

Enquête administrative

Qu'est-ce qu'une enquête administrative ?

- Une démarche qui consiste à recueillir des informations afin de vérifier si la ou les allégations sont corroborées (fondées, vraies) ou infirmées (non fondées, fausses). L'allégation porte sur les obligations du responsable de la ressource intermédiaire (RI) ou de la ressource de type familial (RTF) à fournir les services d'assistance et de soutien aux usagers.
- Accompli par le biais de différentes techniques d'investigation.
- Le pouvoir d'enquête administrative est prévu dans les ententes collectives et nationales.
- Le mandat se situe au niveau du lien contractuel (signature d'une entente) entre une RI ou une RTF et l'établissement.
- Les motifs de l'enquête doivent être reliés aux services de soutien ou d'assistance communs et particuliers.

Bonnes pratiques

- Indépendance • Impartialité
- Objectivité • Neutralité
- Crédibilité du processus
- Le délai pour l'accomplissement de l'enquête ne doit pas dicter ou limiter la rigueur des enquêteurs
- Documenter et effectuer une enquête approfondie



Rôle de l'enquêteur et son imputabilité

Protéger l'intégrité du processus d'enquêtes administratives

- Indépendance • Diligence
- Impartialité • Équité
- Confidentialité • Rigueur

Respecter le cadre législatif

- Lois • Règlements
- Cadre de référence
- Politiques de l'établissement
- Ententes collectives et nationales

Investiguer les allégations

- Planifier l'enquête
- Recueillir les faits
- Effectuer les entretiens

Analyser l'information obtenue et rédiger le rapport d'enquête administrative

Recommander des mesures d'atténuation ou le retrait d'un ou de plusieurs usagers

Formuler des conclusions et émettre une recommandation

Approches méthodologiques

- Lecture et analyse documentaire
- Entretiens

- Analyse des entretiens et leur synthèse
- Rédaction du rapport d'enquête

Éléments menant au déclenchement d'une enquête

Clientèle adulte

- Réception d'un signalement, d'une plainte ou de l'énoncé d'une crainte concernant des écarts de qualité, des manquements, des indices de maltraitance (négligence ou violence) ou des interventions inappropriées.

Clientèle jeunesse

- Rétention d'un signalement effectué à la Réception et traitement des signalements (RTS) et urgence psychosociale (UPS).
- OU
- Identification d'écarts ou de manquements concernant les services de soutien ou d'assistance communs ou particuliers de la part d'un responsable sans qu'un signalement ait été fait à la DPJ.

Étapes des enquêtes administratives

1. Déclenchement de l'enquête administrative
2. Demande des dossiers des usagers aux archives
3. Entretiens avec les employés de l'établissement et de la ressource ainsi qu'avec toutes autres personnes requises
4. Identification primaire des écarts de qualité ou de situation de maltraitance identifiés en cours d'enquête
5. Entretien avec le(s) responsable(s) de la ressource
6. Visite de la ressource (clientèle adulte)
7. Suivi effectué auprès des directeurs de programmes cliniques
8. Analyse de l'information recensée
9. Rédaction du rapport d'enquête administrative
10. Présentation des conclusions de l'enquêteur aux directeurs
11. Préavis d'intention (RESSAQ et ADREQ (CSD))
12. Décision de l'établissement

Créabilité de l'enquêteur

- Approche
 - Rigoureuse
 - Objective
 - Cohérente
- Processus d'enquête indépendant
 - Cueillette de faits objectifs
 - Analyse des faits logique, impartiale et équitable
 - Respect de la confidentialité
- Exécution de l'enquête
 - Diligente
 - Approfondie
 - Exhaustive
- Absence de conflit d'intérêts réel ou apparent

Les différentes associations représentant les RI-RTF

Adulte

- Regroupement des ressources résidentielles adultes du Québec (RESSAQ)
- Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ)

Jeunesse

- Association démocratique des ressources à l'enfance du Québec (ADREQ (CSD))



Recommendations possibles

- Résilier le lien contractuel **OU**
- Conserver le lien contractuel **OU**
- Insuffisance d'informations permettant de se positionner sur une recommandation de résiliation ou de maintien du lien contractuel entre la ressource et l'établissement