

Family Group Conferencing Ontario Provincial Resource

Processus de résolution des plaintes

Le processus de résolution des plaintes de Family Group Conferencing Ontario Provincial Resource (FGC OPR) est fondé sur les principes directeurs de concertation familiale et des règlements extrajudiciaires des différends, y compris la transparence, l'inclusivité, l'apprentissage et la responsabilisation. Le Comité doit s'efforcer de respecter les calendriers présentés ci-après, mais, selon le principe de la concertation familiale, la résolution de plaintes reste un processus organique, dont la résolution efficace pourrait engendrer plus de temps que prévu au début.

1. Portée

- a. En tant qu'organisme responsable du registre de concertation familiale en Ontario, le FGC OPR se limite à résoudre les plaintes portant sur la conduite, la capacité ou le rendement d'un coordonnateur de concertation familiale inscrit au registre de FGC (le praticien) qui anime des concertations familiales. Ce processus n'est pas destiné à résoudre les plaintes portant sur un organisme de transfert de paiements ou à assurer la médiation de différends entre un tel organisme et un coordonnateur.

2. Comité d'examen

- a. Le rôle du Comité d'examen consiste à passer en revue et résoudre les plaintes concernant la pratique de concertation familiale par un coordonnateur inscrit au registre de FGC OPR.
- b. Un des membres du Comité directeur de FGC OPR assure la présidence du Comité d'examen des plaintes pour un mandat de deux ans.
- c. Le Comité d'examen est convoqué de façon ponctuelle lorsqu'une plainte est déposée auprès de FGC OPR.
- d. Le Comité se compose d'un président et de deux autres membres sélectionnés dans la liste de mentors et de formateurs inscrits, en tenant compte des questions régionales, des conflits d'intérêts, etc.
- e. Conformément aux pratiques de rémunération pour la participation au Comité directeur, les membres du Comité d'examen qui sont aussi des praticiens indépendants reçoivent des honoraires pour leur temps et les membres du Comité d'examen déjà employés à temps plein par une agence, ne sont pas rémunérés pour leur rôle.
- f. Personne ne peut agir dans le cadre d'un processus de plainte ou de demande s'il y a possibilité de conflit d'intérêts, ou une perception raisonnable d'un conflit d'intérêt, avec le plaignant ou le praticien.

3. Processus d'examen

- a. Le processus des plaintes n'est enclenché que lorsque le plaignant a déjà tenté une résolution du différend avec le praticien ou l'organisme de transfert de paiement sans résultat, ou lorsque le plaignant est d'avis que des mesures supplémentaires pourraient s'avérer nécessaires. Si les préoccupations du

plaignant ne sont pas réglées, la plainte passe aux échelons supérieurs et le plaignant dépose sa plainte au coordonnateur provincial de FGC OPR.

- b. Toutes les plaintes ou demandes concernant la conduite, la capacité ou le rendement d'un coordonnateur de FGC doivent être déposées par écrit (les plaintes des membres de la famille peuvent être données verbalement) et doivent inclure ce qui suit :
 - i. le nom et les coordonnées du praticien faisant l'objet de la plainte ou la demande;
 - ii. le nom, les coordonnées et la signature de la personne qui dépose la plainte ou la demande;
 - iii. un résumé des faits allégués dans la plainte ou la demande, ainsi que tout document pour appuyer ou confirmer ces faits.
- c. Lorsqu'une plainte est reçue, le coordonnateur d'OPR commencera par examiner avec le plaignant le processus de résolution déjà entrepris et les résultats de ce processus.
- d. Si une plainte doit passer au processus d'examen, le plaignant devra signer une renonciation à la confidentialité.
- e. Une fois cette renonciation signée reçue, le coordonnateur d'OPR avise le président du Comité d'examen qui siège au Comité directeur. Le président convoque alors une réunion du Comité d'examen conformément au point 2 ci-dessus. Le Comité d'examen est convoqué dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte.
- f. Le Comité d'examen chargé d'examiner la plainte s'efforcera de tenir des discussions avec toutes les parties de la plainte dans les six semaines suivant la convocation.
- g. Le Comité d'examen doit rencontrer ou interroger le praticien, le plaignant, le représentant du programme de l'organisme de transfert de paiement et toute autre partie pertinente comme le personnel de la Société d'aide à l'enfance ou les membres de la famille ayant des renseignements pertinents à contribuer pour éclairer la situation.
- h. Les renseignements à recueillir sont les suivants :
 - i. Détails de la plainte et observations de toutes les parties
 - ii. Résolution tentée et résultats
 - iii. Historique
 - iv. Risque ou préjudice potentiel des actions du praticien sur les clients ou le programme
- i. Le Comité d'examen formule des recommandations pour la résolution de la plainte, que le président présente au Comité directeur dans les dix jours ouvrables suivant la fin des entrevues avec les différentes parties.
- j. Le Comité directeur statue sur les recommandations et le coordonnateur d'OPR communique cette décision dans les dix jours ouvrables suivant leur réception.
- k. Le praticien dispose de dix jours ouvrables pour répondre à la décision du Comité directeur, soit en acceptant la décision et en dressant le plan de

formation, d'encadrement ou de consultation supplémentaires, le cas échéant, ou à un recours de procédure d'appel.

4. Résultats potentiels

- a. Si aucun motif de plainte n'est établi, aucune mesure n'est prise.
- b. Si un motif de plainte est établi, les mesures prises peuvent comprendre ce qui suit :
 - i. Formation supplémentaire obligatoire (aux frais du praticien et dans un délai prescrit) pour traiter des questions soulevées dans la plainte
 - ii. Consultation/encadrement supplémentaire obligatoire (aux frais du praticien et dans un délai prescrit) pour traiter des questions soulevées dans la plainte
 - iii. Suspension du praticien du registre pendant une période fixe et établissement des modalités de sa réintégration
 - iv. Permission accordée au praticien de se retirer du registre de façon permanente
 - v. Retrait permanent du praticien du registre
 - vi. Autres mesures jugées pertinentes par le Comité directeur, y compris le signalement de la conduite du praticien à un organisme de réglementation, à un collège professionnel ou à la police
- c. Les recommandations du Comité doivent inclure des échéanciers et des attentes en matière de responsabilisation pour le coordonnateur.
- d. La conséquence disciplinaire du retrait permanent du registre ou du signalement à un organisme de réglementation, à un collège professionnel ou à la police constitue une sanction extraordinaire qui n'est habituellement pas nécessaire sauf si le praticien, par sa conduite, sa capacité ou son rendement :
 - i. a enfreint la loi ou mis en péril le bien-être des clients;
 - ii. a été négligent envers ses clients et lui permettre de demeurer dans le registre compromettrait le bien-être de ses futurs clients potentiels;
 - iii. peut discréditer la pratique de concertation familiale ou la réputation du George Hull Centre ainsi que FGC OPR;
 - iv. avait déjà fait l'objet d'une plainte ou d'une demande ayant été retenue, et qui l'issue de la plainte ou demande actuelle prouve que le praticien est incapable de résoudre les préoccupations de façon satisfaisante pour le Comité directeur ou est indisposé à le faire.

5. Responsabilités

- a. Le coordonnateur d'OPR est chargé de recevoir les plaintes et de les faire suivre au président du Comité d'examen. Il doit appuyer le président du Comité d'examen dans la planification de réunions et d'entretiens, la collecte et le rassemblement d'information dans le processus d'examen. Le coordonnateur d'OPR est aussi tenu de communiquer les résultats de l'examen et les recommandations au plaignant et au praticien.
- b. Le président du Comité d'examen est tenu de convoquer les membres du Comité d'examen (avec l'aide du coordonnateur d'OPR), de voir à ce qu'ils comprennent leurs rôles et responsabilités, de les préparer les diriger au processus d'examen, et de présenter leurs recommandations au Comité directeur.
- c. Le Comité d'examen est chargé d'analyser la plainte et présenter ses recommandations au Comité directeur.
- d. Il appartient au Comité directeur de prendre la décision finale concernant la résolution de toutes les plaintes.

6. Suivi

- a. Le coordonnateur d'OPR avise le plaignant et l'organisme de transfert de paiements concerné des résultats des procédures de plainte.
- b. Il revient au praticien de voir à ce que les exigences établies par le Comité d'examen soient satisfaites selon les échéanciers prévus et d'en faire part au coordonnateur de FGC OPR.
- c. Une fois toutes les exigences satisfaites, le coordonnateur d'OPR le signalera au Comité directeur, qui fermera le dossier. À ce moment-là, le coordonnateur d'OPR signalera également à l'organisme bénéficiant de transfert de paiements que le dossier est fermé.

7. Appels

- a. Le Comité directeur de FGC OPR se réserve le droit d'exiger une formation supplémentaire, d'ajouter des conditions de pratique ou de retirer des praticiens du registre de FGC de l'Ontario si, après un examen minutieux, il est déterminé que la pratique de concertation familiale ne respecte pas les normes de pratique.
- b. Si un praticien souhaite en appeler de la décision du Comité directeur, l'ultime pouvoir de décision concernant le registre de FGC OPR revient au directeur administratif du George Hull Centre for Children and Families, en tant qu'organisme principal de FGC OPR. L'appel d'une décision du Comité directeur concernant une plainte doit être demandé par écrit auprès du directeur administratif du George Hull Centre for Children and Families dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la décision du Comité directeur.

Ce texte a été traduit de la version originale anglaise par un service indépendant en respectant les limites de la confidentialité. Si vous avez des préoccupations au sujet de ce texte, ou des questions sur la traduction, veuillez contacter Lynda Evans (Program Coordinator, FGC-Provincial Resource) à levans@georgehull.on.ca.