



Association des
centres jeunesse
du Québec

Protocole lors d'une enquête administrative dans une RI-RTF

Adopté par la Conférence des DG le 5 décembre 2014

REMERCIEMENTS

Membres du comité

Nous tenons à remercier les membres du comité qui ont participé à l'élaboration de ce protocole pour leurs judicieux conseils et pour le partage de leurs connaissances et de leur expertise.

Association des centres jeunesse du Québec

Stéphanie Gadoury

Line Bachand

Centre jeunesse de Québec

Frédéric Aublet

Louis Charette

Jean-Simon Gosselin

Martyne Charland

Centre jeunesse de l'Outaouais

Michelyne Gagné

Centre jeunesse de Gaspésie/Les îles

Martine Paradis

Centre jeunesse de Chaudière-Appalaches

Claudine Wilson

Centre jeunesse des Laurentides

Denis Baraby

TABLE DES MATIÈRES

Préambule.....	1
2. Objectif	2
3. Portée.....	3
4. Définitions.....	3
5. Énoncé du protocole.....	3
6. Principes.....	4
7. Dossier	5
8. Procédures d'enquête administrative	6
8.1 Concertation sur les faits allégués.....	6
8.2 Examen préliminaire	6
8.3 Enquête administrative.....	8
8.3.1 Réunion de planification	8
8.3.2 Retrait des usagers	10
8.3.3 Rôle et responsabilités	10
8.3.4 Réunion de suivi	11
8.4 Conclusion de l'enquête administrative	12
8.4.1 Rapport d'enquête administrative	12
8.4.2 Partage des conclusions de l'enquête administrative.....	12
8.4.3 Suivi de l'enquête administrative.....	13
9. Conclusion.....	14

ANNEXES

Annexe 1 – Le droit d'être accompagné

Annexe 2 – Schéma de la procédure d'enquête administrative

Annexe 3 – Les différentes formes de conduites inacceptables envers un enfant

Annexe 4 – Rapport d'examen préliminaire

Annexe 5 – Enquête administrative – Lettre d'avis à la ressource

Annexe 6 – Planification de l'enquête administrative

Annexe 7 – Enquête administrative – Lettre de fin à la ressource

Annexe 8 – Rapport d'enquête administrative

PRÉAMBULE

Le protocole d'enquête administrative dans une ressource de type familial (RTF), dans une ressource intermédiaire de type maison d'accueil (RIMA) ou dans une ressource intermédiaire (RI), vise les écarts de qualité ne pouvant être traités par le processus de contrôle de la qualité en plus des situations de conduite présumée inacceptable étant portées à l'attention d'un centre jeunesse (CJ). Ces écarts de qualité ou cette présumée conduite peuvent concerner un parent d'accueil, un membre de sa famille ou toute autre personne présente sur une base régulière dans le milieu d'accueil. Elles peuvent aussi se rapporter à un remplaçant compétent¹, un responsable de ressource ou son employé².

L'enquête administrative dans une ressource³ (RTF-RIMA-RI) interpelle plusieurs acteurs d'un même CJ. Compte tenu de leurs responsabilités respectives, il importe que ces acteurs se concertent et coordonnent leurs interventions.

L'intérêt de l'enfant étant la préoccupation de tous, il est essentiel de toujours situer celui-ci au centre de l'intervention.

Ce document définit le cadre général entourant l'enquête administrative. Celui-ci en précise les principes directeurs, les situations qui relèvent de son application et les responsabilités des principaux acteurs.

Le protocole traduit la volonté des CJ de procéder à une enquête administrative en toute équité et de manière respectueuse des lois, des ententes collectives et nationales, et des personnes mises en cause.

Certaines situations relèvent de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse et, parmi ces dernières, quelques-unes peuvent donner lieu à l'application de « l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique ». Ces situations sont traitées par le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ).

Par ailleurs, il est à noter que l'évaluation d'un signalement et l'enquête administrative sont deux processus distincts.

¹ Dans les ententes collectives, le remplaçant compétent réfère à une personne « ayant les habiletés et les attitudes nécessaires pour le maintien d'une prestation de services de qualité ».

² Pour la suite du document, lorsqu'il sera question de la conduite d'une ressource, il faut comprendre que cela inclut le parent d'accueil, un membre de sa famille ou toute autre personne présente sur une base régulière dans le milieu d'accueil, un remplaçant compétent, un responsable de ressource ou son employé.

³ Afin d'alléger le texte, le terme « ressource » sera utilisé pour désigner les RTF, les RIMA et les RI.

1. INTRODUCTION

Partenaires des CJ, il incombe aux ressources d'offrir aux enfants qui leur sont confiés les soins dont ils ont besoin ainsi qu'un cadre de vie où ils se sentent en sécurité. Elles ont plus particulièrement la responsabilité d'offrir les services de soutien ou d'assistance communs prévus par la partie 1 de l'Instrument sur la détermination et la classification des services, de même que les services de soutien ou d'assistance particuliers déterminés par l'établissement dans la partie 2 de ce même instrument⁴.

À titre de prestataires de services, les ressources ont la responsabilité de rendre des services de qualité dans l'intérêt des enfants qui leur sont confiés⁵. Celles-ci peuvent compter sur l'aide, l'appui ou l'accompagnement du CJ. Ce dernier a la responsabilité d'assurer le suivi professionnel des enfants hébergés, notamment en effectuant un contrôle continu de la qualité des services rendus à ces derniers. Il arrive parfois que des préoccupations quant aux services rendus par la ressource soient soulevées. Qu'il s'agisse d'une conduite inacceptable envers un enfant ou d'un manquement dans les services à rendre, ceux-ci doivent être traités avec professionnalisme en analysant les causes des allégations et en établissant le contexte et les circonstances des faits rapportés, tout en respectant les droits des enfants et de leur famille ainsi que ceux des ressources.

2. OBJECTIF

Une attention particulière doit être portée aux allégations mettant en cause la prestation de services ou la conduite d'une ressource. Certaines conduites doivent être considérées comme inacceptables du fait qu'elles peuvent causer ou risquent de causer un préjudice à un enfant. Elles doivent, le cas échéant, faire l'objet d'une enquête administrative.

Le protocole identifie les objectifs, la portée, les définitions, l'énoncé de principes et les procédures indiquant les étapes à suivre lors de son application. Par le fait même, il vise à s'assurer que le CJ traite de façon efficace et conforme à son mandat légal et clinique l'analyse des faits et des éléments liés à l'enquête administrative dans une ressource.

⁴ Québec, *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial*, à jour au 1^{er} juin 2014, Éditeur officiel du Québec, Chapitre S-4.2, r. 3.1, Article 1, 3, 4.

⁵ Québec, *Entente collective entre le MSSS et l'ADREQ*, 6 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-2.01.

Québec, *Entente collective entre le MSSS et la FFARIQ*, 31 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-2.01.

Québec, *Entente nationale entre le MSSS et la FRIJQ*, 7 février 2013, chapitre 2-0.00, article 2-3.01.

3. PORTÉE

Le protocole d'enquête administrative s'applique à la ressource pour les enfants qu'elle héberge ou qu'elle a hébergés. La mise en œuvre de ce protocole doit respecter les lois en vigueur, les ententes collectives ou nationales de même que les normes, les politiques et procédures, les directives, les principes directeurs, le code d'éthique, la philosophie des services et les principes d'intervention des CJ.

Le présent protocole exige l'engagement et la collaboration des différentes directions cliniques et support. Il interpelle plus spécifiquement les gestionnaires et les intervenants qui ont une responsabilité auprès des ressources et des enfants qui y sont hébergés. Dans la majorité des cas, le gestionnaire de risques sera aussi mis à contribution.

Ces personnes sont tenues de coopérer d'une manière directe et soutenue. La mise en œuvre du protocole respecte les rôles et les mandats propres aux différents services, de même que leur complémentarité.

4. DÉFINITIONS

Une *enquête administrative* permet d'établir les faits et les circonstances entourant les allégations d'une conduite inacceptable dans une ressource.

Un *écart de qualité* se définit par l'écart entre les services rendus et le résultat voulu.

Une *conduite inacceptable*⁶ se définit comme une action ou une omission de la part d'une ressource causant ou pouvant causer un préjudice à un enfant hébergé.

5. ÉNONCÉ DU PROTOCOLE

Toute personne à l'emploi, ou agissant à titre de bénévole ou de stagiaire auprès d'un CJ, qui est témoin ou informée d'une situation de conduite inacceptable dans une ressource ou qui constate un écart majeur dans la qualité des services rendus par cette dernière doit :

⁶ Des exemples de conduites inacceptables sont présentés en Annexe 3.

- ♦ Dénoncer cet écart ou cette conduite à son supérieur immédiat si elle a un motif raisonnable de croire que cet écart ou cette conduite ou leur récurrence causent ou peuvent causer un préjudice à un enfant placé. Cette personne peut aussi consulter le service de réception et traitement des signalements (RTS) afin de déterminer s'il y a lieu de signaler.
- ♦ Signaler la situation au DPJ si elle a un motif raisonnable de croire que cet écart ou cette conduite compromettent ou risquent de compromettre la sécurité ou le développement d'un enfant placé selon les alinéas 38 et 38.1 de la LPJ.

6. PRINCIPES

Principes visant à assurer le meilleur intérêt et le respect des droits de l'enfant

- ♦ Chaque enfant placé dans une ressource a droit à la satisfaction de l'ensemble de ses besoins fondamentaux, notamment celui d'être protégé, de se développer et de vivre dans un milieu sécuritaire.
- ♦ Toutes les décisions doivent être prises dans l'intérêt de l'enfant, dans le respect de ses droits et en faisant participer celui-ci aux décisions qui le concernent, selon son âge.
- ♦ L'enfant qui doit être transféré de ressource se doit d'être consulté au préalable, dans la mesure où son niveau de développement lui permet de comprendre le sens de l'intervention. Il doit aussi « recevoir l'information et la préparation nécessaires à son transfert »⁷.
- ♦ Chaque enfant a droit au respect de la confidentialité des renseignements le concernant. De ce fait, toutes les communications transmises à la ressource ou les renseignements qu'elle consigne au sujet de l'enfant doivent respecter les lois en vigueur.

Principes visant les parents de l'enfant

- ♦ Les parents, à titre de titulaires de l'autorité parentale, doivent être informés, consultés, impliqués et soutenus dans le cadre du présent protocole.

⁷ Québec, *Loi sur la protection de la jeunesse : LRQ, chapitre P-34.1, à jour au 1^{er} février 2014*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, Article 7.

- ♦ Les parents doivent être consultés, avant le transfert de leur enfant vers une autre ressource⁸.

Principes visant la ressource

- ♦ Dans le cas où une enquête administrative serait entreprise, la ressource doit être informée des motifs de cette enquête⁹ la concernant, dans le meilleur délai.
- ♦ La ressource qui fait l'objet d'une enquête administrative a le droit « d'être entendue et de faire les représentations appropriées¹⁰ ».
- ♦ Lors de l'enquête administrative, la ressource a le droit d'être accompagnée¹¹ d'un représentant de son association ou de son organisme représentatif¹².
- ♦ Dans le cas où les enfants hébergés seraient déplacés de la ressource, dans le cadre de l'enquête administrative, les motifs de retrait doivent être communiqués par écrit¹³ à la ressource avec copie à l'association qui la représente dans le cas d'une RTF ou d'une RIMA.

7. DOSSIER

Toute l'information pertinente, relative à la tenue d'une enquête administrative ou la conclusion de celle-ci, doit être consignée dans le fichier de renseignements personnels concernant la ressource en y excluant les renseignements personnels reliés à l'utilisateur et à sa famille.

Le dossier de l'utilisateur doit contenir les conclusions et les recommandations du rapport de l'enquête administrative à même les notes de suivi d'activités ainsi que la déclaration d'incident/accident, le cas échéant.

⁸ *Ibid.*

⁹ Québec. *Entente collective entre le MSSS et l'ADREQ*, 6 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.02.

Québec. *Entente collective entre le MSSS et la FFARIQ*, 31 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.02.

Québec. *Entente nationale entre le MSSS et la FRIJQ*, 7 février 2013, chapitre 2-0.00, 2-5.02.

¹⁰ *Ibid.*

¹¹ Annexe 1.

¹² *Ibid.*

¹³ Québec. *Entente collective entre le MSSS et l'ADREQ*, 6 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.05.

Québec. *Entente collective entre le MSSS et la FFARIQ*, 31 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.05.

Québec. *Entente nationale entre le MSSS et la FRIJQ*, 7 février 2013, chapitre 2-0.00, 2-5.05.

8. PROCÉDURES D'ENQUÊTE ADMINISTRATIVE¹⁴

8.1 Concertation sur les faits allégués

Lors de la prise de connaissance d'une allégation de conduite inacceptable dans une ressource, un arrimage est essentiel entre la DPJ et la direction responsable des ressources. Une concertation doit rapidement être mise en place afin de vérifier :

1. si un signalement est déjà en cours en regard de cette allégation;
2. s'il y a lieu de faire un signalement;
3. si la conduite alléguée doit faire l'objet d'une enquête administrative.

Dans le cas où un signalement est retenu, le DPJ procédera rapidement à une évaluation de la situation au sens de la LPJ. L'évaluation d'un signalement (article 32) est une tâche exclusive du DPJ qui lui permet d'enquêter sur toute matière relevant de sa compétence (article 35.1). Toutefois, afin de prendre la meilleure orientation en lien avec les ententes qui nous lient avec les ressources, il est recommandé de procéder aussi à une enquête administrative lors de laquelle la ressource pourra se prévaloir de son droit à l'accompagnement. Ainsi, la concertation entre les directions responsables s'avère essentielle à la bonne gestion des procédures à suivre dans l'une ou l'autre des situations (évaluation du signalement ou enquête administrative).

Lorsque les faits rapportés ne nécessitent pas l'intervention du DPJ, le gestionnaire responsable des enquêtes administratives doit analyser les informations reçues et prendre la décision de procéder à un examen préliminaire, s'il y a lieu. Dans le cas contraire, le gestionnaire motive sa décision par écrit et dépose ce document dans le fichier de renseignements personnels de la ressource en s'assurant qu'il ne contienne aucun renseignement personnel sur l'enfant et sa famille.

8.2 Examen préliminaire

Le but de l'examen préliminaire est de déterminer s'il y a lieu de procéder à une enquête administrative ou de traiter l'écart de qualité constaté à l'intérieur du processus de contrôle de la qualité des services rendus à l'utilisateur. Le gestionnaire désigné pour la tenue de cet examen préliminaire s'assure que le fichier de renseignements personnels de la ressource contienne le rapport d'évaluation de la ressource, les suivis d'activités, les plans d'action ainsi que tout autre

¹⁴ Schéma en Annexe 2.

document qu'il juge pertinent à l'analyse de la conduite inacceptable ou de l'écart de qualité. Par la suite, il procède à un examen préliminaire, à la lumière des éléments suivants :

- a. L'urgence d'intervenir compte tenu, notamment, du risque réel de récurrence, de représailles ou de pression pour l'enfant présumé victime ou un autre enfant vivant dans la ressource.
- b. Le motif des allégations en tenant compte, entre autres, de la gravité et de la crédibilité des allégations.
- c. Le besoin de mener une enquête administrative compte tenu, notamment, du caractère préjudiciable des faits, de leur gravité, de leur véracité ou de leur récurrence.
- d. Le besoin de recueillir des informations complémentaires et de se concerter avec d'autres personnes, notamment le DPJ, les intervenants des enfants et leur chef de service.
- e. Le besoin de mettre en place des mesures de soutien à l'enfant placé.
- f. Le besoin de mettre en place des actions ou des mesures pour la ressource.

L'examen préliminaire peut mener à deux décisions :

1- Le gestionnaire décide de ne pas mener d'enquête administrative. Il doit veiller à ce qu'un rapport d'examen préliminaire¹⁵, faisant état de sa décision, soit déposé dans le fichier de renseignement personnel de la ressource en y omettant les renseignements personnels sur l'enfant ou sa famille. Le rapport doit contenir les éléments suivants :

- a. Une description des allégations;
- b. Un compte rendu des démarches effectuées et des personnes contactées;
- c. Une analyse des données sommaires;
- d. Un énoncé des motifs justifiant la fin de l'intervention;
- e. Le cas échéant, une description des mesures qui ont dû être prises ou qui seront prises.

2- Le gestionnaire décide de mener une enquête administrative. Cette décision doit se prendre dans un délai raisonnable. L'entente nationale de la FRIJQ (article 2-5.03) précise que la ressource doit être informée des motifs justifiant la décision de l'établissement de

¹⁵ Annexe 4.

procéder à une enquête administrative par l'envoi d'un avis écrit. Il est suggéré de le faire par courrier recommandé et d'appliquer le même procédé pour tout type de ressource.

Dans les deux cas, le gestionnaire responsable de l'examen préliminaire s'assure d'en transmettre les conclusions aux chefs de service responsables des enfants placés. De plus, il informe les personnes concernées de sa décision de procéder ou non à l'enquête administrative.

8.3 Enquête administrative

L'enquête administrative doit être faite avec diligence, normalement dans un délai de 30 jours¹⁶. Ainsi, une réunion de planification doit se tenir rapidement suivant la décision de procéder à une enquête administrative. Cette rencontre doit avoir lieu préalablement à toute vérification ou analyse des faits auprès de la ressource concernée. Les personnes suivantes¹⁷ peuvent être convoquées à cette réunion de planification¹⁸ par le gestionnaire responsable de l'enquête administrative qui en assurera la coordination et l'animation :

- Le gestionnaire ou l'intervenant assigné au contrôle de la qualité des services rendus par la ressource;
- l'intervenant désigné pour l'enquête administrative;
- les intervenants des enfants ou leur chef de service;
- l'intervenant à l'évaluation, dans le cas où il y aurait un signalement de retenu;
- un représentant du contentieux ou de la DRH, s'il y a lieu.

8.3.1 Réunion de planification

Le but de la réunion de planification¹⁹ est de partager l'information pertinente pour l'enquête administrative et déterminer :

1. le délai à l'intérieur duquel il serait approprié d'intervenir;
2. les mesures temporaires déjà prises ou devant être prises;
3. les stratégies d'enquête;
4. les rôles et les responsabilités des différents acteurs (par ex. : les personnes chargées des entrevues);

¹⁶ Ce délai est exclusif aux ententes collectives de l'ADREQ et de la FFARIQ.

¹⁷ Cette liste n'est pas exhaustive, elle est décrite à titre indicatif.

¹⁸ Les personnes qui sont invitées à la réunion sont tenues d'y assister. Si elles ne peuvent y assister, elles doivent s'assurer de faire parvenir l'information pertinente.

¹⁹ Un document de soutien à la planification de l'enquête se trouve en annexe 6.

5. les collaborateurs possibles;
6. la gestion des communications;
7. le plan de communication : identifier les personnes qui ont été informées de la situation et celles qui doivent l'être, préciser l'information à transmettre, désigner les personnes chargées de transmettre cette information (par ex. : l'intervenant de l'enfant doit informer les parents et l'intervenant en lien avec la ressource doit informer la ressource);
8. les mesures visant à soutenir l'enfant et sa famille;
9. les mesures visant à accompagner la ressource dans le cas où l'enfant doit être déplacé;
10. la date de la rencontre de suivi.

Évaluation du DPJ

À tout moment lors de l'enquête administrative, il est possible que l'analyse des faits et des circonstances mène à la décision de signaler la situation au DPJ. Dans ce cas, les deux directions doivent à nouveau se concerter puisqu'il est aussi possible que l'enquête administrative soit faite en concomitance avec l'évaluation du signalement, même si cette dernière devrait généralement précéder l'enquête lorsque cela est possible.

Il est aussi important de rappeler que l'évaluation du signalement ou l'enquête policière prévaut sur l'enquête administrative. Ainsi, il est possible que l'enquête administrative soit momentanément interrompue au profit de l'évaluation du signalement. Lors de la reprise de l'enquête administrative, la ressource pourra être accompagnée de son représentant.

Il est à noter que le contenu de l'entrevue de l'évaluateur du signalement avec la ressource ne pourra être utilisé dans le cadre de l'enquête administrative sans son consentement, puisque la ressource n'y était pas représentée. Toutefois, les motifs et la conclusion de l'évaluation du signalement (faits fondés ou non) pourront être partagés et inclus dans l'enquête administrative. De plus, dès la rétention d'un signalement concernant un enfant placé dans une ressource, toutes les informations transmises à la ressource sur le contenu du signalement doivent respecter les règles de confidentialité. Ces informations doivent aussi être traitées avec prudence afin de ne pas nuire à l'évaluation ou à l'enquête policière, le cas échéant.

8.3.2 Retrait des usagers

Dans le cas où une décision serait prise à l'effet de déplacer les jeunes de la ressource pendant la tenue de l'enquête administrative, il est rappelé que « l'établissement peut retirer un ou des usagers de la ressource, avec ou sans rétribution », s'il croit que la sécurité de ceux-ci est menacée. Le cas échéant, « les motifs de retrait sont communiqués par écrit à la ressource²⁰, avec copie à l'association représentative » pour les ressources représentées par l'ADREQ ou la FFARIQ²¹.

« Cependant, la ressource continue de recevoir, pour l'ensemble des places reconnues, l'allocation quotidienne pour les frais fixes de dépenses de fonctionnement raisonnables²² » ou, dans le cas d'une ressource représentée par la FRIJQ, « la partie pour les frais fixes associés aux coûts d'opération, ainsi que les coûts d'opération liés à l'immeuble²³ ».

8.3.3 Rôle et responsabilités

La personne responsable de mener l'enquête administrative et les personnes identifiées lors de la rencontre de planification collaborent et se concertent en regard des décisions à prendre. Les décisions prises le sont dans l'intérêt de l'enfant et dans le but de réduire au minimum le nombre de rencontres et les personnes qu'il aura à rencontrer dans le cadre de l'enquête administrative. Lors de cette enquête, l'enfant devrait généralement rencontrer l'intervenant étant le plus significatif pour lui.

- La personne désignée pour effectuer l'enquête administrative est responsable de récolter toute l'information pertinente à l'enquête auprès de la ressource, des différents collaborateurs et des autres intervenants concernés. Dans les cas où il y aurait une enquête administrative sans que le DPJ intervienne dans le cadre d'un signalement, le DPJ et le directeur responsable de l'enquête administrative pourraient convenir que la personne responsable de l'enquête soit aussi responsable de rencontrer l'enfant. Ainsi, cette personne doit s'assurer d'obtenir les autorisations nécessaires pour rencontrer l'enfant qui est sous la responsabilité du DPJ :
 - Autorisation du DPJ s'il exerce les attributs de l'autorité parentale;

²⁰ Québec. *Entente nationale entre le MSSS et la FRIJQ*, 7 février 2013, chapitre 2-0.00, 2-5.05.

²¹ Québec. *Entente collective entre le MSSS et l'ADREQ*, 6 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.05.

Québec. *Entente collective entre le MSSS et la FFARIQ*, 31 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.05.

²² *Ibid.*

Ibid.

²³ Québec. *Entente nationale entre le MSSS et la FRIJQ*, 7 février 2013, chapitre 2-0.00, 2-5.04.

- Autorisation de l'un des titulaires de l'autorité parentale si l'enfant a moins de 14 ans;
- Autorisation de l'enfant s'il a plus de 14 ans.
- L'intervenant de l'enfant s'assure que les parents soient informés de l'évolution de la situation et soutenus tout au long du processus, s'il y a lieu de déplacer l'enfant²⁴.
- L'intervenant en lien avec la ressource s'assure que cette dernière soit informée de l'évolution de la situation.

Lorsque de nouvelles informations justifiant un signalement sont obtenues durant le processus, il est possible que la situation soit signalée et retenue. À ce moment, l'intervenant qui procède à l'évaluation de la situation de l'enfant ne peut accompagner la personne responsable de l'enquête lors des rencontres concernant l'enquête administrative. Il en est de même pour l'enquêteur désigné qui ne pourra accompagner l'intervenant à l'évaluation lors des rencontres avec la ressource.

8.3.4 Réunion de suivi

S'il y a lieu, le gestionnaire responsable de l'enquête administrative organise une réunion de suivi en cours d'enquête. Cette rencontre peut avoir lieu dans le but de dresser un bilan de l'intervention, analyser les faits nouveaux et traduire les orientations qui suivront l'enquête administrative. À la suite de cette réunion, le gestionnaire responsable de l'enquête peut envoyer une lettre de convocation²⁵ au(x) responsable(s) de la ressource afin de permettre à la personne responsable de l'enquête d'obtenir un complément d'information et de valider les faits nouveaux obtenus en cours d'enquête.

²⁴ Lorsqu'un déplacement est envisagé, l'intervenant responsable du dossier est tenu de consulter les parents de l'enfant et de s'assurer que ce dernier reçoive l'information et la préparation nécessaires à son déplacement. Dans une situation d'urgence où l'enfant est déplacé sans que les parents soient consultés, l'intervenant doit, le jour ouvrable suivant, informer les parents des circonstances du déplacement et les inviter à exprimer leur opinion. Lorsqu'il est impossible de joindre les parents, mais que leur adresse est connue, ces derniers se doivent d'être informés par courrier.

²⁵ Annexe 7

8.4 Conclusion de l'enquête administrative

8.4.1 Rapport d'enquête administrative

Le gestionnaire responsable de l'enquête voit à ce qu'un rapport d'enquête administrative²⁶ soit rédigé dans un délai raisonnable, suivant la conclusion de celle-ci. Il s'assure aussi de la qualité et de la pertinence de l'information contenue dans ce rapport qui comprend :

1. une description de chaque élément des allégations qui font l'objet de l'enquête;
2. un compte rendu des vérifications effectuées;
3. la conclusion de l'évaluation de la situation de l'enfant par le DPJ (faits fondés et alinéa de la LPJ), s'il y a lieu;
4. les résultats d'une vérification policière effectuée en cours d'enquête, le cas échéant;
5. une analyse de l'information reçue, y compris la réponse de la ressource aux allégations;
6. une conclusion quant au bien-fondé de chaque élément des allégations;
7. les faits et leurs répercussions sur l'enfant, s'il y a lieu;
8. une description des mesures prises, le cas échéant;
9. les mesures recommandées et la personne responsable de leur application;
10. les délais d'exécution du plan d'action convenu avec la ressource.

8.4.2 Partage des conclusions de l'enquête administrative

Tel que précisé dans les ententes collectives et nationale, « l'enquête doit être faite avec diligence²⁷ ». Les ententes collectives précisent toutefois que cette enquête doit être faite « normalement dans un délai de 30 jours du moment où la ressource est informée de la tenue de l'enquête²⁸ ». Dans le cas où les allégations seraient suffisamment graves pour qu'un signalement soit retenu par le DPJ, l'évaluation réalisée par celui-ci a préséance sur l'enquête administrative et sa conclusion devient un élément de l'enquête administrative. Il serait donc possible que l'enquête excède le délai de 30 jours, particulièrement lorsqu'une enquête policière

²⁶ Annexe 8

²⁷ Québec. *Entente collective entre le MSSS et l'ADREQ*, 6 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.03.

Québec. *Entente collective entre le MSSS et la FFARIQ*, 31 août 2012, chapitre 2-0.00, article 2-3.03.

Québec. *Entente nationale entre le MSSS et la FRIJQ*, 7 février 2013, chapitre 2-0.00, 2-5.02.

²⁸ *Ibid.*
Ibid.

est en cours dans le cadre de l'application de l'entente multisectorielle. Les CJ sont toutefois invités à procéder avec diligence et à coordonner leurs activités dans le but de respecter le délai prescrit dans les ententes.

Le rapport d'enquête administrative est examiné par le gestionnaire responsable de l'enquête qui veille à ce que :

1. le dossier complet de l'enquête administrative soit déposé dans le fichier de renseignement personnel de la ressource;
2. le rapport d'enquête administrative ne contienne aucun renseignement personnel sur l'enfant et sa famille;
3. les conclusions et les recommandations de l'enquête administrative soient transmises au chef de service responsable de l'enfant placé.

8.4.3 Suivi de l'enquête administrative

Le gestionnaire responsable de l'enquête informe la ressource, par écrit, des conclusions de l'enquête, des mesures et des décisions qui s'imposent. La version originale du rapport est déposée dans le fichier de renseignement personnel de la ressource. Dans le cas où cette dernière souhaiterait obtenir une copie du rapport d'enquête, elle doit en faire la demande selon les procédures prévues par le CJ.

Une rencontre avec la ressource peut aussi être organisée afin de l'informer de la conclusion de l'enquête administrative et de ses droits en vertu de l'entente collective ou nationale de soumettre un avis de mécontentement par écrit au représentant désigné par l'établissement dans les 60 jours (ou 90 jours pour les ressources représentées par la FFARIQ) suivant cette rencontre²⁹.

L'intervenant de l'enfant doit informer les parents de la conclusion de l'enquête. Il doit s'assurer que le dossier de l'enfant, notamment les suivis d'activités, le plan d'intervention et le rapport de révision en protection de la jeunesse, tiennent compte des recommandations. Il en est de même pour l'Instrument de classification qui sera révisé, le cas échéant.

Lorsque pertinent ou lorsqu'il y a un motif raisonnable de croire que la conduite inacceptable a pu causer ou risque de causer un préjudice à un enfant placé, le gestionnaire responsable de

²⁹ Québec. *Entente collective entre le MSSS et l'ADREQ*, 6 août 2012, chapitre 2-0.00, article 6-2.03.

Québec. *Entente collective entre le MSSS et la FFARIQ*, 31 août 2012, chapitre 2-0.00, article 6-2.02.

Québec. *Entente nationale entre le MSSS et la FRIJQ*, 7 février 2013, chapitre 2-0.00, 2-7.03.

l'enquête s'assure que le gestionnaire de risques est interpellé à tout moment jugé opportun durant l'enquête. De plus, il voit à ce que le formulaire incident-accident destiné aux usagers ait été rempli et envoyé sans délai au responsable de la gestion des risques.

9. CONCLUSION

L'enquête administrative et l'évaluation du DPJ sont des processus tout à fait distincts par le fait qu'ils visent des personnes et des actions différentes. Une coordination efficace de ces deux processus, qui peuvent parfois s'exercer de façon concomitante, s'avère essentielle afin d'être en mesure de procéder à l'enquête administrative dans un délai de normalement 30 jours. De plus, comme le DPJ est responsable d'agir avec diligence lorsqu'il y a présomption d'un risque pour la sécurité et le développement d'un enfant, il s'avère aussi important que l'enquête administrative puisse se dérouler rapidement après l'évaluation du signalement ou en parallèle avec celle-ci, afin d'éviter de rendre caduc le droit d'accompagnement des ressources prévu lors de l'enquête administrative.

Annexe 1



Lors de l'enquête administrative, la ressource peut se prévaloir de son droit d'être accompagnée tel que défini dans l'article 2-3.02 des ententes collectives de l'ADREQ et la FFARIQ ainsi que l'article 2-5.02 de l'entente nationale de la FRIJQ.

L'article 2-3.02 des ententes collectives se lit comme suit : « La ressource doit être informée, avec diligence, des motifs de l'enquête et avoir l'occasion, au cours de celle-ci, d'être entendue et de faire les représentations appropriées, accompagnée, si elle le désire, d'un représentant de l'association ».

Ainsi, la ressource bénéficie, en vertu de cet article, d'un droit d'être informée avec diligence, d'être entendue et de faire les représentations appropriées. En l'espèce, le terme « accompagnée » utilisé dans cet article vise un rôle d'assistance, de présence, de conseil, de soutien et de recommandation en faveur de la ressource, et la formulation de l'article ne permet pas au représentant de l'association de faire, en lieu et place de la ressource, des représentations à ce stade de l'enquête.

Par ailleurs, lors de l'évaluation d'un signalement, la ressource ne peut prétendre au droit à l'accompagnement prévu par la LSSSS et la LPJ puisque ce droit appartient à un usager d'un établissement ce que n'est pas une ressource.

La LPJ s'adresse à l'enfant et à ses parents³⁰ (« père, mère ou toute autre personne agissant à titre de responsable de l'autorité parentale »³¹) considérés comme des usagers, recevant des services sociaux. Seuls les enfants et leurs parents peuvent se prévaloir du droit à l'accompagnement prévu dans l'article 8, dernier alinéa de la LPJ et l'article 11 de la LSSSS.

Enfin, tant l'entente collective (article 2-2.01), l'entente nationale (article 2-3.01) que le Code civil du Québec (article 2098 et suivants) définissent la ressource comme étant un prestataire de services et non un usager. Les dispositions de la LPJ et de la LSSSS en matière d'assistance et d'accompagnement ne peuvent donc s'appliquer à une ressource.

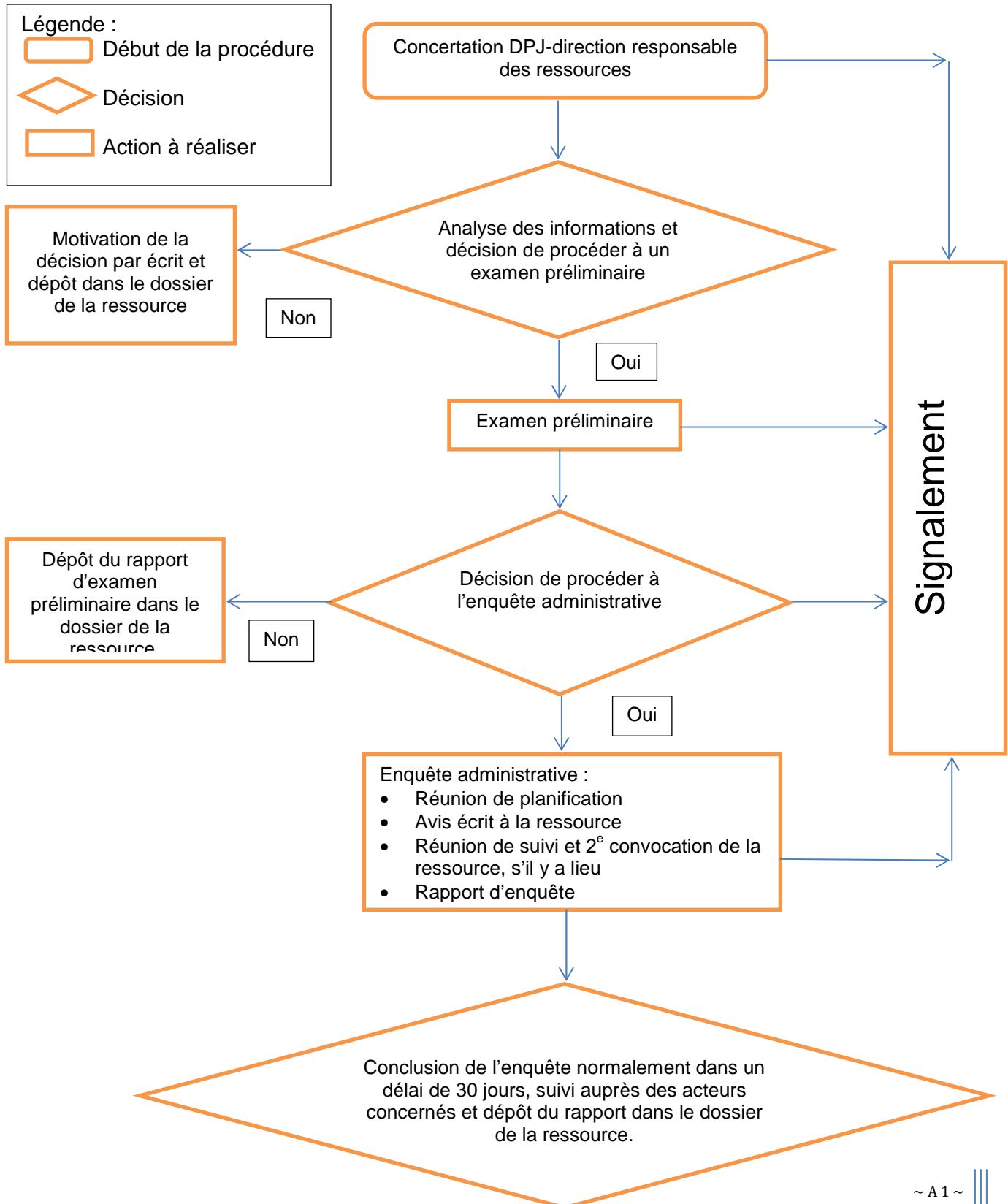
L'évaluation d'un signalement par le DPJ ne peut être remise en cause par le CJ, les ressources ou leurs représentants. Le résultat de cette évaluation constitue un fait que les parties doivent prendre en considération lorsqu'il est soumis à leur attention lors d'une enquête administrative.

³⁰ Pour la suite du document, il faut comprendre que l'utilisation du mot parent fait référence au père, à la mère ou toute autre personne agissant comme titulaire de l'autorité parentale.

³¹ Québec. *Loi sur la protection de la jeunesse : LRQ, chapitre P-34.1, à jour au 1^{er} février 2014*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, Article 1 (e).

Annexe 2

PROCEDURE D'ENQUETE ADMINISTRATIVE LORS D'UNE ALLEGATION DE CONDUITE INACCEPTABLE DANS UNE RESSOURCE



Annexe 3

Les différentes formes de conduites inacceptables³² envers un enfant

- Les punitions corporelles ou les corrections physiques : tapes, bousculades, punitions excessives comme mettre un enfant à genoux dans un coin, etc.
- Les méthodes éducatives inappropriées appliquées sous l'effet de la colère ou visant à humilier, à diminuer, à mater un enfant : imposer à un enfant un travail au-delà de ses forces, l'isoler de longues heures dans sa chambre.
- Les privations de besoins essentiels : priver un enfant de manger ou dormir, le priver de médicaments ou de soins de santé, ne pas lui permettre une hygiène satisfaisante, etc.
- Les atteintes à la dignité et à l'intégrité émotionnelle : tout geste irrespectueux, parole blessante, attitude de blâme ou propos dégradant, etc. à l'endroit de l'enfant ou de ses parents, tout propos ou comportement visant à discréditer ses parents, toute forme de violence entre les membres de la famille d'accueil, dont serait témoin un enfant placé.
- Les comportements provocateurs ou incitatifs : tout comportement d'un adulte qui a pour effet de provoquer ou d'inciter un enfant à poser des gestes inacceptables, directement ou par exemple interposé.
- Les abus de pouvoir : toute situation où un adulte impose à un enfant par la force de son autorité ce qui lui convient comme adulte en abusant de son autorité, en développant un climat propice au mépris, l'irrespect, en usant de chantage affectif, en imposant des sanctions abusives, etc.
- Les abus sexuels : attouchements, exhibitionnisme, voyeurisme, propos sexués, etc.
- Les comportements d'omissions : se faire complice d'un comportement inapproprié d'un jeune en omettant d'intervenir s'il revient à la maison avec des objets volés ou de la drogue, omettre d'intervenir sur l'hygiène déficiente de l'enfant, etc., manque de surveillance, manque de supervision et d'accompagnement dans le suivi scolaire de l'enfant.
- Tout traitement discriminatoire par rapport aux enfants des responsables de la ressource : tâches domestiques plus lourdes et moins valorisantes, offrir une alimentation, des permissions ou des démonstrations d'affection différentes, etc.

³² Protocole d'intervention lors d'allégation de conduites inacceptables dans une famille d'accueil, ACJQ, septembre 2003.

Annexe 4

Rapport d'examen préliminaire

N° de la ressource concernée :

Nom de la ressource concernée :

Nom de la personne désignée pour l'enquête :

Service :

Date de réception de l'information :

Description des allégations :

Compte rendu des démarches effectuées et des personnes contactées :

Analyse des données sommaires :

Motifs justifiant la fin de l'intervention ou le début d'une enquête administrative :

Description des mesures prises :

Gestionnaire responsable
de l'Enquête administrative

Signature

Date :

aaaa/mm/jj

Annexe 5

Madame
Monsieur

Objet : Enquête administrative

Madame,
Monsieur,

Par la présente, nous souhaitons vous informer que nous procéderons à une enquête administrative en lien avec des inquiétudes au sujet des usagers présentement hébergés dans votre installation. Nous estimons que la santé, la sécurité ou le bien-être de ces usagers pourrait être compromis en ce qui a trait, notamment, à (*inscrire minimalement un élément*).

Veillez entrer en communication avec (*nom de l'enquêteur désigné et coordonnées*), dans les 48 heures suivant la réception de cette lettre. (*Celui-ci ou celle-ci*) sera responsable de procéder à l'enquête et conviendra avec vous d'une date de rencontre.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos salutations.

Gestionnaire responsable de l'enquête administrative

Annexe 6

Planification de l'enquête administrative

Convocation	Noms	Présent	Absent
Intervenant assigné au contrôle de la qualité		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenant désigné pour l'enquête administrative		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cadre(s) usager(s)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenant(s) usager(s)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réviseur (s'il y a lieu)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervenant à l'évaluation (s'il y a lieu)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres personnes pertinentes		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Compte rendu de la réunion :

- **Délai d'intervention :**

- **Mesures temporaires déjà prises ou devant être prises :**

- **Stratégies d'enquête :**

- **Rôles et responsabilités des différentes parties :**

- **Plan de communication** (identification des personnes qui ont été informées de la situation et celles qui doivent l'être, précision sur l'information à transmettre et les personnes désignées pour le faire).

- **Mesures visant à soutenir l'enfant et sa famille :**

- **Mesures d'aide, d'appui et d'accompagnement de la ressource** (dans l'intérêt de l'utilisateur si celui-ci doit être déplacé) :

- **Date de la rencontre de suivi :**

Annexe 7

Madame
Monsieur

Objet : Enquête administrative

Madame,
Monsieur,

Par la présente, nous souhaitons vous informer que les rencontres prévues concernant l'enquête administrative sont terminées. (*Nom de la personne désignée pour l'enquête*) et moi-même souhaitons vous rencontrer afin de nous assurer que vous avez bien été entendu (e) sur les motifs de l'enquête administrative qui sont les suivants :

- _____
- _____
- _____

Avec votre accord, nous pourrions également discuter des alternatives et hypothèses de travail possibles.

Voici les dates que nous vous proposons :

La rencontre se tiendra au _____. Nous vous demandons de confirmer votre disponibilité dans les plus brefs délais.

Nous vous rappelons, qu'en vertu de l'entente collective, vous avez le droit d'être accompagné (e) d'un représentant de votre Association ou Fédération lors de cette rencontre.

Nous vous remercions de votre collaboration et vous prions d'accepter, Madame, Monsieur, nos salutations.

Gestionnaire responsable de l'enquête administrative.

Annexe 8

Rapport d'enquête administrative

N° de la ressource concernée : _____
Nom de la ressource concernée : _____
Nom de la personne désignée pour l'enquête : _____
Service : _____
Date du début de l'enquête : _____

- Description de chaque élément de l'enquête :
- Compte rendu des vérifications effectuées :
- Résultats de l'évaluation du signalement (s'il y a lieu) :
- Résultats d'une vérification policière effectuée en cours d'enquête (s'il y a lieu) :
- Analyse de l'information reçue, y compris la version de la ressource de type familial quant aux faits allégués :
- Conclusion quant au bien-fondé de chaque élément de l'enquête :
- Faits et répercussions sur l'enfant :
- Description des mesures prises, le cas échéant :
- Mesures recommandées et personne responsable de leur application :
- Délai d'exécution du Plan d'action convenu avec la ressource :

Enquêteur désigné

Signature

Gestionnaire responsable
de l'enquête administrative

Signature

Date : _____
aaaa/mm/jj