



## Ministère des Services sociaux et communautaires

### Stop aux abus - Service de signalement

Questions et réponses pour les organismes de services et les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

#### Q1. Qu'est-ce que le service de signalement Stop aux abus?

R. Le service de signalement **Stop aux abus** est un service de signalement direct doté d'une ligne téléphonique sans frais : 1 800 575-2222, ATS – 1 844 309-1025 et d'une adresse de courriel ([reportONdisability@ontario.ca](mailto:reportONdisability@ontario.ca)). Le service permet aux particuliers de signaler au ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) leurs préoccupations concernant tout cas allégué, soupçonné ou observé de mauvais traitements ou de négligence contre les adultes bénéficiant de services et de soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) directement auprès d'un organisme de prestation de services ou des bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle.

Le ministère fera directement le suivi concernant toute question touchant des personnes bénéficiant des services et des soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le MSSC, et il fera les aiguillages nécessaires au sujet des cas qui ne relèvent pas de sa compétence.

#### Q2. Pourquoi le MSSC a-t-il mis sur pied le service de signalement Stop aux abus?

R. Le service de signalement **Stop aux abus** a été créé en réponse à une enquête du coroner, menée en 2015, sur la mort d'un homme de la région de Hamilton qui est décédé alors qu'il recevait des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (PDI) financés par le MSSC. En réponse à ce constat, et en plus d'autres initiatives en cours, le MSSC a établi une autre méthode pour que soient signalées directement au ministère les allégations de mauvais traitements ou de négligence touchant les adultes ayant une déficience intellectuelle.

#### Q3. Qui peut contacter Stop aux ABUS?

R. Bien que le service de signalement **Stop aux abus** soit disponible pour quiconque est préoccupé par des incidents allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence à l'égard d'adultes ayant une déficience intellectuelle (les victimes elles-mêmes, les membres du public, le personnel d'un organisme de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle, etc.), *il s'adresse principalement aux personnes qui ne disposent pas déjà d'un processus leur permettant de signaler leurs préoccupations ou qui ne savent pas où s'adresser.*

#### Q4. Un membre du personnel d'un organisme de prestation de services aux PDI financés par le ministère devrait-il contacter le service de signalement Stop aux abus s'il constate ou



---

**soupçonne qu'une personne est victime de mauvais traitements ou de négligence au sein de son organisme?**

- R. Le personnel doit d'abord suivre les politiques et procédures de son organisme en matière de découverte et de signalement de cas allégués de mauvais traitements ou de négligence. Tout incident ou toute allégation de mauvais traitements ou de négligence qui pourrait constituer une infraction criminelle doit immédiatement être signalé directement à la police.

Une fois que la police a terminé son enquête et (ou) que la direction a été informée des allégations, le personnel, s'il estime que la réponse appropriée à l'incident n'est pas appropriée, devrait alors contacter le service **Stop aux abus**.

**Q5. La direction d'un organisme devrait-elle contacter le service de signalement Stop aux abus si ses politiques et procédures en place ne lui permettent pas de traiter les incidents?**

- R. Non, la direction de l'organisme ne devrait pas contacter le service Stop aux abus dans ce cas. Si une telle situation se présente, elle doit contacter le bureau régional du ministère afin de discuter des options et des prochaines étapes.

**Q6. Le service de signalement Stop aux abus est-il confidentiel?**

- R. Les personnes qui contactent le service **Stop aux abus** ne sont pas tenues de divulguer leur nom ou leurs coordonnées et peuvent choisir de rester anonymes. Toutefois, il peut être utile qu'elles fournissent au service les renseignements nécessaires pour donner une suite appropriée aux allégations (p. ex., où et quand s'est produit l'incident, qui en est l'auteur, qui a été témoin de l'incident).

Les personnes peuvent fournir leurs coordonnées au service Stop aux abus, dans le cas où nous aurions besoin de les contacter à nouveau pour obtenir de plus amples renseignements, mais demander à conserver leur anonymat pour toutes les autres parties, par exemple la famille ou l'organisme de services concerné.


Le ministère protégera la confidentialité des renseignements personnels, à **moins** que nous ne soyons tenus par la loi de divulguer ces renseignements, par exemple, si la police l'exige.

**Q7. Que se passe-t-il une fois qu'une allégation a été transmise au service de signalement Stop aux abus?**

- R. Lorsqu'une allégation est reçue, elle est analysée afin de déterminer si elle est de nature urgente qui nécessite un appel au 911 et (ou) s'il incombe au MSSC d'en assurer le suivi directement, ou si l'allégation devrait être transmise à une autre autorité compétente pour examen (p. ex., le BTCP).

Une fois que l'allégation a passé l'étape de l'analyse préliminaire, le personnel du service Stop aux abus communiquera avec le bureau régional concerné du MSSC. Le bureau régional :

- informera l'organisme de prestation de services de l'allégation et lui demandera d'en assurer le suivi conformément à ses politiques et procédures;

- 
- collaborera avec l'organisme à propos des mesures à prendre pour aider la personne concernée;
  - déterminera si le ministère devrait prendre des mesures supplémentaires, si le bureau régional estime qu'il existe un risque pour la santé, la sécurité et le bien-être d'une personne ayant une déficience intellectuelle.

**Q8. Quels sont les pouvoirs du ministère en matière de suivi des cas allégués, soupçonnés ou observés de mauvais traitements ou de négligence?**

**R.** Le MSSC a le pouvoir de mener des inspections pour vérifier la conformité des services et soutiens aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère, en vertu de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.

**Q9. Quel est l'impact ou le rôle des organismes et des bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle?**

**R.** Les organismes et les bureaux des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) ont la responsabilité d'informer leur conseil d'administration, leur personnel et les bénévoles de la raison d'être du service de signalement **Stop aux abus** et de leur expliquer comment y avoir accès, au besoin.

En parlant aux parents qui ont des préoccupations ou des plaintes concernant les organismes offrant des services et des soutiens à leurs enfants adultes, le personnel des organismes et des bureaux des SOPDI doit encourager les parents à utiliser **d'abord** le mécanisme de traitement des plaintes de l'organisme **avant** de contacter le service de signalement Stop aux abus.

Le MSSC a créé des documents et publié des liens en ligne que les organismes et les bureaux des SOPDI sont incités à distribuer au sein de leurs collectivités afin de soutenir cet effort et de faire mieux connaître le service de signalement Stop aux abus.

Pour en savoir davantage, veuillez visiter le site Web du service de signalement Stop aux abus à l'adresse: **Ontario.ca/StopAuxAbus**.

**Q10. Un membre du personnel d'un organisme de prestation de services devrait-il communiquer avec le service de signalement Stop aux abus s'il constate ou soupçonne qu'une personne est victime de mauvais traitements ou de négligence?**

**R.** Le service de signalement **Stop aux abus** vise à être complémentaire, et non à remplacer, les processus existants permettant aux fournisseurs de services de signaler les cas de mauvais traitements et de négligence de clients. Le personnel doit suivre les processus existants du SIG/RSIG, selon le cas. Si un incident est signalé par le processus du SIG/RSIG, il n'est pas nécessaire que le personnel communique avec le service de signalement **Stop aux abus**. Le personnel peut



communiquer avec le service de signalement **Stop aux abus** au sujet des incidents ou des situations qui ne cadrent pas avec les critères requis du processus du SIG/RSIG.

Lorsqu'un client a besoin d'une attention médicale, ou s'il existe un danger imminent pour sa santé et sa sécurité, on devrait toujours appeler les services d'urgence 9-1-1.

**Q11. À qui puis-je m'adresser pour obtenir des réponses à mes questions et d'autres renseignements sur le service de signalement Stop aux abus?**

**R.** Si vous avez des questions, veuillez contacter votre bureau régional.