, seules les erreurs liées aux médicaments qui occasionnent ou risquent d'occasionner un préjudice pour la personne qui reçoit un service doivent être signalées. Par exemple :

Pour les services hors SJJ, si une pilule tombe par terre et qu'elle est jetée, car contaminée, et que la personne censée la prendre reçoit une autre pilule issue de la même ordonnance au moment opportun, il n'est pas nécessaire de transmettre un RIG. Cependant, si une pilule tombe par terre et qu'elle est jetée, car contaminée, et que la personne censée la prendre ne reçoit pas d'autre pilule de la même ordonnance au moment opportun, et que l'omission de la dose occasionne ou risque d'occasionner un préjudice grave pour la personne, un RIG doit être transmis.

Q59 : Pourquoi les refus de prendre des médicaments ne sont-ils pas inclus dans cette définition?

Seuls les refus pour lesquels il existe un risque significatif pour la santé ou la sécurité de la personne qui refuse de prendre ses médicaments doivent être signalés comme un IG. Dans ce cas, le refus de prendre les médicaments doit être signalé dans la catégorie « Blessure grave », sous-catégorie « Automutilation ».

Pour déterminer s'il existe un risque significatif pour la santé ou la sécurité d'une personne lorsque celle-ci refuse de prendre ses médicaments, le fournisseur de services peut communiquer avec le professionnel de la santé réglementé qui a prescrit ou administré le médicament à cette personne.

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

- 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.

Q68 : Quels sont les changements apportés aux exigences de notification de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre »?

Conformément aux exigences énoncées dans la Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé, les fournisseurs de services résidentiels sont tenus d'informer leur bureau local de santé publique lorsqu'une personne logée dans leur résidence ou leur établissement est atteinte ou pourrait être atteinte d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, ou est contaminée ou pourrait être contaminée par l'agent d'une 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>

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

- 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) :

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

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.

Annexe C : Sommaire des annotations

Objectif des lignes directrices annotées : le présent document comporte des explications détaillées concernant certains aspects de la version mise à jour des Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 pour lesquels des fournisseurs de services ont demandé des clarifications. Il précise également quelles exigences applicables au signalement d'incident grave ont été modifiées et lesquelles sont demeurées inchangées. Le contenu des lignes directrices est, quant à lui, resté le même. Les commentaires apparaissant dans la colonne de droite présentent une interprétation approfondie des lignes directrices. De plus, une annexe ajoutée à la fin propose un résumé de tous les commentaires insérés sur le côté droit des lignes directrices.

Q1 : Quel est l'objectif de la mise à jour des Lignes directrices du SIG, et qu'est-ce que les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG viennent remplacer?

Les Lignes directrices du signalement d'incident grave (SIG) ont été mises à jour dans le but de clarifier les exigences relatives au signalement d'incident grave, d'harmoniser les attentes à l'échelle du MDESC et de répondre aux exigences en matière de signalement au moyen de l'outil en ligne de gestion des rapports d'incident grave et des permis d'établissement (outil GRIG-PE).

Les Lignes directrices 2019 du SIG sont la version actualisée et consolidée de la Marche à suivre pour signaler les incidents graves et de la Marche à suivre spéciale pour signaler les incidents graves publiées en 2013 par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et par le ministère des Services sociaux et communautaires (qui comprennent également la fiche de questions-réponses et l'addenda de 2016 sur le SIG, et le protocole de 2017 sur le SIG à l'intention des organismes de placement et des ressources externes rémunérées) et du Guide de l'utilisateur pour le signalement d'incident grave publié en 2008 par la Division des services de justice pour la jeunesse (DSJJ).

Q2 : Outre les Lignes directrices actualisées, quelles sont les autres exigences à respecter concernant le signalement d'incident grave?

Outre les Lignes directrices 2019 du SIG, les fournisseurs de services de justice pour la jeunesse doivent continuer à se conformer aux exigences relatives au signalement d'incident grave énoncées dans le Guide des services de justice pour la jeunesse.

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

Les titulaires de permis qui gèrent des foyers pour enfants doivent se référer à l'article 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 adopté en vertu de la LSEJF pour connaître les obligations juridiques ayant trait au signalement des incidents graves (IG). Ces Lignes directrices ne doivent aucunement être interprétées comme portant atteinte à l'obligation des titulaires de permis de signaler les IG, comme l'exige l'article 84 du Règlement de l'Ontario 156/18 adopté en vertu de la LSEJF. Les Lignes directrices visent à compléter les exigences énoncées dans le règlement relatif au signalement des IG pour les titulaires de permis qui gèrent des foyers pour enfants. Le MDESC attend des titulaires de permis qu'ils se conforment aux exigences réglementaires et aux exigences mentionnées dans les Lignes directrices.

Q3 : Pourquoi les Lignes directrices actualisées sont-elles bien plus détaillées que les Lignes directrices et le Guide de l'utilisateur précédents? Le ministère a-t-il décidé d'augmenter le nombre de renseignements à signaler?

La majorité du contenu ajouté aux Lignes directrices actualisées reflète les pratiques existantes ou exemplaires en matière de signalement des IG, ce qui n'était pas le cas dans les Lignes directrices 2013 du SIG ou dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ.

Les Lignes directrices actualisées sont plus détaillées que les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ afin d'améliorer la cohérence et l'exactitude des renseignements déclarés dans l'outil en ligne de gestion des rapports d'incident grave et des permis d'établissement (outil GRIG-PE).

Q4 : L'objectif du signalement d'incident grave a-t-il changé?

Les Lignes directrices actualisées ne modifient pas fondamentalement l'objectif du signalement d'incident grave, les éléments constitutifs d'un incident grave, ou le processus général du signalement d'incident grave.

Le signalement d'incident grave a pour but de consigner les incidents les plus graves qui surviennent au cours de la prestation des services financés, agréés ou directement assurés par le ministère. Les incidents sans importance qui surviennent dans le cadre des activités quotidiennes d'un fournisseur de services ne doivent pas être signalés au ministère en tant que rapport d'incident grave (RIG).

Q5 : La définition d'un incident « grave » a-t-elle changé? Qu'est-ce que le ministère entend par « grave »?

Le concept rattaché à la notion de « grave » reste inchangé par rapport aux Lignes directrices et au Guide d'utilisateur précédents.

Le terme « grave » n'a volontairement pas été défini dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, car il est impossible d'établir une liste exhaustive de tous les scénarios susceptibles de constituer un incident grave. Si le type d'incident n'est pas expressément mentionné dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, les fournisseurs de services doivent consulter les Lignes directrices à titre d'orientation

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

générale et se fier à leur jugement pour déterminer si un incident est « grave » au point de justifier un RIG.

À titre indicatif, un RIG doit être transmis :

lorsqu'une personne recevant un service financé, agréé ou directement assuré par le MSESC s'expose à un risque de préjudice ou subit un préjudice; ou

lorsque la prestation d'un service a été compromise ou risque d'être compromise.

Il convient de noter que l'évaluation de la gravité d'un incident dépend de la nature du programme ou du service assuré, des besoins de la personne qui en bénéficie, des particularités de l'incident en question, et des répercussions de l'incident sur la prestation des services ou sur les personnes qui reçoivent les services.

Q6 : Qui est tenu de transmettre les RIG en vertu des Lignes directrices actualisées 2019? Est-ce que cela a changé?

Cela n'a pas changé.

Les fournisseurs de services actuellement tenus de transmettre les RIG doivent continuer à le faire.

Les autres fournisseurs de services ou secteurs de programme qui ne sont actuellement pas tenus de transmettre les RIG pourraient être tenus de le faire par la suite si le ministère en décide ainsi.

Q7: Comment le ministère définit-il « recevoir un service »?

Les enfants et les adolescents qui reçoivent des soins en établissement (voir p.5 des Lignes directrices pour les définitions), et les **personnes ayant une déficience intellectuelle qui reçoivent des services et supports en milieu résidentiel, par l'entremise de résidences avec services de soutien intensif, de résidences de groupe avec services de soutien, de résidences de famille hôte ou de résidences avec services de soutien à l'autonomie** (voir p.6 des Lignes directrices pour les définitions), sont considérés comme recevant toujours un service. Un RIG doit donc être transmis en cas d'incident même si la personne est à l'extérieur de la résidence et non sous la garde du personnel des services en milieu résidentiel (p. ex. la personne est chez un parent/une tutrice ou un tuteur, dans la communauté, à l'hôpital, etc.).

Pour tous les autres services en milieu résidentiel, aucun RIG n'est exigé pour les incidents impliquant des clients en milieu résidentiel qui surviennent lorsque la personne est à l'extérieur de la résidence et non auprès du personnel des services en milieu résidentiel. Les fournisseurs de services doivent faire appel à leur meilleur jugement et se reporter aux politiques et procédures applicables afin de déterminer si l'incident est assez grave pour qu'un RIG soit transmis au ministère. Les critères suivants peuvent servir à déterminer si la transmission d'un RIG est nécessaire dans ces cas :

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

Peut-on raisonnablement supposer que le fournisseur de services est responsable de la sécurité/du soin de la ou des personnes impliquées dans l'incident?

L'incident est-il ou pourrait-il être relié au service en milieu résidentiel fourni, ou avoir des répercussions sur ce service?

Le cas est-il considérablement litigieux (p. ex. la mort d'une ancienne pensionnaire ou d'un ancien pensionnaire, ou la mort d'une pensionnaire actuelle ou d'un pensionnaire actuel survenue hors site, qui a attiré l'attention du public ou des médias)?

Pour les services hors établissement, il n'est pas nécessaire de transmettre de RIG pour les incidents impliquant des personnes, qui surviennent lorsque la personne n'est pas avec le personnel du fournisseur de services ou n'est pas sur le site du fournisseur de services. Le fournisseur de services doit faire appel à son meilleur jugement et se reporter aux politiques et procédures applicables pour déterminer si l'incident est assez grave pour qu'un RIG soit transmis au ministère.

Q8 : Les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services en matière de signalement d'incident grave ont-ils changé?

Les rôles et les responsabilités des fournisseurs de services énoncés dans les Lignes directrices actualisées n'ont rien de nouveau. Les Lignes directrices actualisées détaillent de manière plus précise les rôles et les responsabilités afin de tenir compte des pratiques actuelles ou exemplaires.

La seule responsabilité qui vient améliorer la pratique actuelle est l'obligation pour les fournisseurs de services « de surveiller les tendances dans le signalement des IG et d'exploiter les données sur les IG pour évaluer la conformité aux exigences, élaborer des stratégies visant à empêcher les IG ou à en réduire le nombre, cerner les besoins du personnel en matière de formation ou évaluer l'efficacité des programmes ou des services. »

Les fournisseurs de services sont toujours tenus de produire une synthèse annuelle et un rapport d'analyse à partir de leurs données sur les RIG. En vertu de cette exigence actualisée, les fournisseurs de services doivent surveiller régulièrement leurs données sur les RIG et les utiliser tout au long de l'année.

Q9 : Les exigences relatives aux éléments devant figurer dans la politique de signalement d'incident grave des fournisseurs de services ont-elles changé?

Oui, les exigences relatives aux éléments devant figurer dans la politique de SIG des fournisseurs de services ont été mises à jour. Dans les Lignes directrices précédentes, les fournisseurs de services étaient seulement tenus d'indiquer dans leur politique les moyens mis en œuvre pour définir un incident grave, y réagir et le signaler.

L'obligation pour les fournisseurs de services de produire une synthèse annuelle et un rapport d'analyse, qui figure dans les Lignes directrices 2013 du SIG, a été modifiée et ajoutée à la section dédiée à la politique.

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

Q10 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement des incidents graves?

Incidents graves de niveau 2 :

Pour tous les fournisseurs de services, aucun changement n'a été apporté aux délais de signalement des incidents graves non spéciaux, désormais appelés incidents graves de « niveau 2 ». Les incidents graves de niveau 2 doivent être signalés dans les 24 heures suivant le moment où le fournisseur de services en a pris connaissance ou a déterminé qu'il s'agissait d'un incident grave.

Incidents graves de niveau 1 :

Pour les services hors SJJ (services aux enfants hors SJJ, services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, programmes de prévention de la violence contre les femmes, Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones, Stratégie ontarienne pour mettre fin à la traite des personnes, etc.), les incidents graves spéciaux (désormais appelés incidents graves de « niveau 1 ») doivent dorénavant être signalés immédiatement, dans un délai d'une heure au lieu de trois. À noter cependant :

- Pour les services hors SJJ, le ministère considère que la notification immédiate et la transmission du RIG dans un délai d'une heure correspondent à une seule et même opération qui doit se faire par l'entremise de l'outil GRIG-PE. Il n'est pas nécessaire de passer un appel ou d'envoyer un courriel à la personne-ressource désignée au sein du ministère. L'outil GRIG-PE avertira immédiatement les parties concernées (agences de placement, etc.) une fois le RIG transmis. Le ministère contrôlera la réception des RIG et assurera le suivi directement auprès du fournisseur de services au cas où des renseignements ou des précisions complémentaires seraient nécessaires.

Pour les services de justice pour la jeunesse, aucun changement fondamental n'a été apporté aux délais de signalement des incidents graves spéciaux/de niveau 1. Le seul changement pour les fournisseurs de services de justice pour la jeunesse est que certaines catégories, qui relevaient auparavant du niveau 1 ou du niveau 2, disposent désormais de critères pour les deux délais.

Q11 : Que faire si mon organisme est dans l'impossibilité de respecter le délai de signalement associé aux incidents de niveau 1?

Le fournisseur de service doit avant tout veiller à la santé et à la sécurité des personnes impliquées dans l'incident et stabiliser la situation avant de transmettre un rapport d'incident grave. Si le fournisseur de services est dans l'incapacité de transmettre au ministère des renseignements sur un incident grave de niveau 1 dans le délai imparti d'une heure, il peut en expliquer la raison sous forme de commentaires dans le RIG.

Pour la notification immédiate et la transmission du RIG préliminaire de niveau 1, le fournisseur de services doit s'efforcer de communiquer tous les renseignements dont il dispose au moment de la transmission du RIG. Le fournisseur de services peut

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

compléter le RIG de niveau 1 à mesure que de nouveaux renseignements sont connus et lorsqu'il dispose du temps nécessaire pour le faire.

Q12 : Que faire en cas d'incertitude quant au niveau de l'incident, soit 1 ou 2? Que faire si l'incident correspond au niveau 1 selon les Lignes directrices, mais que mon organisme estime qu'il s'agit du niveau 2?

Si les Lignes directrices ne permettent pas de préciser explicitement si l'incident relève du niveau 1 ou du niveau 2, les fournisseurs de services doivent consulter les Lignes directrices à titre d'orientation générale et se fier à leur jugement pour déterminer si l'incident relève du niveau 1 ou du niveau 2.

Q13 : Comment l'outil GRIG-PE va-t-il protéger la vie privée des personnes?

Seuls les employés autorisés du ministère et les employés des fournisseurs de services qui ont fait l'objet d'une vérification de sécurité pourront accéder aux renseignements personnels d'une personne, et cet accès sera contrôlé et surveillé pour empêcher l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés.

Dans le cadre de la mise au point de l'outil GRIG-PE, la nature de la collecte des renseignements personnels a été étudiée en profondeur. L'outil GRIG-PE intègre de nombreux mécanismes de protection techniques, notamment le chiffrement, les contrôles d'audit, la sécurité du système et l'authentification à deux facteurs pour tous les utilisateurs.

Pour les programmes de prévention des violences contre les femmes, la Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones et les secteurs de lutte contre la traite des personnes : les adresses des maisons d'hébergement ne sont pas recueillies par le ministère et n'apparaissent pas dans l'outil GRIG-PE afin de protéger l'endroit où se trouvent les personnes susceptibles d'être impliquées dans un RIG.

Q14 : Pourquoi le ministère recueille-t-il des renseignements personnels?

La collecte des renseignements personnels concernant les personnes impliquées dans les RIG est une pratique qui existe depuis les tout premiers signalements.

Les renseignements personnels recueillis dans l'outil GRIG-PE continueront d'être utilisés pour :

- améliorer la qualité et l'intégrité des programmes (par exemple, recenser les enregistrements en double ou liés);
- améliorer la prestation des services (par exemple, aider les personnes à accéder à des services complémentaires ou faciliter la transition entre les programmes);
- appuyer l'analyse de programmes, la planification et la recherche du point de vue systémique en cernant les tendances et les schémas les plus courants (par exemple,

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

cerner les occasions potentielles d'accompagner les futurs clients et d'améliorer les résultats).

Si, selon les Lignes directrices, un incident relève du niveau 1, mais le fournisseur de services est convaincu que l'incident relève du niveau 2, ce dernier peut expliquer dans la description du RIG le raisonnement qui l'a conduit à observer le délai associé aux incidents de niveau 2.

Q15 : Mon organisme doit-il fournir tous les renseignements demandés dans la section « Exigences générales relatives aux signalements » des Lignes directrices?

Votre organisme doit, autant que faire se peut, fournir tous les renseignements demandés concernant le programme ou le service que vous assurez, ou votre clientèle. Au moment de la transmission du RIG préliminaire (dans un délai d'une heure pour les incidents de niveau 1 et de 24 heures pour les incidents de niveau 2), les fournisseurs de services doivent s'efforcer de communiquer tous les renseignements dont ils disposent au moment de la transmission. Les RIG peuvent être mis à jour à mesure que de nouveaux renseignements sont connus. Tous les sept jours ouvrables, les fournisseurs de services recevront un message automatique de l'outil GRIG-PE les invitant à communiquer de nouveaux renseignements au sujet de l'incident grave, et ce, jusqu'à ce que le ministère estime qu'aucune autre action n'est nécessaire.

Q16 : Si le signalement d'incident grave compromet la capacité de mon organisme à assurer les services aux clients qui en ont besoin (par exemple, en créant des obstacles à la prestation des services), mon organisme est-il toujours obligé de fournir tous les renseignements demandés?

Le signalement d'incident grave ne doit en aucune manière créer des obstacles à la prestation des services. Le signalement d'incident grave a pour but de faciliter la gestion et la résolution des incidents, et non de les entraver. Si le signalement d'incident grave risque de nuire à la prestation des services, les fournisseurs de services sont encouragés à coopérer avec le ministère pour élaborer des politiques de RIG adaptées aux services, aux programmes ou à la clientèle afin de réduire les obstacles réels ou supposés. Il se peut, dans des circonstances exceptionnelles, que certains fournisseurs de services ne puissent pas accéder aux renseignements demandés, ou ne soient pas en mesure de communiquer ces renseignements. Ces situations seront gérées au cas par cas par le ministère.

Q17: Est-ce que tous les types de programme doivent obligatoirement inclure le prénom et le nom de famille de la personne dans le RIG?

Tous les types de programme doivent obligatoirement inclure le prénom et le nom de famille de la personne sur le RIG, sauf dans les cas suivants :
Les services de justice pour la jeunesse doivent inscrire seulement le prénom et l'initiale du nom de famille (par exemple, Pierre Untel serait présenté comme Pierre U.);

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

Les services de lutte contre la violence faite aux femmes, les services liés à la Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones, et les services provinciaux de lutte contre la traite des personnes ne doivent fournir que les initiales (par exemple, Pierre Untel serait présenté comme PU).

Q18 : Quels sont les changements apportés aux catégories de signalement du RIG?

Les catégories de signalement énoncées dans les Lignes directrices 2013 du SIG et dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ n'ont pas fondamentalement changé dans les Lignes directrices 2019 du SIG.

- Toutes les catégories issues des Lignes directrices 2013 (1. Décès; 2. Blessure grave; 3. Cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements; 4. Personne disparue; 5. Sinistre sur les lieux; 6. Plainte au sujet des normes opérationnelles, physiques ou sécuritaires; 7. Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave; 8. Mise en contention d'un client) ont été reprises, dans une certaine mesure, dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, soit en tant que catégories distinctes, soit en association avec une autre catégorie, soit en tant que sous-catégories.
- La majorité des catégories ou sous-catégories de signalement issues du Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ (Décès; Blessure/maladie grave ou tentative de suicide; Évasion d'une garde/liberté illégale; Perturbation importante/situation d'urgence; Sinistre sur les lieux; Cas allégué de mauvais traitements; Détention/libération inappropriée; Plainte grave; Nouvelles accusations graves; Utilisation d'un moyen de contention; Autre incident jugé grave) ont été reprises dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG, soit en tant que catégories distinctes, soit en association avec une autre catégorie, soit en tant que sous-catégories, à l'exception des catégories « Attention médiatique » et « Autre incident jugé grave » (reprise en vertu de l'article 88).

Dans les Lignes directrices actualisées, certaines catégories ou sous-catégories d'incident grave peuvent paraître nouvelles. Cependant, la plupart de ces types d'incident étaient auparavant signalés dans la catégorie « Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave » des Lignes directrices 2013 du SIG ou dans la catégorie « Autre incident jugé grave » du Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ.

Certaines catégories ou sous-catégories utilisées depuis longtemps par les services de justice pour la jeunesse ont été adoptées à l'échelle du ministère, car elles s'appliquent à tous les services.

Certaines nouvelles catégories et sous-catégories ont été introduites pour se conformer à la nouvelle législation (par exemple, la Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille).

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

Des catégories ou sous-catégories entièrement nouvelles, qui ont été alimentées par les observations.

Q19 : Pourquoi le ministère a-t-il besoin de connaître tous les renseignements demandés dans un RIG?

Le signalement d'incident grave ne se limite pas à un simple processus visant à informer le ministère des incidents litigieux. Les données des RIG servent à :

- surveiller et contrôler la prestation des services;
- appuyer la prise de décisions, l'apprentissage continu et l'amélioration constante;
- détecter et atténuer les risques;
- déterminer si les services répondent aux attentes;
- déterminer si les services répondent aux besoins des personnes qui les reçoivent;

contribuer à améliorer les résultats pour les enfants, les jeunes, les familles et les personnes qui ont besoin d'aide.

Q20 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Décès »?

Depuis les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de l'IG « Décès ».

Q21 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Décès »?

Pour les services hors SJJ, tous les décès sont désormais considérés comme des incidents graves de niveau 1.

Pour les services de justice pour la jeunesse, le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ exigeait que tous les IG « Décès » (à l'exception de la probation) soient immédiatement signalés par téléphone et fassent l'objet d'un rapport écrit dans l'heure. Cette exigence demeure inchangée dans les Lignes directrices actualisées. Auparavant, le décès d'un adolescent dans la collectivité, à moins d'être relié à un autre IG de niveau 1, était signalé dans un délai de 24 heures.

Q22 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Décès »?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Décès » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q23 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Décès »?

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

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Décès ».

Q24 : Que faire si mon organisme ne connaît pas la cause du décès?

Lorsque le fournisseur de services transmet un RIG préliminaire au sujet du décès d'un client et que la cause du décès est inconnue au moment de la transmission du RIG, il peut sélectionner « cause inconnue » dans l'outil GRIG-PE. Si, par la suite, le fournisseur de services prend connaissance de la cause du décès, il pourra mettre à jour le RIG.

Q25 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Blessure grave »?

Pour les services hors SJJ, la définition de l'expression « blessure grave » a été peaufinée dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG pour définir plus clairement quels types de blessures sont constitutifs d'une blessure grave. Les blessures graves qui nécessitent des soins médicaux immédiats de la part d'un professionnel de la santé réglementé ou une hospitalisation immédiate doivent être consignées en tant qu'incident grave.

Pour les services de justice pour la jeunesse, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de l'IG « Blessure grave ». Les blessures graves et les maladies graves disposent désormais de leur propre catégorie, et la tentative de suicide est dorénavant une sous-catégorie (« comportement suicidaire ») de la catégorie « Action individuelle grave » dans les Lignes directrices actualisées.

Q26 : Qu'est-ce qui constitue une blessure grave?

L'évaluation de la gravité d'une blessure dépend de la nature du programme, de la clientèle qui en bénéficie et des particularités de chaque incident. Les fournisseurs de services doivent se fier à leur jugement pour déterminer si un incident est « grave » au point de justifier un rapport d'incident grave. Si les fournisseurs de services ne savent pas si un incident est grave, ils doivent demander l'avis de la personne-ressource désignée au sein du MDESC.

Q27 : Qu'en est-il des blessures mineures pour lesquelles la personne est examinée par un professionnel de la santé réglementé ou emmenée à l'hôpital? Ces blessures doivent-elles être signalées comme un RIG?

Pour les services hors SJJ, lorsqu'une personne est examinée de manière inopinée par un professionnel de la santé réglementé, mais que sa blessure ne présente rien de grave, il n'est pas nécessaire de transmettre un rapport d'incident grave. Par exemple :

Si une personne est piquée par une abeille, se fait examiner par un professionnel de la santé réglementé, et que la piqûre a occasionné ou risque d'occasionner une blessure grave, un RIG doit être transmis. Si une personne recevant un service est piquée par

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

une abeille et se fait examiner par un professionnel de la santé réglementé, mais que la piqûre ne lui a pas causé ou ne risque pas de lui causer de blessure grave, il n'est pas nécessaire de transmettre un RIG.

Q28 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Blessure grave » ?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, tous les IG « Blessure grave », « Maladie grave » ou « Tentative de suicide » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure.

Q29 : Pourquoi une blessure grave nécessitant des « services médicaux d'urgence » relève-t-elle d'un incident de niveau 1 ?

Dans les Lignes directrices actualisées, « services médicaux d'urgence » s'entend des services ambulanciers, paramédicaux ou d'incendie. Si une personne utilise les services médicaux d'urgence pour des raisons non urgentes (par exemple, une ambulance est utilisée pour emmener une personne à l'hôpital pour une blessure mineure), il appartient au fournisseur de services de déterminer si ce type d'incident est un incident de niveau 1. Si le fournisseur de services estime que ce type d'incident ne relève pas d'un incident de niveau 1, il peut expliquer dans le RIG les raisons qui sous-tendent sa décision.

Q30 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Blessure grave » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Blessure grave » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q31 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Blessure grave » ?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Blessure grave ».

Q32 : Tous les types d'automutilation doivent-ils être signalés comme un RIG ?

Pour déterminer si une automutilation est un IG « Blessure grave », les fournisseurs de services doivent déterminer si le comportement est routinier et si la personne ne

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

s'expose pas à un risque de préjudice grave du fait de son comportement, ou si le comportement est nouveau et préoccupant, s'il s'aggrave, ou s'il nécessite une intervention médicale d'urgence.

Q33 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Maladie grave » ?

La catégorie « Maladie grave » est nouvelle pour les services hors SJJ.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, les maladies graves étaient signalées avec les blessures graves et les tentatives de suicide. Les maladies graves disposent désormais de leur propre catégorie. Pour les services de justice pour la jeunesse, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de l'IG « Maladie grave ».

Q34 : Qu'est-ce qui constitue une maladie grave ? L'évaluation de la gravité d'une blessure dépend de la nature du programme, de la clientèle qui en bénéficie et des particularités de chaque incident. Les fournisseurs de services doivent se fier à leur jugement pour déterminer si un incident est « grave » au point de justifier un rapport d'incident grave. Si les fournisseurs de services ne savent pas si un incident est grave, ils doivent demander l'avis de la personne-ressource désignée au sein du MDESC.

Q35 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Maladie grave » ?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias. Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, tous les IG « Blessure grave », « Maladie grave » ou « Tentative de suicide » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure.

Q36 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Maladie grave » ? Les sous-catégories suivantes de l'IG « Maladie grave » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q37 : Mon organisme est-il tenu de révéler le type de maladie grave ? Les fournisseurs de services ne sont pas tenus de révéler le type de maladie concerné.

Q38 : Quels sont les changements apportés aux exigences de notification de l'IG « Maladie grave » ?

Conformément aux exigences énoncées dans la Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé, les fournisseurs de services résidentiels sont tenus d'informer

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

leur bureau local de santé publique lorsqu'une personne logée dans leur établissement est atteinte ou pourrait être atteinte d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, ou est contaminée ou pourrait être contaminée par l'agent d'une maladie transmissible.

Q39 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Action individuelle grave » ?

La catégorie de signalement « Action individuelle grave » est nouvelle pour tous les fournisseurs de services, mais les sous-catégories de signalement qui la composent ne sont, pour la plupart, pas nouvelles.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

- La catégorie « Personne disparue » correspond désormais à la sous-catégorie « Absence individuelle inhabituelle, suspecte ou non autorisée » dans cette catégorie consolidée.
- Tous les autres incidents qui étaient auparavant signalés dans la catégorie « Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave » ont été regroupés en sous-catégories dans cette catégorie consolidée.

Utilisation inappropriée ou non autorisée des technologies de l'information » est une nouvelle catégorie de signalement pour tous les fournisseurs de services. Objets interdits ou risques pour la sécurité et Nouvelles accusations graves » sont des nouvelles catégories de signalement pour les services hors SJJ.

Abandon des soins ou menace d'abandon des soins est une nouvelle catégorie de signalement pour :

- les fournisseurs qui assurent la prestation de leurs services auprès des adultes ayant des déficiences intellectuelles;
- les fournisseurs qui assurent la prestation de leurs services auprès d'enfants ou d'adolescents lorsque l'enfant ou l'adolescent dont les soins ont été abandonnés n'est pas pris en charge par une société d'aide à l'enfance.

Q40 : Tous les types de comportements suicidaires doivent-ils être signalés comme un RIG ?

Pour déterminer si un comportement suicidaire est un IG, les fournisseurs de services doivent déterminer si la personne ne s'expose pas à un risque de préjudice grave du fait de son comportement, ou si le comportement est nouveau et préoccupant, ou si celui-ci s'aggrave.

Q41 : Qu'est-ce que le ministère entend par « agression » ? Pour déterminer si l'incident constitue une agression, les fournisseurs de services doivent se référer à la définition que le Code criminel attribue au terme agression.

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

Q42 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Action individuelle grave »?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

Tous les IG « Tentative de suicide », « Évasion d'une garde » et « Liberté illégale » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure.

Tous les IG « Accusations graves », « Agression » et « Objets interdits » devaient faire l'objet d'un rapport dans les 24 heures.

Q43 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Action individuelle grave »?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Action individuelle grave » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q44 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Action individuelle grave »?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Action individuelle grave ».

Q45 : Quels sont les changements apportés à la catégorie de signalement de l'IG « Intervention à l'aide de moyens de contention »?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de ce type d'IG.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

- Les IG « Contention physique » et « Contention mécanique » sont désormais des sous-catégories de la catégorie « Intervention à l'aide de moyens de contention » dans les Lignes directrices actualisées. Aucun changement n'a été apporté à la définition de l'IG « Contention physique » à l'égard de toutes les personnes. De

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

même, la définition visant à signaler le recours à la contention mécanique à l'égard des adultes ayant des déficiences intellectuelles est restée inchangée.

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

- Les IG « Contention physique », « Contention mécanique » et « Placement dans une pièce de désescalade sous clé » sont désormais des sous-catégories de la catégorie « Intervention à l'aide de moyens de contention » dans les Lignes directrices actualisées. Aucun changement n'a été apporté aux définitions visant à signaler le recours à la contention physique et la contention mécanique à l'égard d'un adolescent, ou le placement de celui-ci dans une pièce de désescalade sous clé.

Nouvelles exigences concernant le signalement du recours à la contention mécanique en accord avec les exigences de la LSEJF : La LSEJF a introduit de nouvelles exigences concernant le recours à la contention mécanique à l'égard des enfants dans le cadre des programmes de traitement en milieu fermé. Lorsque la contention mécanique est utilisée en accord avec l'article 160 de la LSEJF et les articles 74 à 83 du Règlement de l'Ontario 155/18, un RIG doit être transmis. La LSEJF a également introduit de nouvelles exigences pour les fournisseurs de services qui ont recours ou autorisent le recours à la contention mécanique comme moyen de traitement ou à titre d'aide personnelle. Lorsqu'il existe un plan de traitement ou un plan d'utilisation d'un appareil d'aide personnelle qui autorise le recours à la contention mécanique à l'égard d'un enfant ou d'un adolescent, et que la contention mécanique est utilisée à des fins contraires ou différentes de celles prévues dans le plan, un RIG doit être produit.

Nouvelles exigences concernant le signalement du placement dans une pièce de désescalade sous clé en accord avec les exigences de la LSEJF : La LSEJF a introduit de nouvelles exigences concernant le recours au placement dans une pièce de désescalade sous clé pour tous les fournisseurs de services et les parents de famille d'accueil. Lorsqu'un enfant ou un adolescent est placé dans une pièce de désescalade sous clé, un RIG doit être produit.

Nouvelles exigences de signalement concernant le recours à l'isolement sécuritaire ou au confinement à des fins d'arrêt d'agir pour les fournisseurs de services qui accompagnent les adultes ayant une déficience intellectuelle : Un RIG doit être produit seulement lorsqu'un adulte ayant une déficience intellectuelle est placé dans une pièce d'isolement sécuritaire ou de confinement à des fins d'arrêt d'agir, en l'absence de plan de soutien au comportement pour cette personne ou d'une manière qui va à l'encontre de ce plan, des dispositions du Règlement de l'Ontario 299 adopté en vertu de la LSSFISPD ou des directives (2.0 – Soutien aux personnes ayant un comportement problématique) énoncées en vertu de la LSSFISPD.

Q46 : Tous les recours à l'isolement sécuritaire ou au confinement à des fins d'arrêt d'agir à l'égard d'un adulte ayant une déficience intellectuelle doivent-ils être signalés comme un IG?

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

Non. Un RIG doit être produit seulement lorsqu'un adulte ayant une déficience intellectuelle est placé dans une pièce d'isolement sécuritaire ou de confinement à des fins d'arrêt d'agir, en l'absence de plan de soutien au comportement pour cette personne ou d'une manière qui va à l'encontre de ce plan, des dispositions du Règlement de l'Ontario 299 adopté en vertu de la LSSFISPD ou des directives (2.0 – Soutien aux personnes ayant un comportement problématique) énoncées en vertu de la LSSFISPD.

Q47 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Intervention à l'aide de moyens de contention » ?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, les IG « Intervention à l'aide de moyens de contention » devaient faire l'objet d'un rapport dans les 24 heures (niveau 2).

Q48 : Pourquoi mon organisme doit-il fournir autant de renseignements sur les interventions à l'aide de moyens de contention ?

Étant donné que le recours à la contention physique, à la contention mécanique et au placement dans une pièce de désescalade sous clé (isolement sécuritaire ou confinement à des fins d'arrêt d'agir) peut constituer l'une des mesures les plus perturbatrices qui soient à l'égard des personnes qui reçoivent des services financés, agréés ou directement assurés par le ministère, il est nécessaire de recueillir des renseignements détaillés sur ces interventions.

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, les fournisseurs de services devaient systématiquement communiquer les renseignements suivants sur les IG « Intervention à l'aide de moyens de contention » : « le type de moyen de contention utilisé, l'utilisation de mesures moins perturbatrices avant de recourir à la contention, le statut juridique du client, la durée de la contention, les noms de toutes les parties avisées, et si le recours à la contention s'est traduit par une blessure ou une allégation de mauvais traitements » (page 9).

Eu égard aux pratiques actuelles ou exemplaires, et pour tenir compte de la mise à jour des lois ou des politiques (par exemple, les nouvelles exigences prévues par la LSEJF), les éléments qui doivent figurer dans la description de l'IG « Intervention à l'aide de moyens de contention » ont été mis à jour.

Q49: Si des moyens de contention ont été utilisés pour une personne ou si cette dernière a été placée dans une pièce de désescalade sous clé plusieurs fois au cours d'une journée, le fournisseur de service peut-il fournir un seul RIG pour toutes les fois dans un délai de 24 heures ?

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

Si toutes les fois où des moyens de contention ont été utilisés ou la personne a été placée dans une pièce de désescalade sous clé sont reliées les unes aux autres, elles peuvent être signalées dans le même RIG dans l'Outil GRIG-PE.

Si toutes les fois où des moyens de contention ont été utilisés ou la personne a été placée dans une pièce de désescalade sous clé ne répondent à aucun des critères de niveau 1 énoncés à la p.37 des Lignes directrices, le RIG peut être transmis dans les 24 heures.

Toutefois, si l'une des fois où des moyens de contention ont été utilisés ou la personne a été placée dans une pièce de désescalade sous clé répond aux critères de niveau 1 énoncés ci-dessous et à la p.37 des Lignes directrices), elles doivent être signalées dans un délai d'une heure :

- contrevient aux lois, aux règlements et (ou) aux politiques du MDESC;
- 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;
- a été administrée par une personne non autorisée.

Q50 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Mauvais traitements »?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, quelques changements mineurs ont été apportés à la définition constitutive de ce type d'IG.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

Les Lignes directrices actualisées 2019 intègrent une nouvelle exigence obligeant les fournisseurs de services à signaler toute nouvelle allégation selon laquelle un enfant recevant un service aurait fait l'objet de mauvais traitements ou de négligence par le passé. À part cet ajout, l'obligation de signaler les cas allégués, observés ou soupçonnés de mauvais traitements à l'égard d'une personne qui reçoit un service est restée inchangée.

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

L'obligation de signaler les cas allégués, observés ou soupçonnés de mauvais traitements à l'égard d'un adolescent est restée inchangée pour les services de justice pour la jeunesse.

Q51 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Mauvais traitements »?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un

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

incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, les allégations de mauvais traitements relevaient de deux catégories : « Allégation de menace imminente de mauvais traitements » et « Allégation de menace non imminente de mauvais traitements ». Les IG « Allégation de menace imminente de mauvais traitements » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure (niveau 1). La catégorie « Allégation de menace non imminente de mauvais traitements » devait faire l'objet d'un rapport écrit dans les 24 heures (niveau 2).

Q52 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Mauvais traitements » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Mauvais traitements » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q53 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Mauvais traitements » ?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Mauvais traitements ».

Q54 : Pourquoi est-il demandé à mon organisme de fournir des renseignements détaillés sur les allégations de mauvais traitements avant que celles-ci n'aient fait l'objet d'une enquête ?

Les fournisseurs de services ne doivent pas communiquer de renseignements permettant d'identifier la personne visée par les allégations de mauvais traitements dans le RIG, et ce, que l'on ait lancé ou non une enquête. Cette exigence correspond à la pratique en vigueur pour la transmission d'un RIG lié à un cas allégué, observé ou soupçonné de mauvais traitements.

Q55 : Quels sont les changements apportés aux exigences de notification de l'IG « Mauvais traitements » ?

L'obligation d'avertir le BDIEP lorsque des allégations sont portées à l'encontre d'un policier est nouvelle pour les services hors SJJ.

Q56 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Erreur ou omission » ?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, quelques changements mineurs ont été apportés à la définition constitutive de ce type d'IG.

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

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

- Les erreurs liées aux médicaments ont été retirées de la catégorie « Blessure grave » pour former une sous-catégorie à part entière dans la catégorie « Erreur ou omission », car toutes les erreurs liées aux médicaments ne constituent pas une blessure grave et ne donnent pas lieu à une blessure grave. Dans les Lignes directrices actualisées, si une erreur liée aux médicaments donne lieu à une blessure grave, les fournisseurs de services sont tenus de signaler les deux catégories (catégorie « Erreur ou omission », sous-catégorie « Erreur liée aux médicaments », et catégorie « Blessure grave »).

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

- Les erreurs liées aux médicaments étaient auparavant signalées dans la catégorie « Autre incident jugé grave ».
- La catégorie « Personne indûment détenue ou libérée » est désormais une sous-catégorie dans la catégorie « Erreur ou omission ».

« Personne indûment placée ou libérée » est une nouvelle catégorie de signalement pour les fournisseurs de programmes de traitement en milieu fermé pour les enfants.

« Atteinte à la vie privée (réelle ou potentielle) » est une nouvelle catégorie pour tous les fournisseurs de services.

Q57 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Erreur ou omission » ?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, les IG « Personne indûment détenue ou libérée » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport décrit dans l'heure (niveau 1). Cela est toujours le cas dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG.

Q58 : Mon organisme doit-il signaler toutes les erreurs qui surviennent en lien avec les médicaments ?

Les services de justice pour la jeunesse sont tenus de signaler toutes les erreurs liées aux médicaments. Pour tous les autres services, seules les erreurs liées aux médicaments qui occasionnent ou risquent d'occasionner un préjudice pour la personne qui reçoit un service doivent être signalées. Par exemple :

Pour les services hors SJJ, si une pilule tombe par terre et qu'elle est jetée, car contaminée, et que la personne censée la prendre reçoit une autre pilule issue de la

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

même ordonnance au moment opportun, il n'est pas nécessaire de transmettre un RIG. Cependant, si une pilule tombe par terre et qu'elle est jetée, car contaminée, et que la personne censée la prendre ne reçoit pas d'autre pilule de la même ordonnance au moment opportun, et que l'omission de la dose occasionne ou risque d'occasionner un préjudice grave pour la personne, un RIG doit être transmis.

Q59 : Pourquoi les refus de prendre des médicaments ne sont-ils pas inclus dans cette définition?

Seuls les refus pour lesquels il existe un risque significatif pour la santé ou la sécurité de la personne qui refuse de prendre ses médicaments doivent être signalés comme un IG. Dans ce cas, le refus de prendre les médicaments doit être signalé dans la catégorie « Blessure grave », sous-catégorie « Automutilation ».

Pour déterminer s'il existe un risque significatif pour la santé ou la sécurité d'une personne lorsque celle-ci refuse de prendre ses médicaments, le fournisseur de services peut communiquer avec le professionnel de la santé réglementé qui a prescrit ou administré le médicament à cette personne.

Q60 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Plainte grave »?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, quelques changements mineurs ont été apportés à la définition constitutive de ce type d'IG.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG :

- Les catégories « Plainte au sujet de l'exploitation, de l'environnement physique ou des normes de sécurité » et « Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave » sont désormais des sous-catégories de cette catégorie consolidée dans les Lignes directrices actualisées.
- La mention « autre incident grave » de la catégorie « Plainte émanant d'un client ou visant un client ou autre incident grave » ne relève plus de la catégorie « Plainte grave ». Les incidents graves qui étaient auparavant signalés sous « autre incident grave » (par exemple, les agressions) disposent désormais de leur propre catégorie ou sous-catégorie.

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ :

- La catégorie « Plainte grave émanant d'une personne ou visant une personne » est désormais une sous-catégorie de cette catégorie consolidée dans les Lignes directrices actualisées.

Le signalement des plaintes fondées sur les droits est nouveau pour tous les fournisseurs de services.

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

Q61 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Plainte grave »?

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, les IG « Plainte grave » devaient faire l'objet d'un rapport dans les 24 heures (niveau 2).

Q62 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Plainte grave »?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Plainte grave » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q63 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Plainte grave »?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Plainte grave ».

Q64 : Quels sont les changements apportés à la définition de la catégorie de signalement de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre »?

Entre les Lignes directrices 2013 du SIG et le Guide de l'utilisateur 2008 de la DSJJ, aucun changement fondamental n'a été apporté à la définition constitutive de ce type d'IG.

Par rapport aux Lignes directrices 2013 du SIG, la catégorie « Sinistre sur les lieux » a été élargie à d'autres types d'incidents connexes : perturbations, interruptions de service et situations d'urgence.

Par rapport au Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, la catégorie « Perturbation importante/situation d'urgence » a été combinée à la catégorie « Sinistre sur les lieux » sous cette catégorie consolidée dans les Lignes directrices actualisées 2019 du SIG.

Q65 : Quels sont les changements apportés aux délais de signalement de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre »?

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

Dans les Lignes directrices 2013 du SIG, un incident devait être signalé en tant qu'incident grave spécial (niveau 1) lorsque les services d'urgence (par exemple, services de police, d'incendie ou d'ambulance) étaient sollicités pour intervenir sur un incident majeur impliquant un client d'un programme financé par le ministère, ou que l'incident était susceptible d'attirer fortement l'attention du public ou des médias.

Dans le Guide de l'utilisateur 2008 pour le SIG de la DSJJ, les IG « Perturbation importante/situation d'urgence » et « Sinistre sur les lieux » devaient être immédiatement signalés par téléphone et faire l'objet d'un rapport écrit dans l'heure (niveau 1).

Q66 : Quels sont les changements apportés aux détails de la catégorie de signalement de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre » ?

Les sous-catégories suivantes de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre » ont été introduites pour mieux décrire le type d'incident, mieux comprendre les circonstances qui l'entourent et assurer un suivi discret de ces circonstances pour la planification et le signalement.

Q67 : Quels sont les changements apportés aux exigences de description de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre » ?

Pour améliorer la cohérence quant au type de renseignements à inclure dans le sommaire descriptif d'un incident grave, les Lignes directrices actualisées 2019 décrivent plus en détail les éléments à inclure dans la description de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre ».

Q68 : Quels sont les changements apportés aux exigences de notification de l'IG « Perturbation, interruption de service, situation d'urgence ou sinistre » ?

Conformément aux exigences énoncées dans la Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé, les fournisseurs de services résidentiels sont tenus d'informer leur bureau local de santé publique lorsqu'une personne logée dans leur résidence ou leur établissement est atteinte ou pourrait être atteinte d'une maladie importante sur le plan de la santé publique, ou est contaminée ou pourrait être contaminée par l'agent d'une maladie transmissible.