



ARCH Disability Law Centre

Guide des services auxiliaires en Ontario

août 2019

Available in English

55, avenue University, 15e étage, Toronto, ON, M5J 2H7
Tél. : 416-482-8255 1-866-482-2724
ATS: 416-482-1254 1-866-482-2728
www.archdisabilitylaw.ca

** **CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ:** les informations fournies dans ces documents ne constituent pas des conseils juridiques. Consultez un avocat ou un parajuriste si vous avez besoin de conseils juridiques sur une question spécifique. Cette information est à jour en date d'août 2019.*

Veillez noter que les informations contenues dans ce guide ne s'appliquent pas à toutes les situations. Les besoins d'accommodement d'une personne peuvent changer avec le temps et à différents moments de la journée.

© ARCH Disability Law Centre, 2019

Table des matières

Introduction	4
• Qu'est-ce qu'un service de soins à domicile?	
• Qu'est-ce que la vie autonome?	
• Qui peut obtenir des services de soins à domicile?	
Connaissez vos droits	8
• Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires	
• Vos droits en vertu de la Déclaration des droits en matière de soins à domicile	
Foire aux questions	9
1. Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait des services que je reçois?	
2. Quels types de plaintes puis-je adresser à la CARSS?	
3. Comment puis-je me plaindre à CARSS?	
4. Je me suis plaint à mon fournisseur de services de la qualité des services que je recevais et mon problème n'a pas été résolu. Que puis-je faire?	
Ressources	17

Introduction

Quels sont les services de soins à domicile?

Les personnes ayant un handicap peuvent vivre de manière autonome dans leur communauté si elles ont du soutien pour les aider dans leurs tâches quotidiennes. Les « préposés » sont les personnes qui fournissent ce type d'aide, et la façon dont ils aident est connue sous le nom de « **services auxiliaires** ».

Ce guide se concentre sur les **services auxiliaires** ou les services de soutien personnel, qui sont un type de **service communautaire**.

Les **services communautaires** couvrent tous les types de services, incluant:

- les services de soutien communautaire, tels que les services de repas et de transport,
- les services d'aide familiale, tels que les travaux ménagers légers et la préparation des repas,
- des services professionnels, tels que des infirmières et des physiothérapeutes, et
- des services d'assistance personnelle, tels que les activités personnelles courantes de la vie quotidienne et l'hygiène personnelle.

Si vous bénéficiez de services auxiliaires, il vous appartient de décider des tâches pour lesquelles vous souhaitez obtenir de l'aide. Vous êtes la personne qui donne à votre préposé des instructions sur les tâches à faire, quand et comment.

Les services communautaires et auxiliaires sont fournis par **des agences ou des fournisseurs de services** à travers la province.

Il est possible d'obtenir des services de soutien communautaire, des services d'aide familiale et des services professionnels auprès de certains des organismes fournissant des services auxiliaires. Il existe des règles particulières pour déterminer qui peut obtenir ces services.

Qu'est-ce que la vie autonome?

Le mouvement de la vie autonome encourage les personnes ayant un handicap à être des consommateurs actifs de services plutôt que des bénéficiaires passifs de soins.

Les services auxiliaires sont issus du mouvement de la vie autonome. L'objectif des services auxiliaires est de permettre aux personnes ayant un handicap de vivre dans leur communauté et de mener une vie autonome.

Qui peut obtenir des services auxiliaires?

Il n'y a pas de frais pour les services auxiliaires financés par le gouvernement. Ils sont payés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) du gouvernement de l'Ontario.

Pour être admissible aux services auxiliaires, vous devez:

- détenir une carte santé de l'Ontario valide;
- être âgé de 16 ans ou plus;
- avoir un handicap physique permanent et avoir besoin d'assistance physique pour les activités de la vie quotidienne telles que le bain, l'habillage, le transfert et la toilette;
- être capable de donner des instructions sur vos propres services auxiliaires. Cela signifie que vous devez être capable de communiquer avec vos préposés sur ce que vous voulez qu'ils fassent, quand et comment; et
- être en mesure de satisfaire vos besoins liés aux services médicaux ou professionnels par le réseau de santé communautaire existant.

Il se peut que vous ne soyez **pas** admissible pour les services auxiliaires s'il n'est pas possible de fournir les services dont vous avez besoin sans vous exposer, ou exposer votre préposé, à un risque important de préjudice physique.

Comment les services auxiliaires sont-ils fournis?

Les services auxiliaires sont disponibles via:

- 1) les services de soutien en logement ou les services de soutien sous le modèle de la vie autonome dans des logements supervisés;
- 2) logements partagés avec services de soutien;
- 3) services auxiliaires de proximité;
- 4) le financement direct; et
- 5) Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS).

1) Services de soutien en logement (SSLU) ou services de soutien sous le modèle de la vie autonome dans des logements supervisés

- Il s'agit de logements accessibles dans des immeubles où une agence fournit des services auxiliaires à plusieurs locataires de l'immeuble. Vous devez utiliser les services auxiliaires de l'agence si vous emménagez dans ce type de logement.
- L'agence fournit généralement des services auxiliaires et des services d'aide familiale selon un horaire convenu avec vous à l'avance. Si vous avez besoin de services en dehors de l'horaire préétabli, vous pouvez généralement les obtenir auprès de préposés disponibles 24 heures sur 24.

2) Logements partagés avec services de soutien

- Un groupe de personnes vit ensemble et bénéficie de services auxiliaires et d'autres services. Ce type de logement est destiné aux personnes ayant une capacité limitée de gérer leurs propres soins ou aux personnes ayant besoin de nombreux types de services.

3) Services auxiliaires de proximité

- Les services auxiliaires de proximité fournissent des services auxiliaires à domicile, à votre lieu de travail, à l'école, au collège ou à l'université.
- Les préposés sont disponibles de 6h à minuit.
- Vous devez réserver vos services à l'avance. Aucun service d'urgence ou de garde n'est fourni.
- Le nombre d'heures autorisées est limité. Les services auxiliaires de proximité et les services d'aide familiale ne doivent pas dépasser 90 heures par mois. Il est possible d'obtenir une approbation spéciale pour plus d'heures.

4) Financement direct

- Le programme de financement direct permet aux adultes ayant un handicap d'embaucher leurs propres préposés.
- Dans le cadre de ce programme, vous êtes entièrement responsable de vos propres services auxiliaires. Vous êtes responsable de l'embauche, de la formation, de la planification, de la supervision et, si nécessaire, du renvoi de vos préposés.
- Le « Centre for Independent Living » à Toronto (CILT) administre le programme en partenariat avec le Réseau de centres de vie autonome de l'Ontario. Ce programme est financé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario par l'intermédiaire du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre-Toronto.

-
- Pour obtenir un financement direct, vous devez suivre un processus de demande détaillé. Vous serez également invité à participer à une entrevue.

5) Réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)

- Les RLISS coordonnent les services destinés aux aînés, aux personnes ayant un handicap et aux personnes ayant besoin de services de soins de santé pour les aider à vivre de manière autonome dans la communauté. Les RLISS ne fournissent pas de services de soins de santé directs.
- Le personnel des RLISS fournit des informations et coordonne les services professionnels, de soutien personnel et d'aide familiale destinés aux personnes vivant chez elles et aux enfants d'âge scolaire ayant des besoins spéciaux.
- Les RLISS déterminent également l'admissibilité et prennent les dispositions nécessaires pour être admis dans des programmes de logement avec services de soutien / d'assistance à la vie autonome, dans certains lits de soins de longue durée et de réadaptation, ainsi que dans tous les établissements de soins de longue durée.
- Il y a quatorze (14) RLISS en Ontario et vous pouvez trouver votre RLISS local à: <http://www.lhins.on.ca>. Cependant, les RLISS pourraient être remplacés à l'avenir en raison de la Loi de 2019 sur les soins de santé pour la population.

Connaissez vos droits

En Ontario, les règles concernant la plupart des services auxiliaires et des services communautaires sont énoncées dans la *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires*.

Loi sur les services de soins à domicile et les services communautaires

La *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires* s'applique à de nombreux services financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, y compris les services communautaires.

Vos droits en vertu de la Déclaration des droits des soins à domicile

La *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires* contient la *Déclaration des droits des soins à domicile (Déclaration des droits)*. La *Déclaration des droits* est un ensemble de règles sur la manière dont les personnes qui reçoivent des services doivent être traitées - autant par les personnes fournissant les services que par les personnes qui gèrent les services.

La *Déclaration des droits* énumère neuf (9) droits:

1. être traité avec respect et être libre de tout abus
2. faire respecter votre vie privée et votre dignité
3. faire respecter vos besoins et préférences
4. recevoir des informations sur les services que vous obtenez
5. prendre part aux décisions concernant vos services
6. consentir ou refuser des services

-
7. soulever des préoccupations sans que personne ne prenne des mesures contre vous
 8. recevoir des informations sur les lois et les politiques relatives aux soins à domicile et sur la manière de déposer une plainte
 9. garder vos dossiers de soins à domicile confidentiels

Foire aux questions

1. Que puis-je faire si je ne suis pas satisfait de mes services auxiliaires?

Afin de résoudre les problèmes quotidiens, la personne qui dirige les services (vous) est responsable de la résolution des problèmes.

Commencez par noter vos problèmes ou demandez à quelqu'un de les écrire pour vous. Parlez du problème avec quelqu'un de confiance. Certains problèmes peuvent être résolus rapidement si vous en discutez directement avec votre préposé.

Voici quelques conseils pour résoudre les problèmes avec vos préposés:

- n'ayez pas peur de dire comment quelque chose vous affecte ou vous fait ressentir;
- ne traitez qu'un ou deux problèmes à la fois;
- pensez à une solution possible;
- soyez prêt à écouter;
- donnez des commentaires positifs; et
- demandez pour des commentaires.

Se plaindre à l'agence

Chaque agence fournissant des services auxiliaires doit avoir une politique de traitement des plaintes. Si vous n'êtes pas satisfait des services fournis dans

un logement résidentiel de services de soutien, un logement résidentiel partagée, ou des services de proximité ou du RLISS, vous pouvez demander une copie des **politiques de l'agence en matière de plaintes et d'appels**. Suivez les instructions de ces documents pour déposer une plainte. Demandez de rencontrer la direction pour vous aider à résoudre vos problèmes.

Dans la mesure du possible, demandez au préposé d'être présent lors de la réunion avec la direction. N'oubliez pas que tout ce que vous dites à propos du préposé lui sera renvoyé, alors soyez respectueux.

Si la décision prise par l'agence porte sur la qualité des services que vous recevez ou sur le non-respect de vos droits en vertu de la *Déclaration des droits*, vous avez quelques options pour réagir si vous n'êtes pas satisfait. Veuillez-vous reporter à la **Question 4** ci-dessous pour obtenir la liste de vos options disponibles.

Si la décision prise par l'agence concerne votre admissibilité, exclusion, le montant ou la fin d'un service communautaire, vous pouvez faire appel à la Commission d'appel et de révision des services de santé.

2. Quels types de plaintes puis-je adresser à la Commission d'appel et de révision des services de santé?

La Commission d'appel et de révision des services de santé (CARSS) est un tribunal indépendant.

Avant de faire appel auprès de la CARSS, vous devez avoir essayé tout autre processus de traitement des plaintes internes. Cela signifie que vous vous êtes déjà plaint à votre agence et que votre problème n'a pas été résolu à votre satisfaction.

Vous pouvez vous adresser à la CARSS si votre appel concerne la **quantité** de service, tels que le nombre d'heures de service ou les types de services

offerts. Plus précisément, la CARSS traite de la décision d'une agence concernant:

- l'admissibilité aux services communautaires;
- l'exclusion d'un service communautaire;
- le montant d'un service; et
- la cessation d'un service.

La CARSS **ne peut pas** traiter des appels concernant des violations de la *Déclaration des droits*. Elle ne peut pas non plus traiter des appels concernant la **qualité** du service que vous recevez.

Voici les coordonnées de la CARSS:

Commission d'appel et de révision des services de santé

151, rue Bloor Ouest, 9^{ème} étage

Toronto, Ontario, M5S 1S4

Tél.: 416-327-8512

Sans frais: 1-866-282-2179

ATS: 416-326-7TTY

ATS sans frais: 1-877-301-0TTY

Télécopieur: 416-327-8524

Courriel: hsarb@ontario.ca

Site Web: www.hsarb.on.ca

3. Comment se plaindre à la CARSS?

Avis de demande d'audience

Pour vous plaindre à la CARSS, vous devez informer la Commission que vous interjetez appel de la décision de l'agence. Pour ce faire, vous devez informer

la CARSS par écrit de la nécessité d'une audience. Votre **avis de demande d'audience** doit inclure:

- votre nom, adresse et coordonnées;
- une demande d'audience;
- la date de la décision;
- qui a pris la décision (indiquez le nom et les coordonnées de l'agence et le nom de la personne qui a pris la décision);
- une copie de la décision; et
- les détails de la décision que vous contestez, y compris la substance de votre appel, les raisons motivant la décision et la raison pour laquelle vous n'êtes pas d'accord avec la décision.

Si vous êtes représenté par un avocat, indiquez son nom et ses coordonnées. Vous n'avez pas besoin d'un avocat pour faire appel à la CARSS, mais cela peut être utile.

Vous devez fournir à l'agence de service des copies de toutes les informations que vous transmettez à la CARSS. C'est ce qu'on appelle **remettre** votre avis de demande d'audience à l'agence. La preuve que vous avez remis les documents à l'agence doit également être déposée auprès de la CARSS.

Audience devant la CARSS

Avant la tenue d'une audience, une **conférence de cas** aura lieu, généralement par téléphone. Le but est de clarifier les questions en litige, de déterminer s'il existe des faits en accord et d'essayer de régler l'appel si possible. Les conférences de cas sont strictement confidentielles et ne sont pas ouvertes au public.

Une **audience** est l'occasion pour la CASSR d'entendre votre appel. L'audience a lieu lorsque toutes les personnes impliquées dans l'appel peuvent faire connaître leur position et leurs préoccupations. Vous devez rassembler des informations telles que des documents, des enregistrements

de toutes sortes, des déclarations ou des témoins à l'appui de votre appel. La CASSR peut demander:

- la divulgation des documents qu'une partie prévoit présenter à l'audience;
- une liste de tous les documents en possession d'une partie;
- une copie des déclarations de témoins; et
- des copies de rapports d'experts.

L'audience peut avoir lieu en personne, par écrit ou par voie électronique (par exemple via SKYPE ou par téléphone). Il y aura au moins trois membres de la CASSR à l'audience et un sténographe judiciaire. Vous, vos témoins et un représentant de l'agence seront également présents.

Les audiences de la CASSR sont assez formelles. Vous devez présenter les faits de votre cas en premier. S'il y a des témoins, vous devez les appeler à témoigner. Ceci est suivi d'un interrogatoire, également appelé **contre-interrogatoire**, effectué par l'autre partie (l'agence). Ensuite, l'agence présentera sa position et ses témoins, le cas échéant. Vous avez ensuite la chance de contre-interroger l'agence et ses témoins.

Une audience de la CASSR est ouverte au public. S'il y a des informations sensibles que vous ne souhaitez pas voir divulguées au public, informez la CASSR à l'avance que vous souhaitez une audience à huis clos. Les audiences sont enregistrées afin qu'une partie puisse demander une transcription.

Décision

Dans les trois (3) jours suivant l'audience, la CARSS peut décider de:

- garder la même décision que l'agence a initialement prise;
- annuler la décision prise par l'agence et lui demander de prendre une nouvelle décision;

-
- annuler la décision prise par l'agence et rendre une nouvelle décision que l'agence doit appliquer.

Dans certaines circonstances, la CARSS peut ordonner un paiement d'argent aux parties à l'appel.

Réexamen

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision de la CARSS, vous pouvez, dans certaines circonstances, demander à la CARSS de **réexaminer** sa décision dans les vingt (20) jours à compter de la décision. Les motifs pour demander un réexamen incluent ce qui suit: une nouvelle preuve importante qui n'était pas disponible au moment de la procédure initiale, la CARSS a commis une erreur de droit ou de fait telle qu'elle aurait abouti à une décision différente ou des changements importants dans les circonstances depuis la décision initiale.

Une autre option consiste à demander une **révision judiciaire** de la décision à la cour. Vous pouvez demander une révision judiciaire si vous estimez que la CARSS n'a pas respecté la loi.

Si vous souhaitez contester la décision de la CARSS, parlez-en à un avocat.

4. Je me suis plaint de la qualité de services à mon fournisseur de services et mon problème n'a pas été résolu. Que puis-je faire?

Si votre fournisseur de services n'a pas résolu votre problème concernant la qualité des services auxiliaires que vous recevez, ou si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés en vertu de la *Déclaration des droits*, vous avez quelques options.

Selon la situation, vous pouvez contacter :

1) ARCH Disability Law Centre

- Tél. : 416-482-8255
- ATS : 416-482-1254
- Sans frais : 866-482-2724
- ATS sans frais : 866-482-2728
- Courriel : archintake@lao.on.ca
- Site Internet : www.archdisabilitylaw.ca

2) Un médiateur indépendant pour aider à parvenir à un accord avec toutes les parties

- La Marche des dix sous de l'Ontario offre un service de médiation. Vous pouvez les trouver en ligne à : www.marchofdimes.ca
- Tél. : 416-425-3463 poste 7725

3) Membre du Parlement provincial et / ou conseiller municipal

- Utilisez votre code postal pour localiser votre député / circonscription électorale provinciale : www.ontla.on.ca/lao/en/members

4) La ligne ACTION des Soins de longue durée

- Il s'agit d'un service pour recevoir les préoccupations et des plaintes des personnes qui reçoivent les services de foyers de soins de longue durée et du RLSS.
- Les personnes qui appellent la ligne ont la possibilité de parler à un facilitateur de plaintes indépendant pour discuter de leurs préoccupations.
- Tél. : 1-866-876-7658.
- Pour plus d'informations, visitez:
http://www.health.gov.on.ca/fr/common/system/services/lhin/ltc_actionline.aspx

5) Ombudsman des patients

- L'Ombudsman des patients n'acceptera une plainte que si vous avez déjà utilisé tout autre processus à votre disposition, tel que le processus de plainte interne de l'agence.
- L'Ombudsman des patients ne participera pas dans les appels devant la CARSS.
- Rien ne garantit que l'Ombudsman traitera une plainte en particulier. Pour plus d'informations, visitez : <https://www.ombudsmandespatients.ca/Accueil>

6) Collèges professionnels

- Vous êtes peut-être insatisfait des services de soins à domicile fournis par un travailleur social ou un professionnel de la santé, tels qu'une infirmière, un ergothérapeute ou un physiothérapeute. Si tel est le cas, vous pouvez déposer une plainte auprès du "collège" ou de l'organisation qui réglemente la profession de cette personne. Il y a vingt-neuf (29) professions de la santé réglementées par un collège en Ontario.
- L'organisme qui réglemente les travailleurs sociaux s'appelle l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario. Pour plus d'informations, visitez : <http://www.ocswssw.org/fr/>
- Aucune organisation ne réglemente les préposés aux services de soutien à la personne.

7) Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

- Si vous croyez avoir été victime de discrimination, vous pouvez déposer une plainte pour violation des droits de la personne. Pour ce faire, vous devez déposer une requête auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) si la plainte est liée à l'un des motifs de discrimination énumérés dans le *Code des droits de la personne*. Le traitement injuste en raison de vos convictions religieuses, de votre

race, de votre âge, de votre handicap, de votre orientation sexuelle ou de votre origine ethnique sont certains exemples de discrimination.

- En règle générale, vous devez déposer votre requête dans un délai d'un (1) an à compter de la date de l'événement discriminatoire. Pour plus d'informations, visitez : <http://www.sito.gov.on.ca/tdpo/procedure-de-requete-et-dauidence/>

8) Autres options

- Si votre plainte concerne la manière dont vos dossiers ou vos informations personnelles sont conservés ou utilisés par un RLISS ou par un « dépositaire de renseignements sur la santé », vous pouvez déposer une plainte auprès du **Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario** à : <https://www.ipc.on.ca/protection-de-la-vie-privee-particuliers/proteger-sa-vie-privee-2/?lang=fr>
- Si vos droits en vertu de la *Déclaration des droits* ne sont pas respectés, il peut être possible de déposer une demande à la **Cour des petites créances** pour violation du contrat de service.
- Avant de recevoir des services auxiliaires, vous avez dû signer un contrat de service avec votre agence. Ce contrat de service décrivait les services offerts par l'agence et les conditions dans lesquelles ces services sont poursuivis ou arrêtés. Le fournisseur de services doit s'assurer que les droits énoncés dans la Déclaration des droits sont pleinement protégés, que le contrat l'énonce ou non.

Ressources

Si vous avez besoin d'assistance supplémentaire, vous pouvez contacter ARCH. Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne et le « Centre for Independent Living » à Toronto (CILT) peuvent également être une ressource de valeur pour vous.

ARCH Disability Law Centre

Tél. : 416-482-8255

ATS : 416-482-1254

Sans frais : 866-482-2724

ATS sans frais : 866-482-2728

Courriel : archintake@lao.on.ca

Site Internet : www.archdisabilitylaw.ca

Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Tél. : 416-597-4900

Sans frais : 1-866-625-5179

ATS : 416-597-4903

ATS sans frais : 1-866 612-8627

Site Internet : www.hrlsc.on.ca

Centre for Independent Living Toronto

Tél. : 416-599-2458

ATS : 416-599-5077

Télécopieur : 416-599-3555

Courriel : cilt@cilt.ca

Site Internet : www.cilt.ca

Notes :