

POLITIQUE D'EXAMEN D'UNE MÉSENTENTE

entre une

RESSOURCE NON INSTITUTIONNELLE D'HÉBERGEMENT

et un

ÉTABLISSEMENT

Remarque

Cette politique s'inspire d'articles de Loi sur les services de santé et services sociaux (L.R.Q., c.S-4.2), de l'annexe C des ententes entre le MSSS et les organismes représentatifs des ressources portant sur le règlement et le traitement des mésententes et du document de travail produit par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais.

Rédaction : Denis Beaulieu
Collaboration : France Massicotte-Dagenais
Dactylographie : Marie-Eve Brière

Direction de l'organisation des services
Octobre 2006

Table des matières

1. Contexte.....	4
1.1. Portée de la décision de l'Agence	4
2. Ressources non institutionnelles d'hébergement.....	4
3. Valeurs communes à l'ensemble des partenaires	4
4. Rôles, responsabilités et obligations des partenaires	5
4.1. Ressources de type familial et ressources intermédiaires	5
4.2. Établissements gestionnaires ou utilisateurs	5
4.3. Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie.....	6
4.4. Ministère de la Santé et des Services sociaux.....	6
5. Définitions : mécontentement et mésestimation	7
6. Demande inadmissible	7
7. Procédure d'examen d'une mésestimation	8
7.1. Réception de la demande	8
7.2. Comité d'examen	8
7.3. L'examen de la décision de l'établissement.....	8
7.4. Délai	9
7.5. Les modalités de suivi des décisions	9

1. Contexte

Cette Politique s'appuie d'une part, sur des articles de la Loi sur les services de santé et services sociaux (L.R.Q., c.S-4.2) et d'autre part, sur les ententes signées le 23 février 2006 entre le ministère de la Santé et des Services sociaux et les organismes représentatifs des ressources, soit : la Fédération des familles d'accueil du Québec (FFAQ), la Fédération des ressources intermédiaires jeunesse du Québec (FRIJQ) et l'Association des ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ).

Articles de loi

Selon le paragraphe 4° de l'article 304 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), les agences doivent **s'assurer de la mise en place et du fonctionnement des mécanismes de concertation entre les établissements et leurs ressources non institutionnelles**.

L'article 307 de cette loi précise que les agences doivent, **à la demande de la personne responsable d'une ressource, examiner une décision** prise par un établissement public auquel cette ressource est rattachée, pour mettre fin à une mésentente les concernant.

Ententes

Les ententes précisent les normes à respecter par les établissements publics et les agences dans le cadre du traitement d'une mésentente entre un établissement et une ressource non institutionnelle d'hébergement.

1.1. Portée de la décision de l'Agence

Bien que la décision d'une agence prise en application de l'article 307 de la LSSSS ne puisse être exécutoire, l'agence n'étant pas une instance judiciaire, l'établissement et la ressource doivent toutefois se considérer liés par cette décision, car autrement, cela aurait pour effet de rendre l'article 307 inefficace et contraire à l'objectif poursuivi par le législateur.

2. Ressources non institutionnelles d'hébergement

Définition

Les ressources non institutionnelles regroupent les ressources de type familial (RTF), soit : les familles d'accueil (pour les usagers mineurs) ou les résidences d'accueil (pour les usagers majeurs) et les ressources intermédiaires (RI). Ces ressources doivent avoir obtenu une reconnaissance de l'Agence, sur recommandation de l'établissement public, pour être utilisées à titre de ressources non institutionnelles d'hébergement.

3. Valeurs communes à l'ensemble des partenaires

- Chacun des partenaires agit dans le respect de l'utilisateur et de son droit à des services de qualité.
- Chacun des partenaires convient d'agir conformément aux lois, règlements, politiques, procédures (ministérielles et de l'établissement) et contrat qui balisent ses conduites et l'exercice de son rôle.

- Chacun des partenaires présume de la bonne foi de l'autre partenaire.
- Chacun convient de permettre à l'autre partenaire d'être entendu et de donner son point de vue.
- Chacun des partenaires convient de respecter les principes d'objectivité et d'équité.
- Chacun des partenaires convient d'agir dans un esprit de collaboration et participe activement à la recherche et à la mise en place de solutions lorsque des difficultés surviennent.

4. Rôles, responsabilités et obligations des partenaires

Les rôles, responsabilités et obligations des partenaires sont définis dans le cadre de la LSSSS et des balises contractuelles qui régissent les liens entre les établissements et les ressources non institutionnelles d'hébergement.

4.1. Ressources de type familial et ressources intermédiaires

Les ressources de type familial sont des personnes physiques qui offrent un service d'hébergement dans leur milieu familial comprenant le gîte et le couvert ainsi que des services de soutien et d'assistance à des usagers qui leur sont confiés par un établissement.

Les ressources intermédiaires sont des personnes morales ou physiques qui offrent un service d'hébergement comprenant le gîte et le couvert ainsi que des services de soutien et d'assistance à des usagers qui leur sont confiés par un établissement.

Entre autres, ces ressources ont la responsabilité de :

- respecter les droits et la vie privée des usagers;
- créer un milieu de vie favorisant le développement et le bien-être des usagers;
- assurer les services requis en fonction des plans d'intervention des usagers;
- respecter les obligations telles que définies au contrat.

4.2. Établissements gestionnaires ou utilisateurs

Les établissements sont responsables de fournir les services de santé et les services sociaux qui sont édictés par la loi, aux usagers sous leur responsabilité. Ils ont une responsabilité générale d'assurer la protection, la sécurité, le développement et l'intégration sociale des usagers. Pour assumer leur responsabilité à l'égard des usagers référés dans des ressources non institutionnelles d'hébergement, l'établissement public doit :

- procéder au recrutement et à l'évaluation des ressources de type familial en vue de leur reconnaissance par l'agence (Article 305 de la LSSSS);
- assurer le suivi professionnel des usagers sous sa responsabilité (Article 306 de la LSSSS);
- voir à l'évaluation des besoins des usagers (évaluation des besoins des usagers et définition des services attendus des ressources à l'aide des grilles d'évaluation officielles) et orienter les usagers vers les ressources les plus susceptibles de répondre à leurs besoins (jumelage);

- assurer le suivi des ressources selon les guides en vigueur;
- voir à l'application du contrat, à la gestion et à la coordination des interventions effectuées auprès de la ressource;
- rétribuer la ressource selon les normes et principes établis et assurer la perception de la contribution de l'utilisateur (Article 306 de la LSSSS).

4.3. Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

L'Agence est responsable de la coordination et de la mise en place des services de santé et des services sociaux de sa région, particulièrement en matière de financement, de ressources humaines et de services spécialisés. En outre, afin d'établir, pour sa région, les modalités d'accès aux services des ressources non institutionnelles, l'Agence doit (article 304 de la LSSSS) :

- préciser les critères de reconnaissance des ressources, les reconnaître et maintenir un fichier des ressources reconnues par type de clientèle;
- identifier les établissements publics de sa région qui peuvent recourir aux services des ressources et qui doivent assurer le suivi professionnel à l'utilisateur et à la ressource;
- veiller à ce que les établissements visés par l'accès à une même ressource se concertent quant au suivi professionnel, conformément aux normes en vigueur et au paiement de cette ressource;
- s'assurer de la mise en place et du fonctionnement des mécanismes de concertation entre les établissements et leurs ressources;
- examiner, à la demande du responsable d'une ressource, la décision d'un établissement à son égard, afin de mettre un terme à une mécontente et rendre une décision (article 307 de la LSSSS). Dans cette perspective, l'Agence doit s'assurer :
 - que chacun des établissements gestionnaires de ressources adopte une politique pour le traitement de mécontentements et de règlement des mécontentes avec leurs ressources non institutionnelles d'hébergement;
 - que l'établissement a bien fait connaître aux ressources l'existence de cette politique;
 - que l'établissement applique la politique lorsqu'une ressource formule une demande de traitement de mécontentement ou de règlement de mécontente.

4.4. Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le premier rôle du ministère de la Santé et des Services sociaux est de voir au bon fonctionnement du système de santé et de services sociaux du Québec. Entre autres, il doit :

- veiller à l'application des articles de la LSSSS définissant les rôles et les responsabilités des ressources, des agences et des établissements en lien contractuels avec ces ressources;
- établir une classification des services offerts par les ressources et le niveau de rétribution correspondant, basée sur le degré de soutien ou d'assistance requis par l'utilisateur;
- assurer un rôle de suivi et de coordination auprès des agences, des associations d'établissements et des associations de ressources.

5. Définitions : mécontentement et mésentente

Mécontentement

On peut définir le mécontentement comme une insatisfaction ou une contrariété. L'expression d'un mécontentement ne signifie pas forcément qu'il y a mésentente même si le mécontentement peut précéder la mésentente.

Exemples :

- Une ressource rencontre des difficultés liées au plan de service de l'utilisateur (ex. : soutien à la ressource);
- Une ressource estime que le contrat la liant avec l'établissement n'est pas respecté.

Mésentente

On entend par mésentente un désaccord ou une divergence d'opinion portant sur un objet déterminé. La mésentente survient lorsque le dialogue entre la ressource et ses principaux interlocuteurs est difficile, voire conflictuel et/ou lorsque les positions des deux parties, sur un ou plusieurs sujets, semblent inconciliables. Ultimement, une mésentente peut se traduire par un bris de confiance de l'établissement gestionnaire envers la ressource, entraînant la résiliation du contrat par l'établissement.

Notes :

- La mésentente survient entre deux partenaires signataires d'un contrat, dont la relation est encadrée par l'ensemble des lois, règlements, politiques et procédures (ministérielles et de l'établissement) en vigueur. La mésentente n'est pas l'expression d'un désaccord avec l'un de ces éléments (lois, règlement, etc.).
- La mésentente n'est pas l'expression d'un simple mécontentement.

Exemples :

- L'établissement demande à la ressource de corriger ce qu'il juge être une lacune importante, ce avec quoi la ressource est en désaccord;
- La ressource accuse l'établissement d'abuser de ses prérogatives alors que ce dernier estime appliquer le contrat et les règles en vigueur.

6. Demande inadmissible

Est considérée inadmissible et hors juridiction de l'agence, une demande d'examen qui concerne une décision qui est en instance de traitement judiciaire ou qui a déjà fait l'objet d'un règlement devant les tribunaux.

Est également considérée comme inadmissible, une décision prise par un établissement à l'égard d'une ressource, alors que cette décision est concordante avec les recommandations du commissaire local à la qualité des services ou du commissaire régional à la qualité des services à la suite d'une plainte formulée par un usager.

7. Procédure d'examen d'une mécontente

7.1. Réception de la demande

- Une demande d'examen d'une décision prise par l'établissement doit être adressée à l'Agence par écrit.
- Au besoin, une ressource peut exiger une assistance pour la formulation écrite de sa demande d'examen de la décision.
- La demande de la ressource doit normalement comprendre l'avis de décision écrit de l'établissement gestionnaire.
- Dans les 5 jours ouvrables de la réception de la demande d'examen, l'Agence fait parvenir à la ressource :
 - un accusé réception;
 - l'information concernant la possibilité pour la ressource d'être accompagnée par la personne de son choix;
 - le déroulement de la procédure d'examen de la décision.
- Dans les 5 jours ouvrables de la réception de la demande, l'Agence avise l'établissement concerné de la demande d'examen de sa décision et du déroulement de la procédure d'examen.

Lorsque la ressource est représentée par un tiers, elle doit autoriser ce tiers par écrit. Le choix de cette personne est laissé à la discrétion de la ressource (un représentant d'une association de ressources, un avocat ou toute autre personne).

7.2. Comité d'examen

La personne responsable de l'application de la politique d'examen d'une mécontente est le cadre de la direction responsable de la gestion du dossier des ressources non institutionnelles.

Pour chaque demande d'examen, la personne responsable de l'application de cette politique constitue un comité afin de traiter la demande. Ce comité est composé de deux personnes :

- la personne responsable du programme service auquel est rattachée la ressource;
- une personne responsable d'un autre programme service.

La personne responsable (professionnelle) du dossier des ressources non institutionnelles ne peut être désignée à titre de **membre** du comité d'examen, mais elle peut être consultée au besoin.

Les membres du comité font preuve d'impartialité. Ils ne doivent pas avoir d'intérêt personnel direct ou indirect en lien avec l'objet de la mécontente. Dans un tel cas, les personnes devront être remplacées par d'autres exerçant des fonctions similaires au sein de l'Agence.

7.3. L'examen de la mécontente

L'examen de la mécontente comporte au moins :

- l'examen des documents pertinents soumis par la ressource et l'établissement;
- une rencontre du comité d'examen avec la ressource;

- une rencontre du comité d'examen avec l'établissement concerné;
- la vérification de la conformité et du respect du lien contractuel entre la ressource et l'établissement.

7.4. Délai

L'Agence informe la ressource (et s'il y a lieu son représentant) et l'établissement de sa décision dans les 45 jours ouvrables à compter de la réception de la demande.

7.5. Les modalités de suivi des décisions

L'Agence désigne une personne responsable chargée d'effectuer le suivi de la décision et des recommandations auprès de l'établissement.

Le cas échéant, l'établissement devra rendre compte des démarches réalisées pour apporter les correctifs qui lui auront été demandés par le biais de la décision de l'Agence, dans le cadre du traitement d'une mécontente.

Lorsque nécessaire, la personne responsable de l'application de la politique d'examen d'une mécontente fait rapport au conseil d'administration de l'Agence.