

Rapport sur le Programme de facilitation des règlements

Le programme de facilitation des règlements de la Commission a été instauré le 15 juillet 2008 en vue de régler les plaintes présentées en vertu des articles 68 et 68.1 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

Le processus de facilitation des règlements est un processus volontaire qui permet aux parties d'entreprendre des discussions avec une tierce partie qui agit comme facilitateur neutre. Pour plus de renseignements, veuillez cliquer sur [Facilitation des règlements du côté gauche de la page](#).

La Commission a commencé à offrir un service de facilitation des règlements le 15 juillet 2008. Ce service est accessible à tous les demandeurs, sauf dans les cas où la Commission juge que la médiation n'est pas appropriée.

La Commission vient de terminer un examen des huit premiers mois du programme. En voici les résultats :

- Entre juillet 2008 et mars 2009, 81 conférences de facilitation des règlements ont été mises au rôle.
- La facilitation des règlements a été refusée par une des parties dans trois demandes (4 %) seulement. Certaines demandes n'ont pas fait l'objet d'une facilitation des règlements parce que les auteurs de demande ont retiré leur demande ou ne se sont pas présentés à la conférence de facilitation des règlements prévue.
- Il y a eu facilitation des règlements dans 68 demandes de révision (84 %).
- Les parties en sont venues à une entente dans 58 demandes de révision (85 %) et sont passées à l'étape de la mise en œuvre des dispositions de l'entente dans 50 demandes. Cela s'est produit lorsque les parties avaient besoin de temps supplémentaire, habituellement 20 jours environ, pour mettre en œuvre les dispositions de l'accord de règlement.
- Dans seulement 11 demandes de révision qui ont fait l'objet d'une facilitation des règlements, (16 %), les parties n'en sont pas venues à une entente et l'affaire a fait l'objet d'une audience orale.

La Commission constate que les parties participent activement au processus de facilitation des règlements. Les commentaires reçus dans le cadre de sondages auprès des parties ont indiqué que la grande majorité des participants trouvaient que le processus de facilitation des règlements avait été une expérience positive qui leur avait permis d'exprimer leurs préoccupations.

La facilitation des règlements est vue comme un processus productif et très utile qui non seulement aide les parties à régler leurs différends, mais qui améliore aussi la communication entre elles.

De plus, la facilitation des règlements permet aux parties de convenir de dispositions qui dépassent parfois ce que la Commission aurait pu ordonner à la suite d'une audience de l'affaire.

En raison du grand nombre de demandes de révision qui fait l'objet d'un règlement et du fait que les parties ont exprimé leur satisfaction d'avoir eu l'occasion de discuter ouvertement de leurs préoccupations et problèmes, la Commission conclut que le programme de facilitation des règlements est une initiative positive et un programme efficace.

Selon une analyse des accords de règlement, les dispositions les plus courantes sur lesquelles les parties se sont entendues sont les suivantes :

- Des dispositions portant sur des préoccupations au sujet d'enquêtes liées à la protection de l'enfance, notamment la façon dont les auteurs de demande ont été traités pendant une enquête, la façon dont la société en est arrivée à une conclusion à la suite de l'enquête, les raisons invoquées pour ne pas mener d'enquête à la suite de plaintes reçues ou de préoccupations formulées, ou les raisons invoquées pour vérifier ou ne pas vérifier des préoccupations liées à des abus ou la protection de l'enfance.
- Des dispositions portant sur des problèmes relatifs à des services dispensés à des enfants et des familles, notamment l'identification des professionnels ou des ressources communautaires appropriés ou l'aiguillage d'auteurs de demande vers des professionnels ou des ressources communautaires appropriés, la fourniture de soutiens supplémentaires, les questions d'accès pour les enfants recevant des soins et la participation des auteurs de demande aux plans de services.
- Des dispositions permettant aux auteurs de demande de verser une lettre ou un avis de désaccord à leur dossier.
- Des dispositions portant sur des façons d'améliorer la communication entre les parties.
- Des dispositions portant sur des situations où les auteurs de demande se sont plaints que les sociétés refusaient de donner suite à leurs plaintes ou leurs préoccupations.

- Des dispositions portant sur des plaintes au sujet d'agents chargés de cas.
- Des dispositions portant sur des préoccupations soulevées au sujet de sociétés refusant de permettre la divulgation intégrale ou partielle d'un dossier.
- Des dispositions portant sur des questions ou des arrangements liés aux droits de visite.
- Des dispositions où les sociétés ont accepté de fournir des explications par écrit, de participer à des rencontres en personne ou à des réunions du comité interne d'examen des plaintes, ou encore de revoir des dossiers, des politiques et des procédures en vue de donner suite aux plaintes ou aux préoccupations des auteurs de demande.