

**CADRE DE COOPÉRATION ENTRE
L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
ET LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES
OEUVRANT DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX**

**ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX
DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN
LE 3 AVRIL 2008**

Membres du comité de révision du Cadre de coopération avec les organismes communautaires ayant collaboré à la rédaction :

- Henryenne Bergeron Table régionale des organismes communautaires (TROC-02)
- Stéphanie Deschênes Table régionale des organismes communautaires (TROC-02)
- Manon Ouellet Table régionale des organismes communautaires (TROC-02)
- Jocelyne Gagné CALACS Entre Elles
- Chantale Gobeil Centre Féminin du Saguenay
- Kathy Lapointe Café Jeunesse de Chicoutimi
- Nathalie Lavoie Service alimentaire La Recette
- Johanne Plourde Société Alzheimer de la Sagamie
- Suzette Rodrigue Service d'aide en toxicomanie (S.A.T.) Domaine-du-Roy
- Lise Savard Maison d'hébergement Le Rivage de La Baie
- Lili Simard Association des ressources alternatives et communautaires en santé mentale 02
- Diane Tanguay Service d'accompagnement pour jeunes mères La Nichée
- Gina Villeneuve Interassociation des personnes handicapées du Saguenay
- Christiane Bérubé Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Michel Côté Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Chantale Fortin Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean
- Rena McKoy Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Édition produite par

L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Rédaction

Rena McKoy, agente de planification, programmation et recherche, Direction des services sociaux

Mise en page

Nathalie Gagnon, agente administrative, Direction des services sociaux

Christine Farrell, agente administrative, Direction des services sociaux

Ce document est également disponible en version électronique, il peut être consulté sur le site Internet de l'Agence : <http://www.santesaglac.gouv.qc.ca>

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Bibliothèque nationale du Canada, 2008

ISBN : 978-2-921247-53-5 (version imprimée)

ISBN : 978-2-921247-54-2 (version PDF)

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

© Gouvernement du Québec, 2008

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	7
2. LE PORTRAIT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN	8
3. LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX	11
4. LES PRINCIPES DIRECTEURS	11
5. LE CADRE LÉGAL	12
5.1 LES RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES (RLS)	12
5.2 LE RÔLE DE L'AGENCE.....	12
5.3 LE RÔLE D'UN CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX.....	13
5.4 LE RÔLE DES ÉTABLISSEMENTS RÉGIONAUX.....	13
5.5 LE RÔLE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	13
6. LA RECONNAISSANCE ET L'ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES	16
6.1 LA DÉFINITION DE LA RECONNAISSANCE.....	16
6.2 LES CRITÈRES DE RECONNAISSANCE.....	17
6.3 L'ADMISSIBILITÉ AU SOUTIEN FINANCIER DU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (PSOC).....	17
6.4 LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU SOUTIEN FINANCIER EN APPUI À LA MISSION GLOBALE	17
6.5 LES CRITÈRES D'EXCLUSION AU FINANCEMENT DU PSOC EN MISSION GLOBALE	18
6.6 SCHÉMA DU PROCESSUS DE RECONNAISSANCE ET D'ADMISSIBILITÉ AU PSOC	19
6.7 LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU FINANCEMENT DES ENTENTES DE SERVICE ET DES PROJETS PONCTUELS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	19
6.7 LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU FINANCEMENT DES ENTENTES DE SERVICE ET DES PROJETS PONCTUELS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	20
6.8 LES ÉTAPES DE LA DEMANDE DE RECONNAISSANCE ET D'ADMISSIBILITÉ.....	20
6.9 LA DÉCISION SUR LA RECONNAISSANCE ET SUR L'ADMISSIBILITÉ AU FINANCEMENT	20
6.10 LE RECOURS EN CAS DE REFUS.....	20
7. LE SOUTIEN FINANCIER À LA MISSION GLOBALE	21
7.1 LE SOUTIEN FINANCIER ANNUEL ET L'ACCRÉDITATION CONTINUE	21
7.2 LES CARACTÉRISTIQUES ET LES DÉFINITIONS RECONNUES PAR L'AGENCE	22
7.3 LE NIVEAU DE FINANCEMENT EN APPUI À LA MISSION GLOBALE	23
7.4 LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE SOUTIEN FINANCIER À LA MISSION GLOBALE.....	24
7.5 LES RÈGLES SUR LE SURPLUS ACCUMULÉ NON AFFECTÉ	25
8. LES AUTRES MODES DE SOUTIEN FINANCIER	26
8.1 LE SOUTIEN FINANCIER DANS LE CADRE D'UNE ENTENTE DE SERVICE	26
8.2 LE SOUTIEN FINANCIER DANS LE CADRE D'UN PROJET PONCTUEL	27
9. LA CONSULTATION ET LA CONCERTATION	27
10. LE TRAITEMENT DES PLAINTES	28
11. LA REDDITION DE COMPTES DANS LE CADRE DU SOUTIEN À LA MISSION GLOBALE	28
11.1 LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE D'ACTION COMMUNAUTAIRE	28
11.2 LES DOCUMENTS PRESCRITS	29
12. L'ÉVALUATION	32
13. LES MÉCANISMES DE SUIVI ET DE RÉVISION DU CADRE DE COOPÉRATION	33
14. CONCLUSION	33

Annexe I	Modalités d'élaboration d'une entente de service et protocole type d'entente.....	35
Annexe II	Formulaire du fonds de formation/perfectionnement des organismes communautaires	49
BIBLIOGRAPHIE	52

LISTE DES TABLEAUX

Tableau I	Répartition des organismes financés dans le cadre du PSOC	8
Tableau II	Portrait régional des ressources humaines œuvrant au sein des organismes communautaires financés dans le cadre du PSOC	9
Tableau III	Répartition des organismes communautaires financés dans les différents programmes services du MSSS	10
Tableau IV	Cadre de financement en appui à la mission globale	24

LISTE DES FIGURES

Figure 1	Processus de reconnaissance et d'admissibilité au PSOC	19
-----------------	--	----

LISTE DES SIGLES, ACRONYMES ET TERMES UTILISÉS

Agence	Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean
ARACSM-02	Association des ressources alternatives et communautaires en santé mentale région 02
Cadre de coopération	Cadre de coopération entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean et les organismes communautaires œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CRDI	Centre de réadaptation en déficience intellectuelle
CRDP	Centre de réadaptation en déficience physique
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
GMF	Groupe de médecine de famille
LSSSS	Loi sur les services de santé et les services sociaux
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PSOC	Programme de soutien aux organismes communautaires
RLS	Réseau local de services
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux (MSSS, Agence, CSSS et établissements régionaux)
TROC-02	Table régionale des organismes communautaires de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean

1. INTRODUCTION

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), l'Agence de la santé et des services sociaux, les centres de santé et de services sociaux (CSSS) et les établissements régionaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean reconnaissent l'apport essentiel des organismes communautaires à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population.

Ils reconnaissent qu'au-delà des services sociaux et des services de santé du système public, les organismes communautaires apportent une contribution originale et essentielle qui requiert un soutien de la part de l'État. Ils reconnaissent enfin que, par leur nature même, les organismes communautaires doivent bénéficier de toute l'autonomie nécessaire pour la réalisation de la mission qu'ils se sont donnée. Cette autonomie est définie à l'article 335 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (L.R.Q., chapitre S-4.2).

L'adoption en septembre 2001 de la Politique gouvernementale intitulée *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec* marque un tournant dans les relations entre le gouvernement et les organismes communautaires du Québec.

Cette politique gouvernementale vient faire la distinction entre l'organisme communautaire et l'organisme communautaire autonome. Elle amène aussi une révision des pratiques gouvernementales, l'harmonisation des modes de soutien financier et la simplification de procédures administratives.

En décembre 2003, le gouvernement du Québec adoptait la Loi sur les agences de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux (RLS). Cette Loi confiait aux agences la responsabilité de mettre en place un nouveau mode d'organisation des services basé sur des RLS. Une fois les réseaux locaux développés dans chacune des régions, la LSSSS est modifiée et vient confirmer le rôle de l'Agence de la santé et des services sociaux.

Ainsi, la région compte maintenant six RLS et deux établissements à vocation régionale. L'instance locale dans chacun des réseaux locaux est le CSSS.

C'est en considérant ce nouveau contexte et la nécessité de revoir le cadre qui avait été adopté en novembre 1998, que l'Agence et les organismes communautaires de la région ont entrepris la révision du cadre de coopération.

Le travail qui suit s'inspire, en partie, des travaux réalisés par les personnes répondantes du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) dans les autres régions du Québec ainsi que des travaux d'harmonisation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Les documents qu'ils ont réalisés sont cités à la bibliographie.

2. LE PORTRAIT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AU SAGUENAY-LAC-SAIN-T-JEAN

Le mouvement communautaire est composé de différents types d'organismes qui offrent divers services aux personnes, tels : accueil, information, référence, accompagnement, transport, sensibilisation, entraide, écoute et soutien, défense des droits, hébergement, comptoir vestimentaire, gardiennage, intégration sociale, dépannage, etc. Les organismes communautaires se caractérisent par leur accessibilité, l'implication des personnes, le sentiment d'appartenance, l'approche globale, l'entraide et la prise en charge de la personne par elle-même.

Par leur fonctionnement démocratique, les organismes communautaires favorisent l'accès à tous les lieux de pouvoirs décisionnels au sein de leur organisme et travaillent à améliorer, développer et inventer des formes nouvelles d'exercice du pouvoir. Ce faisant, les organismes travaillent à redonner aux personnes utilisatrices de services leur statut de citoyens et de citoyennes à part entière.

Les organismes communautaires travaillent auprès de clientèles et de problématiques qui sont nombreuses et qui touchent différents aspects de la vie sociale, familiale, professionnelle et personnelle des individus.

La région du Saguenay–Lac-Saint-Jean compte environ 320 organismes œuvrant en santé et services sociaux, dont 210 qui sont reconnus par l'Agence, dans le cadre du PSOC. De ce nombre, 191 sont financés en mission globale. Ces organismes sont répartis à travers les six RLS, en plus des organismes à mission régionale ou sous-régionale, tel que le démontre le tableau suivant :

Tableau I

Répartition des organismes financés dans le cadre du PSOC

Régional et sous- régional	La Baie	Chicoutimi	Jonquière	Lac-Saint- Jean-Est	Domaine- du-Roy	Maria- Chapdelaine	Total
33	11	40	17	30	34	26	191

Année de référence : 2006-2007

Il est important de rappeler que les organismes communautaires naissent de l'identification d'un besoin par une communauté, dans un milieu donné. Ainsi s'expliquent les différences constatées au plan du nombre d'organismes dans chacun des territoires.

La contribution des organismes communautaires au bien-être de la collectivité de la région est incontestable. Le nombre important de personnes qui travaillent au sein des organismes communautaires, sans oublier la participation essentielle des personnes bénévoles, constitue un apport très important qui caractérise le mouvement communautaire.

Les résultats d'une collecte de données effectuée par l'Agence en 2006-2007 auprès de 196 organismes démontrent que le réseau régional des organismes communautaires compte 847 personnes salariées (à temps complet et à temps partiel) et 6 697 personnes bénévoles, pour un total de 606 547 heures de bénévolat. Afin de combler leurs besoins en ressources humaines, 30 % des organismes doivent compter sur les programmes salariaux des gouvernements. Beaucoup de temps et d'énergie sont investis pour le recrutement, la formation et l'encadrement des bénévoles ainsi que pour les activités d'autofinancement.

Le tableau suivant résume ces chiffres par territoire :

Tableau II
**Portrait régional des ressources humaines œuvrant au sein
des organismes communautaires financés dans le cadre du PSOC**

Territoires	Employés temps complet	Employés temps partiel	Programmes salariaux	Nombre de bénévoles	Heures bénévolat
La Baie	22	16	12	243	62 207
Chicoutimi	71	68	29	1 119	99 224
Jonquière	73	84	33	1 208	122 334
Lac-Saint-Jean-Est	65	53	19	830	85 861
Domaine-du-Roy	42	15	22	768	81 829
Maria-Chapdelaine	38	84	7	1 047	82 086
Sous-régional	33	74	6	803	23 121
Régional	61	48	13	679	49 885
TOTAL	405	442	141	6 697	606 547

Année de référence : 2006-2007

Environ trois quarts des groupes existent depuis près de 20 ans. Par leurs actions, ils ont acquis de l'expertise et sont bien implantés dans leur milieu. Les employés ont de nombreuses années d'expérience et une formation académique adaptée à leur champ d'intervention. Les ressources humaines font preuve d'une grande polyvalence et démontrent des compétences très significatives dans les différents programmes services qui composent le domaine de la santé et des services sociaux. Le tableau suivant représente les organismes selon ces différents programmes services.

Tableau III

**Répartition des organismes communautaires financés
dans les différents programmes services du MSSS**

Programmes	Nombre d'organismes
Déficience physique Déficience intellectuelle / Troubles envahissants du développement (TED)	18
Toxicomanie / dépendances	7
Jeunesse	39
Perte d'autonomie liée au vieillissement (PALV)	40
Santé mentale	19
Santé physique	24
Santé publique ⁽¹⁾	19
Services généraux ⁽²⁾	25
TOTAL	191

Année de référence : 2006-2007

(1) Personnes démunies, VIH-SIDA, périnatalité, famille.

(2) Violence, agressions sexuelles, écoute téléphonique, assistance et accompagnement, ressources pour hommes et pour femmes.

Au cours des dernières années, le profil de la clientèle des organismes communautaires s'est davantage diversifié. En plus du nombre plus élevé d'utilisateurs, les demandes sont plus complexes et les besoins beaucoup plus grands. Face à ces changements, les organismes communautaires ont su adapter leurs pratiques et leurs modes d'intervention pour mieux répondre aux besoins de leur clientèle.

Le défi auquel les organismes communautaires auront à faire face se situe au plan de la gestion de leur main-d'œuvre. Dans le secteur communautaire, comme dans les autres secteurs, la main-d'œuvre vieillit et bon nombre de ses travailleurs et travailleuses vont prendre leur retraite. De plus, un phénomène déjà bien amorcé est celui de la mobilité du personnel. En effet, le réseau public doit lui aussi faire face au phénomène des départs à la retraite et à la pénurie de main-d'œuvre qui suivra. Des postes sont donc disponibles bénéficiant d'avantages financiers que les organismes ne peuvent offrir. Leur pouvoir d'attraction et de rétention est bien mince en comparaison de celui du réseau public.

3. LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du cadre de coopération sont les suivants :

1. Définir le rôle de l'Agence, des CSSS, des établissements régionaux et des organismes communautaires.
2. Reconnaître et promouvoir l'action des organismes communautaires œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux.
3. Établir les principes directeurs à la base des rapports entre les différents acteurs à l'égard des organismes communautaires.
4. Baliser le processus de reconnaissance et d'admissibilité des organismes communautaires au PSOC de l'Agence.
5. Baliser les modalités de soutien financier des organismes communautaires selon trois types de soutien financier : le financement de soutien à la mission globale, le soutien financier par entente de service et le soutien financier par projet ponctuel.
6. Définir les ententes de service, leurs caractéristiques et leurs modalités d'élaboration.

4. LES PRINCIPES DIRECTEURS

Dans le cadre de leurs collaborations, l'Agence de la santé et des services sociaux, les instances locales (CSSS), les établissements régionaux et les organismes communautaires s'engagent à respecter les principes directeurs suivants :

1. La gestion régionale des enveloppes financières réservées aux organismes communautaires, dont le PSOC.
2. L'autonomie des organismes communautaires, c'est-à-dire, la liberté dans la détermination de leurs orientations, de leurs politiques, de leurs approches et des personnes à qui s'adressent leurs activités.
3. La participation libre et volontaire des populations aux activités des organismes communautaires.
4. Le rayonnement géographique propre aux organismes communautaires indépendamment des territoires du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS).
5. La prise en compte de la responsabilité populationnelle des CSSS, telle que définie dans la LSSSS.
6. La prise en compte de l'équité dans le soutien financier entre les territoires des RLS.
7. La transparence, la connaissance, le partage des enjeux mutuels et le respect dans les relations entre les organismes communautaires, l'Agence et les établissements du réseau à vocation locale et régionale.
8. La reconnaissance des compétences, de l'expertise et des responsabilités de chacune des parties.
9. La communication d'informations claires, pertinentes et bidirectionnelles entre les parties en tenant compte du respect des règles en matière de protection des renseignements personnels et dans le respect des règles de confidentialité.
10. La transparence dans les communications, les processus de consultation, l'élaboration de politiques, l'attribution des subventions et leur gestion.
11. La transparence vis-à-vis la population relativement à une saine gestion des fonds publics.

5. LE CADRE LÉGAL

5.1 LES RÉSEAUX LOCAUX DE SERVICES (RLS)

Les différents acteurs et partenaires des RLS sont les suivants :

1. Les CSSS (mission locale ou régionale).
2. Les médecins, qu'ils pratiquent en groupe de médecine de famille (GMF) ou en clinique médicale privée.
3. Les organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux.
4. Les pharmacies communautaires.
5. Les ressources intermédiaires.
6. Les ressources de type familial (familles d'accueil et résidences d'accueil).
7. Les centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) privés conventionnés.
8. Les ressources privées.
9. Les entreprises d'économie sociale.
10. Les établissements à vocation régionale : le Centre jeunesse et les centres de réadaptation.
11. Les autres secteurs d'activités qui ont une incidence sur la santé de la population : l'éducation, les municipalités et le développement économique local.

5.2 LE RÔLE DE L'AGENCE¹

Le rôle de l'Agence consiste en des actions régionales pour soutenir les réseaux locaux de services. Elle assure la gouvernance du système de santé et de services sociaux de la région afin d'en améliorer la performance et ainsi contribuer à l'amélioration de la santé et du bien-être de la population dont elle est responsable.

L'Agence exerce les fonctions nécessaires à la coordination de la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de soutien financier, de ressources humaines et de services spécialisés. Elle assure la participation de la population à la gestion du réseau public de services de santé et de services sociaux et assure le respect des droits des usagers.

L'Agence alloue les budgets destinés aux établissements, accorde les subventions aux organismes communautaires et soutient les établissements dans la conclusion d'ententes de service visant à répondre aux besoins de la population. Elle s'assure d'une gestion économique et efficiente des ressources humaines, matérielles et financières mises à sa disposition.

Elle met en place les mesures visant la protection de la santé publique et la protection sociale des individus, des familles et des groupes ainsi que des mécanismes pour informer la population, la mettre à contribution à l'égard de l'organisation des services, pour connaître sa satisfaction et développer des mécanismes de protection des usagers et de promotion et de défense de leurs droits.

1. Article 340 de la LSSSS, L.R.Q., chapitre S-4.2

5.3 LE RÔLE D'UN CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX²

Le CSSS constitue l'instance locale qui est responsable de définir un projet clinique et organisationnel identifiant les besoins sociosanitaires, les particularités de la population qu'il dessert, ainsi que les objectifs poursuivis pour l'amélioration de la santé et du bien-être de la population.

Pour définir son projet clinique et organisationnel, une instance locale doit, pour le territoire de son réseau local, mobiliser les établissements, les divers groupes de professionnels, les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale, les ressources privées et les intervenants des autres secteurs d'activités ayant un impact sur les services de santé et les services sociaux et s'assurer de leur participation.

Dans la perspective d'améliorer la santé et le bien-être de la population de son territoire, une instance locale doit offrir :

- 1. Des services généraux, notamment des services de prévention, d'évaluation, de diagnostic et de traitement, de réadaptation, de soutien et d'hébergement.*
- 2. Certains services spécialisés et surspécialisés, lorsque ceux-ci sont disponibles.*

Afin de s'assurer de la coordination des services requis pour la population d'un réseau local de services de santé et de services sociaux, l'instance locale doit instaurer des mécanismes ou conclure des ententes avec les différents partenaires qui offrent des services, notamment les organismes communautaires.

5.4 LE RÔLE DES ÉTABLISSEMENTS RÉGIONAUX³

Les établissements à vocation régionale sont sollicités par les CSSS pour l'élaboration de leur projet clinique et organisationnel; ils sont donc appelés à poursuivre leur collaboration avec les organismes communautaires.

5.5 LE RÔLE DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Nés de l'identification des besoins par une communauté et de sa volonté de prise en charge collective, les organismes communautaires, par leur offre de service, créent des lieux d'appartenance et d'enracinement accessibles à la communauté. Ils jouent un rôle essentiel dans la réponse aux besoins de la population. Caractérisés par un fonctionnement démocratique, les organismes communautaires ont développé une large gamme d'interventions à caractère préventif et curatif qui visent à agir autant sur les causes des problèmes qu'à en atténuer les conséquences. Les interventions des organismes communautaires tiennent compte de la situation globale des individus et cherchent à éviter une vision parcellaire des problèmes vécus par ces personnes.

Par leur action, les organismes communautaires favorisent la mobilisation des communautés sur la base d'objectifs et de projets collectifs : activités d'aide et d'entraide, de sensibilisation, de promotion et de défense des droits, d'hébergement, de milieux de vie et de soutien dans la communauté.

2. Articles 99.2 à 99.8 de la LSSSS, L.R.Q., chapitre S-4.2.

3. Articles 81, 82 et 84 de la LSSSS, L.R.Q., chapitre S-4.2.

La LSSSS reconnaît la contribution des *organismes communautaires* dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Tiré de cette Loi, le cadre légal relatif aux *organismes communautaires* se définit ainsi :

TITRE II – LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Article 334

Dans la présente Loi, on entend par « organisme communautaire » une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec à des fins non lucratives dont les affaires sont administrées par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs des services de l'organisme ou de membres de la communauté qu'il dessert et dont les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux.

Article 335

Un organisme communautaire qui reçoit une subvention en vertu du présent titre définit librement ses orientations, ses politiques et ses approches.

Article 336

Une agence peut, suivant les critères d'admissibilité et d'attribution qu'elle détermine conformément aux règles budgétaires applicables, subventionner un organisme communautaire dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- 1° s'il offre des services de prévention, d'aide et de soutien aux personnes de la région, y compris des services d'hébergement temporaire;*
- 2° s'il exerce, au niveau de la région, des activités de promotion, de sensibilisation et de défense des droits et des intérêts des utilisateurs de ses services ou des usagers de services de santé ou de services sociaux de la région.*

Promotion de la santé

Une agence peut également subventionner un organisme communautaire qui s'occupe, au niveau de la région, de la promotion de la santé et du développement social.

Article 337

Le ministre peut, conformément aux règles budgétaires applicables, subventionner :

- 1° des organismes communautaires qui s'occupent, pour l'ensemble du Québec, de la défense des droits ou de la promotion des intérêts des utilisateurs des services des organismes communautaires ou de ceux des usagers de services de santé ou de services sociaux;*
- 2° des organismes communautaires qui s'occupent, pour l'ensemble du Québec, de la promotion du développement social, de l'amélioration des conditions de vie ou de la prévention et la promotion de la santé;*
- 3° des organismes communautaires qui exercent des activités répondant à des besoins nouveaux, utilisant des approches nouvelles ou visant des groupes particuliers de personnes;*
- 4° des regroupements provinciaux d'organismes communautaires.*

Organismes mandatés

Le ministre peut également subventionner un organisme communautaire à qui il a confié un mandat d'assistance et d'accompagnement en application du premier alinéa de l'article 76.6, pour l'exercice de ce mandat.

Article 338

Tout organisme communautaire ou tout regroupement provincial qui reçoit une subvention dans les cas visés aux articles 336 ou 337 doit, au plus tard le 30 juin de chaque année, tenir une séance publique d'information à laquelle sont invités à participer les utilisateurs de ses services et les usagers de services de santé ou de services sociaux qu'il a desservis. Il doit alors leur présenter un rapport de ses activités et un rapport financier.

Rapport d'activités

Il doit également, au plus tard à cette même date, transmettre le rapport de ses activités et son rapport financier à l'autorité de qui il a reçu une subvention dans les cas visés aux articles 336 ou 337.

Article 108

Un établissement peut conclure avec un autre établissement, un organisme ou toute autre personne, une entente pour l'une ou l'autre des fins suivantes :

- 1° la dispensation, pour le compte de cet établissement, de certains services de santé ou services sociaux requis par un usager de cet établissement;*
- 2° la prestation ou l'échange de services professionnels en matière de services de santé ou de services sociaux.*

Respect des politiques

Dans le cas d'une entente conclue entre un établissement et un organisme communautaire visé au titre II de la présente partie, celle-ci doit respecter les orientations, les politiques et les approches que se donne l'organisme communautaire.

Transmission de l'entente

Cette entente doit être transmise à l'agence.

Article 108.3

Un établissement peut conclure avec un organisme communautaire qui a reçu une allocation financière en application du deuxième alinéa de l'article 454 une entente en vue d'assurer la prestation de tout ou partie des services de santé ou des services sociaux requis par la clientèle de l'organisme.

Article 60

Peut directement formuler une plainte à l'agence :

- 1° toute personne qui utilise les services d'un organisme communautaire visé à l'article 334 ou celle qui est hébergée dans une résidence privée d'hébergement ou par un organisme communautaire visés à l'article 454 ou dans une résidence pour personnes âgées visée à l'article 346.0.1, relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de l'organisme ou de la résidence;*
- 2° toute personne physique relativement à l'exercice d'une fonction ou d'une activité de l'agence qui l'affecte personnellement parce qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir des services offerts par les établissements, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les organismes communautaires, les résidences privées d'hébergement ou les organismes communautaires visés à l'article 454 ou les résidences pour personnes âgées visées à l'article 346.0.1;*
- 3° toute personne physique qui requiert ou utilise des services d'un organisme, d'une société ou d'une personne, dont les services ou les activités sont reliées au domaine de la santé et des services sociaux, et avec lequel une entente de service aux fins de leur prestation a été conclue par l'agence et qui ne peut autrement se prévaloir auprès d'un établissement du recours prévu à la*

section I, sauf s'il s'agit d'une plainte concernant un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident, qui exerce sa profession au sein d'un tel organisme, d'une telle société ou d'une telle personne.

Article 454

2^e alinéa.

Organisme communautaire :

L'agence peut également accorder une allocation financière à un organisme communautaire afin de lui permettre d'obtenir auprès d'un établissement, par entente conclue en application des dispositions de l'article 108.3, tout ou partie des services de santé ou des services sociaux requis par la clientèle de l'organisme ou d'offrir certains de ces services ».

En plus du cadre légal défini par la Loi, la Politique gouvernementale sur l'action communautaire précise les critères qui s'appliquent aux organismes communautaires, à savoir :

Organisme communautaire :

- être un organisme à but non lucratif;
- être enraciné dans la communauté;
- entretenir une vie associative et démocratique;
- être libre de déterminer sa mission, ses approches, ses pratiques et ses orientations.

Organisme communautaire autonome (en plus des quatre critères ci-haut) :

- avoir été constitué à l'initiative des gens de la communauté;
- poursuivre une mission sociale qui lui soit propre et qui favorise la transformation sociale;
- faire preuve de pratiques citoyennes et d'approches larges, axées sur la globalité de la problématique abordée;
- être dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public.

6. LA RECONNAISSANCE ET L'ADMISSIBILITÉ AU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

6.1 LA DÉFINITION DE LA RECONNAISSANCE

La LSSSS entend, par le terme *reconnaissance*, la reconnaissance formelle d'un organisme œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux.

Pour l'Agence de la santé et des services sociaux, cette reconnaissance est l'activité par laquelle elle identifie les organismes avec lesquels elle peut interagir à titre d'organisme communautaire. Cette reconnaissance est une condition essentielle à l'admissibilité des organismes aux différents programmes de subventions de l'Agence et des établissements du réseau et ne signifie pas automatiquement l'obtention d'une subvention, car tout organisme communautaire est soumis aux critères d'attribution des ressources financières ainsi qu'aux disponibilités financières du Ministère, de l'Agence et des établissements.

6.2 LES CRITÈRES DE RECONNAISSANCE

Pour être admissible, l'organisme communautaire doit répondre positivement à tous les critères énumérés ci-après :

1. L'organisme est une personne morale constituée en vertu d'une loi du Québec, et ce, à des fins non lucratives.
2. L'organisme est administré par un conseil d'administration composé majoritairement d'utilisateurs de ses services et/ou de membres de la communauté.
3. L'organisme offre des activités reliées au domaine de la santé et des services sociaux.
4. L'organisme s'est doté de règlements généraux dûment approuvés en assemblée générale et révisés au besoin.
5. L'organisme est libre de définir ses orientations, ses politiques et ses approches.
6. L'organisme démontre un engagement, une collaboration et une concertation avec les ressources du milieu.

Un organisme qui a déjà été reconnu à titre d'organisme communautaire œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux, peut se voir retirer sa reconnaissance s'il ne respecte plus l'un ou l'autre des critères précités.

6.3 L'ADMISSIBILITÉ AU SOUTIEN FINANCIER DU PROGRAMME DE SOUTIEN AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (PSOC)

Une fois la reconnaissance confirmée, l'Agence détermine si l'organisme est admissible à un financement dans le cadre du PSOC.

Le soutien financier d'un organisme communautaire reconnu par l'Agence peut se réaliser selon trois modes, à savoir :

- le soutien financier en appui à la mission globale;
- les ententes de service;
- les projets ponctuels.

6.4 LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU SOUTIEN FINANCIER EN APPUI À LA MISSION GLOBALE

Le soutien financier en appui à la mission globale s'adresse aux organismes communautaires qui s'identifient spécifiquement au domaine de la santé et des services sociaux. Pour être admissible à ce financement, l'organisme communautaire doit répondre positivement à tous les critères énumérés ci-après :

1. La reconnaissance préalable de l'organisme par l'Agence.
2. La réalisation d'activités dans la région, subventionnées ou non, telles que des services de prévention, d'aide et de soutien aux personnes de la région, y compris des services d'hébergement temporaire; des activités de promotion, de sensibilisation et de défense des droits des utilisateurs des services de santé ou de services sociaux de la région.

3. La conformité entre les activités réalisées par l'organisme et les objets de sa charte.
4. Le siège social de l'organisme est situé dans la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean où il œuvre principalement.
5. La contribution de la communauté dans la réalisation des activités (exemples : la cotisation des membres, la campagne de souscription, l'appui des secteurs privé ou public, la participation ou l'engagement bénévole, etc.).
6. Les activités ou les services répondent aux besoins du milieu.
7. La démonstration d'un fonctionnement démocratique et d'une saine gestion.
8. Les activités et/ou les services de l'organisme sont offerts depuis au moins une année au Saguenay–Lac-Saint-Jean.
9. La capacité de l'organisme à rejoindre les personnes cibles et l'importance de la participation aux activités ainsi qu'à la vie associative de l'organisme.

6.5 LES CRITÈRES D'EXCLUSION AU FINANCEMENT DU PSOC EN MISSION GLOBALE

Si l'organisme répond positivement à un seul des critères d'exclusion énumérés ci-après, il ne peut être admissible au soutien financier en mission globale :

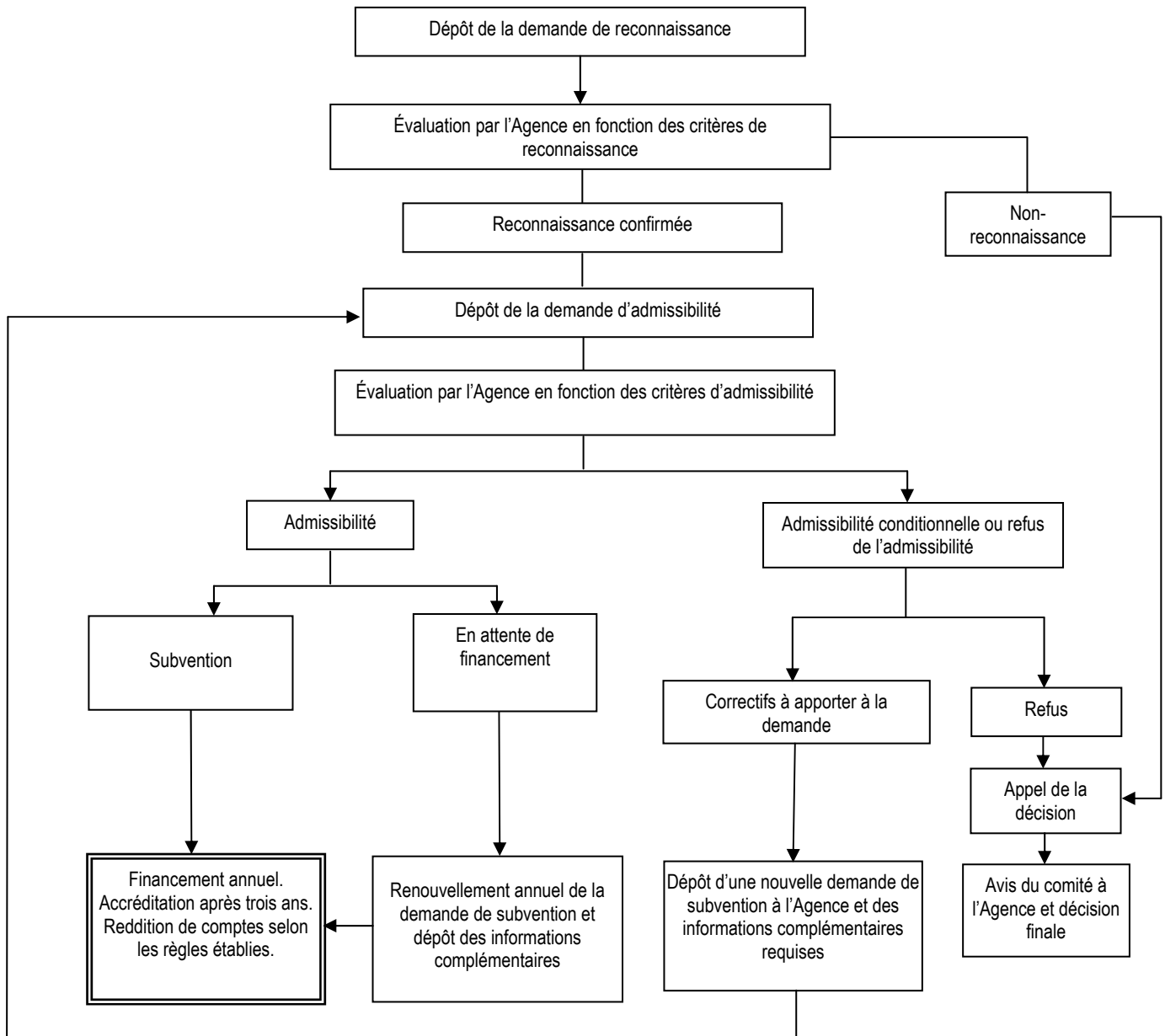
1. L'organisme poursuit des objectifs et offre des activités qui relèvent prioritairement d'un autre ministère, peu importe que ce ministère offre ou non un programme de soutien financier aux organismes.
2. L'organisme poursuit des objectifs et offre des activités qui relèvent prioritairement d'un autre niveau de gouvernement.
3. L'organisme donne des services relevant de la mission d'un autre organisme du même territoire, déjà reconnu par l'Agence.
4. L'organisme réalise des objectifs et des activités qui visent prioritairement : la tenue de congrès, colloques ou séminaires, la préparation et la production de matériel didactique ou promotionnel.
5. L'organisme exerce prioritairement des activités de recherche.
6. L'organisme qui a, de façon prioritaire, pour objets ou activités, l'acquisition ou la rénovation de biens immeubles, en tout ou en partie.
7. L'organisme qui est engagé de façon prioritaire dans la redistribution de fonds, telle une fondation.
8. L'organisme dont la mission ou les activités sont associées à un mouvement politique, religieux, syndical ou à un ordre professionnel.
9. L'organisme dont le conseil d'administration est composé majoritairement d'employés rémunérés de l'organisme ou d'employés du réseau public de santé et services sociaux ou de personnes ayant des liens conjugaux ou familiaux avec les employés de l'organisme.
10. L'organisme dont le conseil d'administration est composé de moins de cinq personnes.
11. L'organisme qui a fait l'objet de mesures exceptionnelles de suivi ayant mené à une exclusion du PSOC durant les trois dernières années.

La figure 1 illustre le processus de reconnaissance formelle des organismes et d'admissibilité au PSOC.

6.6 SCHEMA DU PROCESSUS DE RECONNAISSANCE ET D'ADMISSIBILITE AU PSOC

Figure 1

« MISSION GLOBALE »



6.7 LES CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ AU FINANCEMENT DES ENTENTES DE SERVICE ET DES PROJETS PONCTUELS EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

L'organisme doit :

- avoir été reconnu par le ministère de la Santé et des Services sociaux ou par une Agence de la santé et des services sociaux ou par un autre ministère ou instance du gouvernement du Québec;
- être admissible à un programme de financement en appui à la mission globale de l'un ou l'autre des ministères ou instances du gouvernement du Québec;
- donner des services qui ne relèvent pas de la mission d'un autre organisme du même territoire, déjà reconnu par l'Agence de la santé et des services sociaux.

6.8 LES ÉTAPES DE LA DEMANDE DE RECONNAISSANCE ET D'ADMISSIBILITÉ

L'organisme communautaire adresse sa demande de reconnaissance et d'admissibilité au financement à l'Agence de la santé et des services sociaux dans le cadre du PSOC. La demande doit être accompagnée des documents suivants :

- la charte de l'organisme;
- l'historique de l'organisme;
- les règlements généraux de l'organisme;
- une preuve de la tenue de la dernière assemblée générale de l'organisme;
- le dernier rapport financier annuel présenté selon la forme prescrite;
- le dernier rapport d'activités annuel;
- la liste des membres du conseil d'administration et leur provenance.

6.9 LA DÉCISION SUR LA RECONNAISSANCE ET SUR L'ADMISSIBILITÉ AU FINANCEMENT

L'Agence communique par écrit à l'organisme la décision prise concernant la demande de reconnaissance et d'admissibilité. Toutefois, l'admissibilité ne signifie pas automatiquement l'obtention d'une subvention.

6.10 LE RECOURS EN CAS DE REFUS

Tout organisme peut en appeler d'un refus de l'Agence de le reconnaître. Un comité de révision composé de trois personnes est mis en place pour recevoir, analyser et soumettre à l'Agence son avis sur la requête pour décision finale.

Ce comité est composé des membres suivants :

- une personne de l'Agence;
- une personne désignée par la Table régionale des organismes communautaires (TROC-02);
- une personne choisie par l'Agence parmi une liste fournie par la TROC-02 et représentative du secteur d'activités à l'étude;

OU

- le cas échéant, si le secteur d'activités est plus significativement représenté par un regroupement régional ou sous-régional de ce secteur d'activités, l'Agence interpelle ledit regroupement et lui demande de désigner une personne.

7. LE SOUTIEN FINANCIER À LA MISSION GLOBALE

7.1 LE SOUTIEN FINANCIER ANNUEL ET L'ACCREDITATION CONTINUE

Dans un premier temps, les subventions sont allouées sur une base annuelle. Cette méthode permet à l'organisme, d'une part, de s'implanter plus solidement dans son milieu et, d'autre part, à l'Agence, d'observer le développement de l'organisme à la lumière des critères d'analyse.

Au terme de la troisième année de financement, l'organisme pourra voir son statut confirmé dans le cadre d'un processus d'accréditation. L'accréditation vise à augmenter le degré de stabilité et la capacité de planification de l'organisme. Un organisme accrédité est assuré de la reconduction de sa subvention, sous réserve de l'adoption des crédits par l'Assemblée nationale, s'il respecte les conditions suivantes :

- répondre à tous les critères d'admissibilité et d'analyse du PSOC;
- avoir déposé une demande de subvention pour l'exercice financier au cours duquel l'accréditation est prévue;
- être financé par le PSOC de façon continue depuis au moins les trois dernières années;
- avoir déposé, au cours des trois dernières années et selon les règles et les délais impartis au programme, le rapport annuel d'activités, le rapport financier annuel et la preuve de la tenue de l'assemblée générale annuelle;
- n'avoir fait l'objet d'aucun arrêt de paiement justifié de subvention ou d'aucune mesure particulière de suivi au cours des trois dernières années. À cet égard, l'Agence avise formellement l'organisme de sa situation;
- utiliser annuellement la subvention allouée aux fins pour lesquelles elle a été versée. Toutefois, un surplus accumulé non affecté, correspondant à moins de 25 % du total des dépenses annuelles, basé sur le dernier exercice financier complété de l'organisme, sera accepté.

7.2 LES CARACTÉRISTIQUES ET LES DÉFINITIONS RECONNUES PAR L'AGENCE

Le cadre de financement s'inspire d'abord de la typologie qui a été proposée par le MSSS au cours de l'exercice financier 1998-1999. Cette typologie s'appuie sur les axes majeurs d'intervention. Les types d'organismes ainsi dégagés sont les suivants⁴ :

Les organismes communautaires d'aide et d'entraide

Cette catégorie regroupe des organismes qui réalisent des activités d'accueil, d'entraide mutuelle, d'écoute et de dépannage. L'entraide fournie peut être matérielle, technique ou psychosociale. Ces organismes peuvent disposer d'un local pour réaliser leurs activités.

Les organismes communautaires de sensibilisation, de promotion et de défense des droits

Ces organismes offrent des activités de soutien aux personnes dans leur démarche pour faire reconnaître ou faire valoir leurs droits. Ils exercent également des activités promotionnelles, des activités de sensibilisation et de défense des droits et des intérêts pour les personnes visées par l'organisme.

Les organismes communautaires de milieu de vie et de soutien dans la communauté

Un milieu de vie se définit comme un lieu d'appartenance et de transition, un réseau d'entraide et d'action. Ces caractéristiques trouvent leur prolongement dans des activités qui, bien que très diversifiées, peuvent être regroupées ainsi : des services de soutien individuel, de groupe et collectif, des activités éducatives, des actions collectives ainsi que des activités promotionnelles et préventives. Ce sont des organismes au service d'une communauté ciblée qui ne rejoignent pas uniquement des personnes en difficulté, mais également des groupes de personnes ayant des caractéristiques communes. Ces organismes disposent d'un local pour l'accueil des personnes. Par ailleurs, certains interviennent en plus dans le milieu de vie naturel des communautés qu'ils desservent.

Certains organismes partagent ces stratégies d'intervention sans toutefois offrir de milieu d'appartenance. Leur action porte sur des problématiques précises et vise la prise en charge des situations par les personnes en cause.

Les organismes communautaires d'hébergement

Cette catégorie désigne les organismes qui gèrent un lieu d'accueil offrant des services de gîte et de couvert ainsi qu'une intervention individuelle et de groupe, des services de prévention, de suivi posthébergement, de répit-dépannage, de consultation externe et autres services connexes. Ils assurent une capacité d'accueil favorisant la vie de groupe dans un lieu (emplacement) unique. Les personnes qui interviennent sont sur place ou disponibles 24 heures par jour et sept jours par semaine. L'objectif d'un organisme communautaire d'hébergement est d'offrir à la personne hébergée un cadre de vie adéquat, répondant à ses besoins, à ses motivations; un soutien dans les démarches qu'elle a choisies de faire pour améliorer sa situation personnelle et sociale; un environnement et une intervention souples et adaptés à ses besoins particuliers.

4. MSSS, *Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) 2007-2008*

Certains organismes communautaires offrent de l'hébergement temporaire dans le cadre d'un service de répit-dépannage auprès d'enfants ou d'adultes ayant une incapacité. Ce service permet un moment de répit aux proches aidants ou un dépannage pour faire face à des situations imprévisibles.

Les regroupements régionaux d'organismes communautaires en santé et services sociaux

Ces organismes sont chargés de représenter leurs membres auprès de l'Agence, de les défendre et de promouvoir les intérêts des populations qu'ils desservent, d'en assurer la reconnaissance auprès de la population en général et de les soutenir par des activités d'information, de formation, de recherche et d'animation. Le champ d'intervention du regroupement intersectoriel est général et celui du regroupement sectoriel s'applique dans un secteur déterminé.

7.3 LE NIVEAU DE FINANCEMENT EN APPUI À LA MISSION GLOBALE

Le soutien financier en appui à la mission globale relève de l'Agence et prend la forme d'une subvention de base récurrente, destinée à la mise en place ou à la consolidation de l'infrastructure d'un organisme communautaire afin qu'il puisse réaliser, en tout ou en partie, ses objectifs de santé et de services sociaux.

Le tableau suivant (tableau IV) est un guide pour déterminer le cadre de financement attribuable à un organisme pour sa mission globale et ainsi établir un seuil plancher de financement.

Ce financement comprend notamment :

- les montants nécessaires à son infrastructure de base (ex. : local, administration, secrétariat, communications, équipements adaptés, etc.);
- les montants nécessaires à l'accomplissement de sa mission (salaires, organisation des services et des activités éducatives, concertation, représentation, mobilisation et vie associative).

Le rythme, quant à l'atteinte du seuil plancher, est conditionnel aux crédits disponibles ainsi qu'aux orientations dégagées autant par le conseil d'administration de l'Agence que par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

L'Agence s'engage à respecter les cadres de financement nationaux ainsi que les subventions accordées historiquement aux organismes dans la région.

Tableau IV

Cadre de financement en appui à la mission globale

Types d'organismes	Seuil plancher	
	Organisme bénévole	Organisme salarié
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES D'AIDE ET D'ENTRAIDE	15 000 \$	75 000 \$
ORGANISMES DE SENSIBILISATION, DE PROMOTION ET DE DÉFENSE DES DROITS	15 000 \$	75 000 \$
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MILIEU DE VIE ET DE SOUTIEN DANS LA COMMUNAUTÉ	25 000 \$	150 000 \$
REGROUPEMENTS RÉGIONAUX D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES EN SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX	25 000 \$	85 000 \$ Pour 25 organismes et plus, ajout de 10 000 \$ par tranche de 25 organismes
Types d'organismes	Seuil plancher	
	Répit-dépannage	Hébergement 24/7
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES QUI OFFRENT DE L'HÉBERGEMENT	255 000 \$	400 000 \$*

*Basé sur une moyenne de neuf lits.

En ce qui concerne le rayonnement géographique, à toutes ces catégories, un taux de 4 % est ajouté pour chacun des RLS de CSSS desservis en plus de celui où est situé le siège social de l'organisme.

7.4 LES ORIENTATIONS EN MATIÈRE DE SOUTIEN FINANCIER À LA MISSION GLOBALE

Concernant le financement en appui à la mission globale, l'Agence s'engage à :

1. Poursuivre l'objectif de l'atteinte du seuil plancher.
2. Trouver des moyens de rehausser l'enveloppe PSOC en appui à la mission globale afin d'assurer la consolidation des organismes déjà financés et le financement aux organismes admissibles au PSOC.
3. Donner priorité à la consolidation du financement à la mission globale des organismes déjà accrédités.
4. Viser l'équité entre les territoires en tenant compte à la fois des conditions socioéconomiques de la population, de l'ampleur des problèmes psychosociaux, du caractère prioritaire des problématiques, de l'accès aux services et de la répartition des ressources.
5. Viser l'équité entre les organismes qui offrent un même ordre d'activités dans le cadre de problématiques similaires auprès d'une même population cible et dont les missions sont comparables.
6. Viser l'équité entre les programmes services en tenant compte de la richesse relative de chacun des programmes services définis par le MSSS.

7. Ne pas diminuer le montant d'une subvention à un organisme communautaire en raison des résultats des activités d'autofinancement de celui-ci.
8. Appliquer les règles identifiées au point 7.5 de la présente sur le surplus accumulé non affecté.
9. Accorder la totalité de l'indexation annuelle déterminée par le MSSS à tous les organismes déjà financés, sans toutefois dépasser le montant demandé par l'organisme.
10. Assurer un minimum d'indexation jusqu'à concurrence de 500 \$ pour les organismes communautaires dont le pourcentage d'indexation est inférieur à ce montant.

Concernant des montants supplémentaires spécifiques et récurrents pouvant s'ajouter à la mission globale, pour répondre à des priorités ministérielles et régionales, l'Agence respectera les critères suivants :

1. L'organisme démontre un besoin de consolidation : augmentation significative des services, besoin de renforcement de l'infrastructure, développement d'une mesure financée de façon non récurrente et qui doit être consolidée, etc.
2. L'organisme s'adresse à un groupe vulnérable identifié par l'Agence et en lien avec les besoins de la population du RLS.
3. Les activités et programmes de l'organisme n'entraînent aucun dédoublement de services.
4. L'organisme permet de consolider l'offre de services communautaires dans la région (besoin non comblé, milieu sans service, territoire déficitaire au plan des organismes communautaires).
5. La clientèle et les services offerts par l'organisme s'inscrivent à l'intérieur des priorités ministérielles et permettent d'en actualiser les mesures.
6. La clientèle et les services offerts par l'organisme s'inscrivent à l'intérieur des priorités régionales et locales : planification stratégique, plan d'action spécifique, etc.

7.5 LES RÈGLES SUR LE SURPLUS ACCUMULÉ NON AFFECTÉ

1. Favoriser la stabilité financière des organismes communautaires en permettant d'accumuler un surplus non affecté correspondant à 25 % du total des dépenses annuelles de l'organisme, basé sur le dernier exercice financier complété.
2. Un **surplus accumulé non affecté** est constitué des surplus d'une ou de plusieurs années financières et pour lesquelles aucune attribution (ou affectation) particulière n'est déterminée.
3. Un **surplus accumulé affecté ou affecté à des fins particulières** est un surplus réservé à un usage déterminé. À titre d'exemples : achat d'une bâtisse, d'un véhicule, d'équipements particuliers, rénovations, etc.
4. Un organisme, dont le surplus accumulé non affecté dépasse le montant correspondant à 25 % des dépenses annuelles, doit justifier ce surplus à l'Agence au moment de compléter sa demande annuelle et, s'il ne peut le justifier, l'organisme ne pourra avoir droit à l'indexation annuelle et ne pourra demander du soutien financier récurrent ou ponctuel supplémentaire. Le cas échéant, l'Agence communiquera avec l'organisme afin de convenir de mesures qui permettront de régulariser la situation dans le cas d'un important surplus accumulé non affecté.

8. LES AUTRES MODES DE SOUTIEN FINANCIER

La réalité concrète à laquelle font face les organismes communautaires doit être prise en compte. Cette réalité signifie qu'un organisme communautaire est susceptible de déployer son action de plusieurs manières et dans divers champs d'activités. Il est donc important que les organismes communautaires puissent avoir accès, sur une base libre et volontaire, aux autres modes de financement.

Ces autres modes de financement se rapprochent davantage des orientations ministérielles, régionales et locales auxquelles les organismes communautaires sont invités à participer. Il ne doivent donc pas se substituer au mode de soutien à la mission globale.

8.1 LE SOUTIEN FINANCIER DANS LE CADRE D'UNE ENTENTE DE SERVICE

La Politique de reconnaissance de l'action communautaire ainsi que le Cadre de référence du soutien gouvernemental en matière d'action communautaire définissent l'entente de service comme un lien plus étroit entre les orientations ministérielles et les activités des organismes communautaires. L'organisme communautaire est libre de consentir à ce lien contractuel. Une reddition de comptes y est associée.

L'approche contractuelle des ministères et des organismes gouvernementaux s'appuie sur des pratiques administratives respectueuses de l'autonomie des organismes avec lesquels ils traitent. Ce respect doit s'exprimer tant dans les rapports formels (ententes de soutien financier, instances de consultation, reddition de comptes, etc.) que dans les rapports informels et les différents suivis administratifs.

L'organisme communautaire ne renonce pas à son autonomie dans la détermination de sa mission ou au regard de sa gestion, mais ses activités concourent de manière plus immédiate à la mise en œuvre des orientations ou des priorités ministérielles dans une vision de complémentarité. Cette relation donne lieu à un lien « contractuel » et la reddition de comptes qui y est associée doit fournir une réponse à des attentes explicitement signifiées, de nature qualitative et quantitative ». La complémentarité est alors définie en fonction de l'expertise développée à même les approches de l'organisme et ses façons de faire différentes du réseau. L'organisme communautaire consent de manière libre et volontaire au lien contractuel qui résulte de l'entente de service.⁵

Le soutien financier, dans le cadre d'une entente de service, ne doit pas être pris en compte dans la détermination du soutien financier pour la mission globale de l'organisme. Le refus d'un organisme de contracter une entente de service n'entraîne aucune répercussion quant au soutien financier pour sa mission globale.

Ce mode de soutien financier dans le cadre d'une entente de service vise à soutenir des activités ou des projets précis, déterminés par divers modes de planification régionale ou locale.

Les modalités d'élaboration d'une entente de service et un protocole type d'entente sont détaillés à l'annexe I du présent cadre et en font partie intégrante.

5. Cadre de référence en matière d'action communautaire, 17 août 2004.

8.2 LE SOUTIEN FINANCIER DANS LE CADRE D'UN PROJET PONCTUEL

Le soutien financier pour un projet ponctuel vise toute activité initiée pour répondre à un besoin particulier de services de santé et de services sociaux. Il pourrait s'agir, par exemple, d'un projet initié par un organisme communautaire qui tente d'offrir une réponse aux besoins émergents d'une communauté.

Ce type de soutien financier :

- indique un soutien financier ponctuel qui sera non récurrent et limité dans le temps;
- permet le soutien financier de projets innovateurs provenant du milieu communautaire ou s'inscrivant dans le cadre de programmes particuliers de l'Agence;
- implique un processus d'évaluation quant à l'atteinte des objectifs du projet et de l'impact d'une initiative expérimentale;
- peut être utilisé pour les besoins d'organismes communautaires qui ne sollicitent pas un soutien financier récurrent.

Le soutien financier pour projet ponctuel inclut le soutien financier dans le cadre du fonds réservé aux organismes communautaires pour des fins de formation. Les modalités relatives à ce fonds sont détaillées à l'annexe II du présent cadre.

Ce chapitre sur les autres modes de financement devra tenir compte des travaux d'harmonisation actuellement en cours au MSSS.

9. LA CONSULTATION ET LA CONCERTATION

L'Agence, les CSSS et les établissements régionaux favorisent la consultation et la concertation avec les organismes communautaires et leurs comités locaux de représentation.

Afin de faciliter la consultation et la concertation, le respect d'un délai raisonnable (environ 30 jours) pour la communication d'information doit faire partie, dans la mesure du possible, des engagements de chacune des parties.

L'Agence reconnaît, qu'en vertu de leurs missions et de leurs règlements, les regroupements d'organismes sont représentatifs de l'ensemble de leurs membres.

La TROC-02 étant le regroupement régional multisectoriel représentatif de la grande majorité des organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux, il est l'interlocuteur privilégié auprès de l'Agence pour les questions touchant les organismes communautaires. Ainsi, l'Agence s'engage à consulter la TROC-02, notamment par le biais du comité de liaison qui se réunira au moins quatre fois par année.

Les regroupements d'organismes par problématique ou par secteur d'activités pourront être consultés pour des questions les touchant spécifiquement. En tel cas, l'Agence en informera la TROC-02 par le biais du comité de liaison.

L'Agence s'engage à assurer une place équitable aux organismes communautaires œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux au sein de ses structures de consultation et de concertation.

10. LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Afin de remplir le mandat que lui confère la loi en matière de plaintes des usagers à l'égard d'organismes communautaires, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services⁶ :

- applique la procédure d'examen des plaintes adoptée par le conseil d'administration de l'Agence;
- informe les organismes communautaires des procédures d'examen des plaintes;
- associe les organismes communautaires au traitement des plaintes qui les concernent.

À la suite du traitement des plaintes des usagers, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services formule, le cas échéant, des recommandations ou des pistes d'action à l'organisme concerné et en assure le suivi. Toutes les conclusions et recommandations du commissaire sont déposées au conseil d'administration de l'Agence.

Situation litigieuse

Pour toute situation litigieuse entre les organismes, l'Agence, les CSSS ou les établissements régionaux, l'organisation concernée par le litige peut s'adjoindre à sa demande, tout collaborateur qu'elle juge approprié.

11. LA REDDITION DE COMPTES DANS LE CADRE DU SOUTIEN À LA MISSION GLOBALE ⁷

Le PSOC du MSSS et des agences comporte une obligation de reddition de comptes pour les organismes qui bénéficient de subventions dans le cadre de ce programme.

Le processus de reddition de comptes dont il est question dans le présent cadre vise à permettre de déterminer si les activités de l'organisme s'inscrivent à l'intérieur de la mission pour laquelle il est soutenu et si cet organisme satisfait aux exigences du PSOC. La reddition de comptes constitue le moyen privilégié, pour les organismes, de présenter et de faire valoir leurs pratiques et leurs activités tout en faisant état de l'utilisation des fonds publics qui leur sont octroyés. La reddition de comptes est un processus annuel.

11.1 LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE EN MATIÈRE D'ACTION COMMUNAUTAIRE

La Politique gouvernementale en matière d'action communautaire définit la reddition de comptes comme étant : « le processus par lequel un organisme communautaire se donne des outils lui permettant de répondre ouvertement aux questions qui lui sont posées par les parties intéressées sans porter atteinte à la confidentialité qui doit imprégner le traitement des dossiers personnels⁸ ». Au-delà des éléments reliés à la gestion financière, la reddition de comptes est une occasion privilégiée, pour

6. Articles 60 à 72 de la LSSSS, L.R.Q., chapitre S-4.2.

7. MSSS, *La reddition de comptes dans le cadre du soutien à la mission globale – Programme de soutien aux organismes communautaires*, 2008.

8. MESS, *Politique gouvernementale L'Action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*. 2001, page 36

les organismes, d'informer les bailleurs de fonds sur leurs réalisations en lien avec leur mission et leurs objectifs. L'information sur les activités et l'utilisation des fonds publics doit donc être disponible et accessible.

Le cadre de référence de cette politique gouvernementale fournit, par ailleurs, quelques indications aux administrateurs du PSOC : « Sur le plan des principes, la reddition de comptes doit respecter l'autonomie des organismes communautaires et leur spécificité, tout en répondant à des objectifs de rigueur, de souplesse et de transparence inhérents à l'administration des fonds publics. Du même coup, la reddition de comptes ne doit pas signifier l'ingérence dans la gestion interne, ni avoir pour effet d'accroître la charge administrative des organismes communautaires ». ⁹

11.2 LES DOCUMENTS PRESCRITS

L'article 338 de LSSSS fait état de la liste des documents prescrits pour la reddition de comptes, mais ne fournit aucune indication sur le contenu des documents demandés. La présente section vise à apporter quelques précisions à cet égard.

Le rapport financier

Le rapport financier du dernier exercice complété doit respecter les règles suivantes, à savoir :

- pour une subvention de 100 000 \$ ou plus provenant du PSOC, qu'elle soit administrée par une agence ou par le MSSS, l'organisme doit fournir un rapport de vérification;
- pour une subvention entre 25 000 \$ et 99 999 \$ provenant du PSOC, qu'elle soit administrée par une agence ou par le MSSS, l'organisme doit fournir un rapport de mission d'examen;
- pour une subvention de moins de 25 000 \$ provenant du PSOC, qu'elle soit administrée par une agence ou par le MSSS, aucune exigence n'est posée établissant que le rapport financier doit être accompagné d'un rapport de vérification ou d'un rapport de mission d'examen.

Dans tous les cas, le rapport financier de l'organisme doit être adopté au cours de l'assemblée générale annuelle et signé par deux membres du conseil d'administration désignés à cette fin.

Le rapport d'activités

Le rapport d'activités est l'outil privilégié qui permet d'obtenir un portrait réel de l'organisme et de son implication dans la communauté.

Il est important de rappeler que le rapport d'activités s'adresse avant tout aux membres de l'organisme et qu'il doit être adopté par leur assemblée générale. Par conséquent, chaque organisme est libre de produire un rapport d'activités sous la forme qui lui convient.

Toutefois, pour répondre aux exigences de la reddition de comptes, les organismes doivent s'assurer de fournir à l'Agence, les informations nécessaires sur l'utilisation des fonds publics en lien avec leur mission et leurs objectifs. Les organismes ont le loisir d'inclure ces informations dans le rapport d'activités ou d'ajouter ces informations en annexe au rapport.

9 MESS, *Plan d'action gouvernemental et Cadre de référence en matière d'action communautaire*, Deuxième partie : Les balises d'interprétation des pratiques administratives, 2004, page 34.

Éléments du rapport d'activités

On retrouve certains critères d'analyse de l'admissibilité des organismes au PSOC dans la brochure du MSSS qui traite spécifiquement de ce programme. En couplant ces critères d'analyse aux principes du Cadre de référence en matière d'action communautaire, on obtient les éléments que l'on devrait retrouver minimalement dans les rapports d'activités des organismes communautaires qui reçoivent du financement de base dans le cadre du PSOC. Dans la liste ci-dessous, les organismes communautaires trouveront les éléments à inclure dans un rapport d'activités. À noter que pour les items 1 et 2, toutes les informations doivent être fournies. Pour les items 3, 4 et 5, les organismes auront à répondre seulement pour les éléments qui les concernent. Les exemples d'éléments sont fournis à titre indicatif.

1. Afin de démontrer la conformité entre les activités réalisées par l'organisme et les objets de sa charte et que l'organisme œuvre dans le domaine de la santé et des services sociaux, l'organisme doit fournir une description des activités et des services réalisés au cours de la dernière année.
2. La démonstration d'un fonctionnement démocratique (tenue des assemblées générales et des réunions du conseil d'administration) :
 - 2.1 le nom des membres du conseil d'administration;
 - 2.2 la provenance des membres du conseil d'administration (secteur public, secteur privé, communauté incluant les participants, employés);
 - 2.3 le nombre de membres et le nombre de personnes présentes à l'assemblée générale annuelle;
 - 2.4 la liste des organismes membres pour les regroupements.
3. Démonstration de la contribution de la communauté dans la réalisation des activités et des services dont voici des exemples :
 - contribution en termes de ressources humaines (partage de ressources professionnelles, de services de secrétariat, de services de réception, etc.);
 - contribution en termes de ressources matérielles (prêt ou accès à des locaux, à des équipements informatiques et à des équipements divers, etc.);
 - contribution en termes de ressources financières (dons, revenus de campagnes de financement, subventions diversifiées, etc.);
 - contribution par l'entremise d'un réseau de bénévoles et de militants (nombre de bénévoles);
 - contribution sous forme de publicité gratuite dans un autre réseau (mention de l'organisme dans des bottins municipaux, auprès d'autres organismes, etc.);
 - contribution par l'entremise d'un réseau de distribution de dépliants par d'autres organismes;
 - contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes;
 - autres.
4. Démonstration du dynamisme et de l'engagement de l'organisme dans le milieu et de la concertation avec les ressources du milieu. Exemples :
 - participation à des tables de concertation;
 - place occupée par des membres de la collectivité (groupes ou comités de travail);

- concertation avec différents intervenants issus d'instances gouvernementales et autres (CSSS, municipalités, réseau de l'éducation, etc.);
- concertation avec d'autres organismes communautaires;
- disponibilité pour la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers lorsque la mission ou les activités de l'organisme s'y prêtent (ex. : déluge, verglas, désastre naturel, etc.);
- production/achat de matériel ou participation à des activités communes avec d'autres organismes;
- autres.

5. Démonstration de la réponse apportée aux besoins du milieu :

- accessibilité : heures d'ouverture, jours et soirs, nombre de semaines et de mois;
- activités et outils d'information et de consultation : dépliants, réunions d'information et de sensibilisation, bulletin, etc.;
- séminaires, site internet, sessions de formation, etc.;
- lien entre les activités réalisées et les services offerts et les besoins de la communauté, tels qu'identifiés par l'organisme;
- territoire desservi (local, sous-régional, régional, suprarégional, national);
- nombre de personnes rejointes par l'organisme pour les activités et les services grand public (sensibilisation, activités médiatiques, forum, conférence, publication, promotion de services, etc.);
- nombre de personnes rejointes par l'organisme pour les activités et les services individuels et de groupe;
- taux de fréquentation des maisons d'hébergement et des organismes de justice alternative;
- autres.

Autres documents

- Procès-verbal ou extrait de procès-verbal de la dernière assemblée générale annuelle qui témoigne du fonctionnement démocratique de l'organisme et du fait que le rapport annuel et les états financiers ont été présentés et adoptés.
- Avis de convocation à l'assemblée générale annuelle et ordre du jour.

Autre document prévu par le LSSS

- Preuve de la tenue d'une séance publique d'information à laquelle sont invités à participer les utilisateurs des services et les usagers de services de santé ou de services sociaux de l'organisme et à laquelle ont été présentés un rapport de ses activités et un rapport financier.

12. L'ÉVALUATION

Il serait souhaitable de prévoir une forme d'évaluation respectant l'identité et la liberté des organisations dans une perspective d'autoévaluation et d'amélioration des services. À titre d'exemples, il est utile de nommer certains outils d'autoévaluation, tels :

Le Programme Epsilon I et II

Le guide d'autoévaluation Epsilon a été conçu par la Coalition des organismes communautaires québécois de lutte contre le sida (COCQ-Sida) dans le but d'aider ses organismes membres à élaborer une méthode d'autoréflexion. Il est accompagné de fiches techniques faciles à utiliser et résumant les étapes à suivre.

Le Programme Logos

Ce programme propose un cadre d'autoévaluation et vise une démarche évaluative continue du fonctionnement d'un organisme. Il englobe l'évaluation de tous les éléments entourant la structure organisationnelle de l'organisme ainsi que ceux touchant les services à la clientèle. Le programme fournit également les outils nécessaires pour la production des différentes composantes du rapport d'évaluation.

Le Guide d'évaluation participative et de négociation

Midy, F., Vanier, C., Grant, M. 1998. Édité par : la Table des regroupements provinciaux d'organismes communautaires et bénévoles, la Coalition des tables régionales d'organismes communautaires, le Centre de formation populaire, l'Université du Québec à Montréal.

Ce guide se veut un soutien aux organismes communautaires qui entreprendront une démarche d'évaluation participative et de négociation. Les chapitres portant sur l'évaluation ont été conçus pour l'essentiel, dans le respect des balises nationales déjà formulées dans le document ministériel intitulé L'évaluation des organismes communautaires et bénévoles. Ce guide est à la fois un outil de réflexion et un outil pratique.

Manuel d'évaluation participative et négociée

Gaudreau, L., Lacelle, N., 1999. Ce manuel vise à améliorer les compétences des organismes communautaires en matière d'évaluation, respectueuse de la nature et de la mission du mouvement communautaire.

Les cahiers des organisations démocratiques

Comité sectoriel de main-d'œuvre (2001). Économie sociale et action communautaire en collaboration avec la Fédération québécoise des coopératives de travail, le Centre de formation populaire et le Centre Saint-Pierre. Les cahiers se présentent à la fois comme un outil de formation et d'autoformation et un instrument de réflexion et d'échange. La réalisation de ces cahiers, quant à leur contenu et aux thèmes traités, prend appui sur les valeurs partagées de démocratie, de participation et de responsabilité à la base de la vie associative.

Boîte à outils : la gestion des ressources humaines

La boîte à outils est une initiative du CSMO-ÉSAC (2005), en collaboration avec le Centre Saint-Pierre. Elle contient un ensemble d'outils mis à la disposition de l'organisme pour faciliter sa mission et renforcer ses actions. La boîte à outils en gestion des ressources humaines comprend six outils dont le contenu, diversifié et convivial, permet de relever les défis de la gestion des ressources humaines en étant mieux outillé.

L'autoévaluation des pratiques en maisons de jeunes

Regroupement des maisons de jeunes du Québec (RMJQ) (1998). Document de référence pour une démarche d'autoévaluation : définition d'autoévaluation des pratiques, étapes d'une démarche type, conditions de réalisation et grille d'autoévaluation.

13. LES MÉCANISMES DE SUIVI ET DE RÉVISION DU CADRE DE COOPÉRATION

L'Agence assure le respect, le suivi et la mise à jour du présent cadre de coopération en collaboration avec le Comité de liaison TROC/Agence. Ainsi, le suivi du cadre est statutairement à l'ordre du jour des réunions du comité de liaison.

Une révision globale du cadre de coopération sera effectuée à des intervalles de cinq ans par le comité de révision du présent cadre, tel qu'apparaissant au début du document.

14. CONCLUSION

Le présent cadre de coopération a été élaboré en étroite collaboration avec l'Agence de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires œuvrant en santé et services sociaux de la région du Saguenay–Lac-Saint-Jean, qui sont reconnus au PSOC. Ce cadre reconnaît la contribution unique et essentielle des organismes communautaires au bien-être de la population régionale, tout en respectant le contexte légal régissant l'action communautaire au Québec. À cet effet, le cadre de coopération doit tenir compte des résultats des travaux d'harmonisation effectués au plan national.

Le présent document constitue, par conséquent, un guide qui régit les relations entre les organismes communautaires et leurs différents partenaires. Les balises qui y sont présentées se fondent sur des valeurs et des principes qui doivent être partagés par l'ensemble des partenaires.

**Modalités d'élaboration d'une entente de
service et protocole type d'entente**

ANNEXE I

Modalités d'élaboration d'une entente de service et protocole type d'entente

La Politique de reconnaissance de l'action communautaire ainsi que le *cadre de référence du soutien gouvernemental en matière d'action communautaire* définissent l'entente de service comme un lien plus étroit entre les orientations ministérielles et les activités des organismes communautaires. L'organisme communautaire est libre de consentir à ce lien contractuel. Une reddition de comptes y est associée. L'approche contractuelle des ministères et des organismes gouvernementaux s'appuie sur des pratiques administratives respectueuses de l'autonomie des organismes avec lesquels ils traitent. Ce respect doit s'exprimer tant dans les rapports formels (ententes de soutien financier, instances de consultation, reddition de comptes, etc.) que dans les rapports informels et les différents suivis administratifs.

L'organisme communautaire ne renonce pas à son autonomie dans la détermination de sa mission ou au regard de sa gestion, mais ses activités concourent de manière plus immédiate à la mise en œuvre des orientations ou des priorités ministérielles dans une vision de complémentarité. Cette relation donne lieu à un lien « contractuel » et la reddition de comptes qui y est associée doit fournir une réponse à des attentes explicitement signifiées, de nature qualitative et quantitative ». La complémentarité est alors définie en fonction de l'expertise développée à même les approches de l'organisme et de ses façons de faire différentes du réseau.

Le soutien financier dans le cadre d'une entente de service ne doit pas être pris en compte dans la détermination du soutien financier pour la mission globale de l'organisme. De même que le refus d'un organisme de contracter une entente de service n'entraîne aucune répercussion quant au soutien financier pour sa mission globale.

Le soutien financier dans le cadre d'une entente de service vise à soutenir des activités ou des projets précis, déterminés par divers modes de planification régionale ou locale.

1. LES TYPES D'ENTENTES ¹⁰

L'Agence, le CSSS ou l'établissement régional qui cherche un mandataire pour des activités spécifiques se doit de vérifier l'intérêt des organismes déjà impliqués dans le champ d'activités.

L'article 108 de la LSSSS, tel que modifié par l'article 55 de la Loi 83, précise que :

« Dans le cas d'une entente conclue entre un établissement et un organisme communautaire..., celle-ci doit respecter les orientations, les politiques et les approches que se donne l'organisme communautaire. Copie de l'entente doit être transmise à l'Agence. »

Le type d'entente peut varier selon la finalité recherchée. De façon générale, les finalités les plus courantes sont les suivantes :

- une collaboration attendue (sans cadre financier);
- une prestation de services (avec cadre financier).

10. Document de consultation du MSSS, décembre 2005, *Cadre de référence sur les ententes relatives aux RLS*.

1.1 Les ententes de collaboration

Les ententes dont la finalité porte sur une collaboration attendue s'adressent généralement à des partenaires dont les activités ou les services, réalisés dans le cadre de leur mission respective, peuvent nécessiter la formalisation de mécanismes de coordination à mettre en place. Ces ententes permettent, entre autres, de formaliser des mécanismes d'accueil, de référence, de liaison, de suivi conjoint des personnes qui utilisent les services et, lorsque permis, de partage d'informations en conformité avec les règles de confidentialité prévues dans la LSSSS.

1.2 Les ententes de service

Les ententes dont la finalité porte sur la prestation de services et les mécanismes qui y sont associés concernent principalement des partenaires dont les activités ou les services sont réalisés dans le cadre de leur mission respective ou dans le cadre d'un mandat spécifique.

En plus des mécanismes de coordination, celles-ci nécessitent un accord sur les services requis, les clientèles visées et les ressources qui y sont associées. Elles permettent de déterminer les personnes à desservir, à identifier les services à dispenser, à préciser des volumes d'activités attendus, à déterminer la durée de l'entente, à établir le niveau de financement et à convenir de modalités de partage d'informations en conformité avec les règles de confidentialité prévues dans la LSSSS.

2. CIRCULATION DE L'INFORMATION

Au plan de la confidentialité, les établissements de santé et de services sociaux sont régis par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) ainsi que par la LSSSS, alors que les organismes communautaires sont encadrés par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., chapitre P-39.1). Ces lois différentes ont toutefois beaucoup en commun, entre autres, les éléments suivants :

- le dossier d'une personne qui utilise les services est confidentiel et son accès nécessite le consentement de cette dernière ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom;
- ce consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques;
- ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé;
- il existe des situations où il peut y avoir communication sans consentement, mais elles sont strictement encadrées selon les critères suivants :
 - les renseignements recueillis doivent être nécessaires à l'objet du dossier;
 - la personne doit être informée de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès;
 - la personne doit être informée de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès ou de rectification.

Si, dans certains organismes communautaires, la tenue de dossiers sur les personnes qui fréquentent l'organisme fait partie de la pratique, il en va tout autrement dans d'autres organismes, où il arrive qu'un document statue sur l'absence de tenue de dossiers et les raisons qui sous-tendent cette décision. Des organismes refusent de recueillir et de détenir des informations de nature confidentielle, à cause de leur approche, de leurs valeurs, de leur proximité des personnes, des liens qui sont appelés à se développer, etc. La transmission d'informations avec des établissements exige de convenir d'outils, de formulaires et du type

d'information partagée. Les parties concernées doivent déterminer ensemble quelles informations elles échangeront entre elles concernant les personnes qui utilisent leurs services et comment elles le feront. Une éventuelle informatisation du transfert d'informations confidentielles exigera une entente sur des balises spécifiques à ce sujet.

3. MÉCANISME DE SUIVI

Entente de service ou de collaboration

Les parties conviennent d'un mécanisme de suivi conjoint en vue d'évaluer régulièrement le fonctionnement de l'entente, de faciliter la communication interne et externe et de créer une culture de concertation, de coopération et de partenariat. Ce mécanisme peut prendre la forme d'un comité conjoint ayant comme responsabilité de faire le bilan, de procéder à la révision de l'entente et à sa reconduction, s'il y a lieu. Il peut aussi convenir des priorités d'action, des correctifs requis, de l'évaluation de ladite entente et de s'assurer du suivi de gestion.

4. MÉCANISME DE RÈGLEMENT DE LITIGE RELATIF À UNE ENTENTE DE SERVICE

Les partenaires conviennent de l'importance de régler de façon harmonieuse tout litige ou différend. On tentera, dans un premier temps, de régler le différend et, s'il y a impossibilité, l'arbitrage de l'Agence sera requis.

4.1 TRAITEMENT DES DIFFÉRENDS SUR DES OBJETS SPÉCIFIQUES

Étant coresponsables du bon fonctionnement de leurs relations et des ententes convenues, les partenaires doivent d'abord tenter de résoudre leurs différends. Ils sont invités à se donner le temps nécessaire pour s'assurer d'avoir une compréhension commune de leurs différends (circonscrire l'objet en litige, identifier les causes du différend et les positions communes, etc.), pour tenter de trouver des pistes de solution ou identifier les zones de convergence.

Dans un premier temps, les parties seront mises à contribution pour régler les différends qui pourraient survenir dans un dossier. S'il y a échec, les directions générales des deux instances seront interpellées avant d'avoir recours au mécanisme d'arbitrage de l'Agence.

Le mécanisme d'arbitrage de l'Agence est constitué d'un comité interne composé de trois (3) personnes, à savoir :

- la personne directrice du service auquel correspond la mission de l'organisme en cause;
- la personne professionnelle responsable du programme qui correspond à la mission de l'organisme;
- la personne professionnelle responsable du PSOC.

Essentiellement, le mandat du comité consiste à :

- prendre connaissance de toutes les démarches effectuées, tel que prévu ci-dessus;
- si nécessaire, d'entendre les deux parties en cause;
- rendre une décision finale pour régler le différend.

Le mécanisme d'arbitrage de l'Agence n'est utilisé qu'en tout dernier recours, le règlement du différend entre les partenaires concernés étant la mesure privilégiée.

4.2 CONFLIT D'INTÉRÊTS

Afin que les relations se fassent sur la base du respect et de la transparence, tous les partenaires s'entendent pour identifier et nommer les potentiels conflits d'intérêts dans lesquels pourraient les placer certaines situations.

5. FRAIS ENTOURANT UNE ENTENTE DE SERVICE

Les frais associés à une entente de service sont présentés à titre indicatif et font l'objet d'une négociation entre les parties impliquées.

Frais administratifs : les frais administratifs incluent les photocopies, la ligne téléphonique, l'internet, le télécopieur, le secrétariat (salaires) et les frais de bureau.

Frais locatifs : il est pertinent de calculer des frais locatifs lorsque l'offre de service suppose que l'organisme occupe ses propres locaux ou d'autres espaces. L'organisme fixe un loyer basé sur l'espace pieds carrés (pi²) qu'exige la prestation du service offert. Les frais locatifs incluent les coûts du loyer, de l'électricité, du chauffage, de l'entretien et des assurances.

Frais de déplacement : frais encourus pour l'utilisation d'un véhicule personnel ou d'un autre moyen de transport dans le cadre de fonctions sollicitées par l'entente de service.

Frais de représentation : il s'agit des frais de représentation encourus dans le cadre des fonctions sollicitées par l'entente de service. Si l'organisme a une politique de frais de représentation, elle peut utiliser ses barèmes.

Frais de supervision et de coordination : il s'agit des frais directement liés à la supervision et la coordination de l'entente de service.

Frais salariaux : il s'agit des frais encourus par le personnel appelé à travailler dans le cadre de l'entente de service.

Frais de formation : il s'agit des frais occasionnés si un intervenant ou toute autre personne à l'emploi de l'organisme doit suivre ou donner une formation en lien direct avec l'entente de service.

6. ÉLÉMENTS ESSENTIELS D'UN MODÈLE TYPE D'ENTENTE DE SERVICE

1. Préambule précisant le contexte.
2. Identification des parties concernées par l'entente.
3. Définitions, acronymes, abréviations.
4. Objet de l'entente.
5. Clientèles visées et offre de service.
6. Modalités d'accès et de coordination.
7. Mesures de sécurité lors du transfert d'information, lorsque convenu entre les deux parties.
8. Engagements et obligations des parties.
9. Mécanismes de suivi de l'entente.

10. Durée de l'entente.
11. Dispositions particulières.
12. Montants accordés et modalités de paiement.
13. Signatures des parties à l'entente.
14. Annexes, s'il y a lieu.

Un modèle type de protocole d'entente de service¹¹ est présenté à titre d'exemple et peut être utilisé en tout ou en partie.

11. Cf. *Protocole-type d'entente de collaboration entre les centres de santé et de services sociaux et les établissements spécialisés à vocation régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec.*

MODÈLE

[Note à l'utilisateur

Le texte grisé et entre crochets est à être remplacé *par les éléments spécifiques à votre entente* ou simplement éliminé. La mise en page finale *du protocole est sous la responsabilité des parties.*]

PROCOLE D'ENTENTE [DE SERVICE / DE COLLABORATION] ENTRE

[ÉTABLISSEMENT],

ayant son siège
social au

[ADRESSE],

ici représenté par

[NOM, TITRE]

Et ci-après nommé

[ÉTABLISSEMENT / ACRONYME]

ET

[ORGANISME],

ayant son siège
social au

[ADRESSE],

ici représenté par

[NOM, TITRE]

Et ci-après nommé

[ORGANISME / ACRONYME]

[DATE]

Préambule

CONSIDÉRANT [les besoins auxquels répond l'objet de l'entente]

CONSIDÉRANT [la mission, les fonctions et les mandats des parties]

CONSIDÉRANT [le contexte dans lequel intervient cette entente]

CONSIDÉRANT [d'autres aspects à prendre en considération]

Dans le respect de leur mission et de leur rôle respectifs, les parties conviennent de ce qui suit :

1. But de l'entente

- a) [But de l'entente]
- b) [Programme]
- c) [Offre de service]

2. Objet de l'entente

La présente entente vise à définir la contribution de chacune des parties, les mécanismes de liaison et les modalités de traitement des différends, et ce, afin de :

- a) [Objectifs]
- b) [Description du service]
- c) [Clientèle cible, territoire]

L'entente couvre la

[date]

 au

[date]

période du

3. Approches et principes généraux

3.1 Cette entente est conclue dans le respect des principes, valeurs et règles du Cadre de coopération entre l'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean et les organismes communautaires, adopté le (date)

3.2 De plus, cette entente respecte les approches ou modèles d'intervention propres à chacune des parties.

3.3 Autres précisions

4. Engagements des parties

4.1 Engagements généraux et spécifiques

Dans le cadre de l'application de la présente entente, [l'établissement] s'engage à :

- a) Respecter la mission de l'organisme, son autonomie et ses approches;
- b) Respecter les critères de l'organisme relatifs à sa clientèle cible;
- c) Respecter les valeurs, les principes et les modes de gestion de l'organisme;
- d) Travailler en collaboration avec l'organisme.

- e) Identifier les ressources affectées à la réalisation de l'entente :
[Ressources humaines, financières et matérielles]
- f) Autres aspects :
[Formation et support professionnel, certifications requises, droits d'auteurs et licences]

Dans le cadre de l'application de la présente entente, [l'organisme] s'engage à :

- a) Respecter les objets de l'entente tels que spécifiés au point 2 du présent protocole d'entente.

- b) Identifier les ressources affectées à la réalisation de l'entente :
[Ressources humaines, financières et matérielles]
- c) Autres aspects :
[Formation et support professionnel, certifications requises, droits d'auteurs et licences]

4.2 Confidentialité

Les parties s'engagent à respecter les règles de confidentialité identifiées au point 2 de l'annexe I applicables à l'objet de la présente entente :

- a) [Règles particulières]
- b) [Limites prescrites]

4.3 Mécanismes de référence

S'il y a lieu, les parties conviennent que la demande de service est acheminée par les personnes désignées à cet effet, selon les modalités suivantes :

- a) [Informations à transmettre]
- b) [Procédures]
- c) [Délais]
- d) [Documents requis]
- e) [Consentement]

5. Modalités de paiements

[Établissement] s'engage à verser à [organisme], une somme totale de [montant] \$, selon les modalités suivantes :

[Fréquence et date(s) des versements]

[Conditions de versement]

6. Communications et suivis

6.1 Mécanisme de communication

Les personnes désignées responsables des communications, du bon fonctionnement des relations opérationnelles et de la résolution de problèmes entre les parties, sont :

[Nom et titre des personnes désignées]	[établissement]
[Nom et titre des personnes désignées]	[organisme]

6.2 Mécanisme de suivi et d'évaluation

Les parties conviennent d'un mécanisme de suivi conjoint en vue d'évaluer régulièrement le fonctionnement de l'entente. Ce mécanisme contribuera à la co-évaluation de l'entente.

- a) [Mécanisme de suivi]
- b) [Opérations à réaliser]
- c) L'évaluation se fera une fois par année au plus tard trente (30) jours avant la fin de l'entente.

Les personnes responsables de l'application du mécanisme de suivi sont désignées par chacune des parties :

[Nom et titre des personnes désignées]	[établissement]
[Nom et titre des personnes désignées]	[organisme]
[Nom et titre des personnes désignées]	[Partenaire(s) que les parties conviennent d'inviter à participer au mécanisme de suivi, s'il y a lieu]

6.3 Objets d'évaluation

L'évaluation portera sur chacun des aspects suivants :

- a) Atteinte des objectifs [spécifier, s'il y a lieu]
- b) Collaboration entre les parties [spécifier, s'il y a lieu]
- c) Respect des engagements respectifs [spécifier, s'il y a lieu]

6.4 Règlement des différends

Les personnes désignées à l'article 6.1 sont responsables du règlement des problèmes qui pourraient survenir durant l'application de l'entente. En cas d'échec, les personnes constituant le comité de suivi seront mises à contribution pour régler les différends qui pourraient survenir dans un dossier.

Si échec, les directions générales des deux instances sont interpellées avant d'avoir recours au mécanisme d'arbitrage de l'Agence.

7. Modification, renouvellement ou fin de l'entente

7.1 Modification

Toute modification à la présente entente, pendant la durée de celle-ci, doit y être apportée par écrit, avec l'accord de chacune des parties.

7.2 Renouvellement

La présente entente prend fin [date]. Elle peut être prolongée ou révisée si les deux parties en conviennent par écrit.

7.3 Fin de l'entente

Résiliation

Les parties peuvent en tout temps et sans préavis, mais d'un commun accord, résilier la présente entente.

Conditions et mécanismes d'application :

- a) [Pour l'établissement]
- b) [Pour l'organisme]

Constituera, notamment et non exclusivement, un motif juste et suffisant de résiliation au sens de la présente entente :

- a) Toute situation susceptible de compromettre la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être des utilisateurs de services visés par cette entente.
- b) Non-respect des engagements, suivant l'échec du mécanisme de règlement des différends prévu à l'article 6.4.
- c) Non-respect des droits des utilisateurs de services visés par cette entente.

Suspension

Chacune des parties peut, si elle a des motifs raisonnables de le faire, suspendre l'application de la présente entente à des fins d'enquête administrative, d'analyse ou de discussion entre les personnes responsables du suivi de l'entente.

Tout avis de suspension relativement à la présente entente doit exposer les motifs de cette suspension et être transmis par écrit à l'intérieur de [délai convenu].

La levée de la suspension a lieu au moment convenu entre les parties.

8. Annexes

Demeurent annexés au présent contrat pour en faire partie intégrante, les documents suivants, à savoir :

[Annexes]

9. Signature

Cette entente est conclue de façon libre et volontaire et n'entrave en rien la liberté d'expression de chacune des parties.

[établissement]

[nom et titre]

[date]

[organisme]

[nom et titre]

[date]

**FONDS DE FORMATION /
PERFECTIONNEMENT DES
ORGANISMES COMMUNAUTAIRES**

ANNEXE II FONDS DE FORMATION / PERFECTIONNEMENT DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

L'Agence de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean met à la disposition des organismes communautaires reconnus dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), un budget annuel dédié à la formation/perfectionnement. Le montant de ce budget annuel demeure conditionnel aux disponibilités budgétaires accordées annuellement au PSOC. Ce fonds est destiné à venir en aide aux organismes communautaires dans le financement des activités de formation/perfectionnement en lien direct avec la mission de l'organisme.

Un montant maximal de 1 000 \$ par année peut être attribué à un organisme reconnu par l'Agence de la santé et des services sociaux pour participer à une ou des activités de formation/perfectionnement en lien avec la mission de l'organisme. Les organismes reconnus par l'Agence, mais qui ont été transférés à un autre ministère pour leur financement en mission globale, demeurent éligibles au fonds de formation pour un maximum de 15 % de l'enveloppe totale annuelle.

La subvention accordée inclut les coûts directs de formation (inscription, frais de déplacement, hébergement, repas). L'organisme communautaire complète et signe le formulaire prévu à cet effet qui est annexé à la présente. Toute demande doit être adressée à la personne responsable du **Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC), de l'Agence, à l'adresse indiquée au bas du présent formulaire.**

La personne responsable du PSOC à l'Agence complète et signe la *section C* du formulaire et en retourne une copie à l'organisme dans les meilleurs délais, et ce, afin de confirmer l'acceptation ou non de la demande. Lorsque la demande est acceptée, l'organisme doit compter environ trois semaines avant de recevoir le paiement (par chèque ou par dépôt direct).

Lorsque l'organisme doit rembourser un montant qui lui a été accordé pour une activité de formation, en raison de l'annulation de l'activité ou autres, les modalités de remboursement feront l'objet d'une entente spécifique avec l'Agence.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

1. La demande d'aide financière pour une activité de formation/perfectionnement doit être déposée par un organisme communautaire reconnu dans le cadre du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC).
2. L'activité de formation doit être en lien direct avec la mission de l'organisme et doit répondre aux besoins exprimés par l'organisme.
3. Les dates prévues pour l'activité de formation doivent être connues et précisées dans la demande.
4. La demande doit être soumise à l'Agence **avant** la tenue de l'événement et signée par une personne en autorité dans l'organisme.
5. L'organisme doit avoir remis les pièces justificatives de sa dernière activité de formation pour laquelle l'Agence lui a accordé un financement.
6. L'organisme doit compléter et signer le formulaire de demande prévu à cette fin.
7. Les activités de formation/perfectionnement organisées dans la région sont privilégiées.
8. Les demandes de déplacements pour assister à des réunions de regroupements ou d'assemblées générales ne sont pas admissibles.

FORMULAIRE DE DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE AU FONDS DE FORMATION ET DE PERFECTIONNEMENT POUR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

SECTION A – IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

NOM DE L'ORGANISME :

Téléphone : _____ Télécopieur : _____

Adresse électronique : _____

SECTION B – RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'ACTIVITÉ DE FORMATION

1) NOM OU TITRE DE L'ACTIVITÉ :

2) L'ACTIVITÉ EST ORGANISÉE PAR :

3) COORDONNÉES DE L'ACTIVITÉ :

- Date-s : _____
- Lieu : _____

4) À QUI S'ADRESSE LA FORMATION / PERFECTIONNEMENT ?

(NOM, RÔLE OU FONCTION DE LA OU DES PERSONNE-S QUI PARTICIPERA-ONT À L'ACTIVITÉ) :

5) OBJECTIFS, CONTENU DE L'ACTIVITÉ ET RÉSULTATS ATTENDUS (SVP, JOINDRE TOUTE DOCUMENTATION RELATIVE À L'ACTIVITÉ) :

6) VEUILLEZ COCHER LE TYPE D'ACTIVITÉ :

FORMATION

Région

Hors région

COLLOQUE

Région

Hors région

CONFÉRENCE

Région

Hors région

AUTRES (SPÉCIFIEZ)

Région

Hors région

JUSTIFICATION DE LA PERTINENCE DE LA DEMANDE (SI HORS RÉGION) :

7) DÉPENSES PRÉVUES :

Inscription	Transport	Hébergement	Autres	DÉPENSES totales	Montant demandé à l'Agence

Notes complémentaires sur les dépenses (s'il y a lieu) :

8) NOM ET FONCTION DE LA PERSONNE QUI FAIT LA DEMANDE :

Nom : _____ Fonction : _____

Signature *Date*

SECTION C – RÉSERVÉE À L'AGENCE DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX

9) DÉCISION :

- Montant demandé : _____
- Montant déjà accordé pour l'année en cours : _____
- ➔ **Montant autorisé pour cette activité :** _____

➔ **Note : Il faut compter environ trois semaines avant la réception du paiement.**

Demande refusée en raison de : _____

Autres précisions, s'il y a lieu : _____

Signature de la personne autorisée *Date*

BIBLIOGRAPHIE

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN. *Les projets cliniques au Saguenay-Lac-Saint-Jean : Tirer profit de nos expériences. Démarches locale et régionale d'appropriation*, 24 février 2005.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE. *Cadre de référence sur les modalités de relations et d'ententes de services entre les centres de santé et de services sociaux et les organismes communautaires de l'Estrie*, novembre 2006.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC. *Le guide d'élaboration d'un protocole d'entente entre les organismes communautaires et les établissements de santé et de services sociaux*, Direction des services sociaux, 30 novembre 2006.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LA MONTÉRÉGIE. *Cadre de référence régissant les relations entre l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, les centres de santé et de services sociaux, les établissements régionaux et les organismes communautaires œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux*, 24 novembre 2005, révisé le 1^{er} mars 2006.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE LAVAL. *Cadre de référence balisant le financement des organismes communautaires ainsi que les relations entre l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval, le Centre de santé et des services sociaux de Laval, les établissements régionaux et les organismes communautaires œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux*, 5 février 2007.

AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE MONTRÉAL. *Cadre de référence régional entre l'Agence de la santé et des services sociaux, les centres de santé et de services sociaux, les autres catégories d'établissements et les organismes communautaires*, 24 janvier 2006.

COALITION DES TABLES RÉGIONALES D'ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET BÉNÉVOLES. *Politique de reconnaissance et de financement en appui à la mission globale des organismes communautaires autonomes en santé et services sociaux*, janvier 2005.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, Politique gouvernementale, Direction des communications, Québec, septembre 2001.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., Chapitre S-4.2.*

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE ET DE LA FAMILLE. *Cadre de référence en matière d'action communautaire*, Secrétariat à l'action communautaire du Québec, Québec, 17 août 2004.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Cadre de référence sur les ententes relatives aux réseaux locaux de services*, juin 2006.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Harmonisation du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)*, mars 2005.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Orientations ministérielles au regard des relations entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et les organismes communautaires*, document de travail, 23 janvier 2002.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX. *Programme de soutien aux organismes communautaires 2007-2008.*

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX GASPÉSIE – ILES-DE-LA-MADELEINE. Cadre de référence sur les interactions de la Régie régionale et des organismes communautaires, juin 2001

RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN. Cadre de coopération entre la Régie régionale et les organismes communautaires, 5 novembre 1998.

Révisé le 25 mars 2008

C:\DOC\word\Revision2005-CadredeCooperation\Cadre de collaboration\Cadre coopération-Mars2008.doc