

***Le Guide d'élaboration d'un protocole d'entente
entre les organismes communautaires
et les établissements de santé et de services sociaux***

Document produit par :

la Direction des services sociaux de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec

**Rédaction et
coordination :**

M^{me} Geneviève Blain

**Mise en page et
traitement de texte :**

M^{me} Carole Germain

L'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec tient à remercier les membres du comité de travail pour le temps consacré aux travaux ayant mené à la conception du Guide d'élaboration d'un protocole d'entente entre les organismes communautaires et les établissements de santé et des services sociaux et du Protocole d'entente type.

Le comité était constitué de :

- M^{me} Geneviève Blain
Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
- M^{me} Nathalie Boudreault
Table régionale des organismes communautaires (TROC) oeuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux
Centre-du-Québec et Mauricie
- M. Michel Boutet
Centre de services en déficience intellectuelle de la Mauricie et du Centre-du-Québec
- M. Jean-François Buissières
Centre de santé et des services sociaux d'Arthabaska-Érable
- M^{me} Isabelle Dionne
Maison de quartier de Drummondville inc.
- M. Marc Lacour
Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec
- M. Alain Lampron
Centre de santé et des services sociaux Vallée-de-la-Batiscan
- M. Sylvain St-Onge
Corporation de développement communautaire Drummond

Avant-propos

En collaboration avec la Table régionale des organismes communautaires (TROC) et le Comité régional des directeurs généraux d'établissements, l'Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec a conçu deux outils facilitant l'élaboration d'un protocole d'entente entre les organismes communautaires et les établissements du réseau.

- Le Guide d'élaboration d'un protocole d'entente regroupe les différents éléments à prendre en considération (responsabilités des parties, mécanismes de référence, modalités de paiement, etc.)
- Le Protocole d'entente type est présenté sous la forme d'un canevas que les parties pourront utiliser intégralement ou en l'adaptant à leurs besoins spécifiques.

Ce protocole type n'a pas de valeur prescriptive. Toutefois, les organisations en cause ont convenu de la pertinence et du sens à donner à chacun des items qui y figurent. Notons que le protocole proposé regroupe les différents aspects d'une entente formelle dont la finalité porte principalement sur la prestation de services et les mécanismes qui y sont associés. Il peut, lorsque pertinent et avec l'accord des partenaires, inspirer la conclusion d'ententes sur les mécanismes de collaboration en modifiant les éléments reliés à la prestation de services.

CADRE DE RÉFÉRENCE

Le *Cadre de référence régissant la collaboration entre l'Agence de la santé et des services sociaux, les centres de santé et de services sociaux, les établissements à vocation régionale et les organismes communautaires oeuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux* a été adopté par le conseil d'administration de l'Agence en juin 2006.

Ce cadre de référence établit les principes directeurs et les modalités balisant la collaboration entre les organismes communautaires et les établissements du réseau. Il a été élaboré par un comité réunissant des représentants de l'Agence, du comité régional des directeurs généraux d'établissements et de la Table régionale des organismes communautaires (TROC).

Des mécanismes de collaboration et des ententes entre partenaires sont déjà très présents dans le réseau de la santé et des services sociaux. Avec la mise en place de réseaux locaux de services et l'élaboration de projets cliniques, les organismes communautaires et les établissements sont appelés à accentuer leur collaboration. Dans ce contexte, le Cadre de référence constitue une base de travail à partir de laquelle les acteurs concernés peuvent développer les outils appropriés.

PROTOCOLE D'ENTENTE TYPE

Un guide d'élaboration d'un protocole d'entente ainsi qu'un protocole d'entente type ont été conçus suite à l'adoption du Cadre de référence. Ces outils sont destinés aux représentants des établissements et des organismes communautaires appelés à convenir de telles ententes, selon les dispositions de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (art. 108). Ils ont été conçus dans l'objectif d'éviter les différends qui pourraient survenir en raison d'un manque de précision.

Enfin, le guide d'élaboration et le protocole type prennent appui sur un inventaire des pratiques effectué par la TROC, sur le *Cadre de référence sur les ententes relatives aux réseaux locaux de service* du MSSS et sur le *Cadre de référence en matière d'action communautaire*. Il s'agit donc, à la fois, d'un document de référence et d'un modèle pratique et adaptable aux besoins spécifiques des parties.

MISSION ET MANDATS GÉNÉRAUX : UN RAPPEL

Les ententes doivent se réaliser dans le respect de l'autonomie, des orientations et des responsabilités propres à chacune des parties, qu'il convient de rappeler :

Organismes communautaires

Les organismes communautaires s'identifient au mouvement communautaire autonome et poursuivent une mission de transformation sociale orientée vers des valeurs de justice sociale, de démocratie, d'égalité et de solidarité. Les orientations, activités, services et approches des organismes communautaires découlent de leur fonctionnement démocratique et de leur vie associative. Les organismes en sont ainsi redevables à leurs membres.

Établissements

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux partagent la mission d'améliorer et de maintenir la santé et le bien-être de la population qu'ils desservent. Ils ont ainsi pour fonction d'assurer la prestation de services de santé ou de services sociaux de qualité, qui soient continus, accessibles et sécuritaires (art. 100 Loi sur les services de santé et les services sociaux).

Pour ce faire, les établissements oeuvrent en concertation avec les partenaires des réseaux public et communautaire. De plus, dans le cas d'une instance locale, celle-ci doit susciter et animer de telles collaborations.

Dans ce contexte, les ententes de services ou de collaboration constituent des outils privilégiés, favorisant l'atteinte des objectifs d'accessibilité et de continuité. L'article 108 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux donne ainsi aux établissements la possibilité de conclure de telles ententes.

Agence de la santé et des services sociaux

La Loi sur les services de santé et les services sociaux confie aux agences de la santé et des services sociaux la responsabilité de faciliter le développement et la gestion des réseaux locaux de leur région (art. 340.2). L'Agence assume la gestion du Programme de soutien aux organismes communautaires, notamment le soutien financier en appui à la réalisation de leur mission globale, en complément à la contribution de la communauté.

Par ailleurs, il est prévu que l'application du Cadre de référence régional fasse périodiquement l'objet de travaux d'appréciation. L'Agence veillera donc à réunir des représentants des organismes communautaires et des établissements qui ensemble procéderont à l'évaluation et, au besoin, à la mise au point des outils et modalités proposés.

TRANSMISSION À L'AGENCE

Tel que l'indique le *Cadre de référence* régional, les ententes convenues entre les établissements du réseau et les organismes communautaires ont un caractère public et doivent être déposées à l'Agence de la santé et des services sociaux.

PAGE TITRE

- ✓ Identification des parties
Nom et adresse
Désignation des signataires
(La direction générale, une personne mandatée ou, le cas échéant, le professionnel concerné)

PRÉAMBULE

- ✓ Besoins auxquels répond l'objet de l'entente
- ✓ Mission, fonctions et mandats des parties
- ✓ Contexte
- ✓ Autres aspects à prendre en considération

Mise en contexte

1 BUT DE L'ENTENTE

- ✓ But général

2 OBJETS

- ✓ Description de l'offre de service
- ✓ Objectifs
- ✓ Clientèle cible
- ✓ Territoire desservi
- ✓ Durée de l'entente
- ✓ Définitions particulières, signification des acronymes et des abréviations employées, si nécessaire.

L'entente vise à définir la contribution de chacune des parties, les mécanismes de liaison et les modalités de traitement des différends entre les parties.

3 APPROCHES ET PRINCIPES GÉNÉRAUX

- ✓ Principes
- ✓ Valeurs
- ✓ Approches ou modèles d'intervention

Énumération des principes, approches ou modèles d'intervention applicables à l'entente.

4 ENGAGEMENTS DES PARTIES

4.1 Engagements généraux et spécifiques

- ✓ Ressources humaines
- ✓ Ressources financières
- ✓ Ressources matérielles
- ✓ Autres aspects, s'il y a lieu
(exemple : formation et support professionnel, certifications requises, droits d'auteur et licences)

Responsabilités de chacune des parties

4.2 Confidentialité

- ✓ Prise en compte des limites prescrites
(Loi sur l'accès à l'information, protection des renseignements personnels, etc.)

Règles de confidentialité applicables à l'objet de l'entente

4.3 Politiques internes applicables à l'entente

- ✓ Critères d'accès
- ✓ Critères d'exclusion et d'expulsion
- ✓ Tarification et incitatifs à la participation
- ✓ Code de vie
- ✓ Code de déontologie
- ✓ Autres paramètres

Paramètres de mise en œuvre de l'entente

4.4 Mécanismes de référence

- ✓ Responsabilités respectives
 - ✓ Personnes désignées
 - ✓ Informations à transmettre
 - ✓ Procédures et documents requis
 - ✓ Délais
 - ✓ Consentement
-

5 MODALITÉS DE PAIEMENT

- ✓ Fréquence et dates des versements
- ✓ Conditions de versement, s'il y a lieu
(exemple : sur présentation de pièces justificatives, d'une planification budgétaire, etc.)

6 COMMUNICATION

6.1 Mécanismes de communication

- ✓ Mécanismes convenus
- ✓ Désignation des personnes responsables

Identification des personnes responsables des communications, des relations opérationnelles et de la résolution de problèmes entre les parties.

6.2 Mécanismes de suivi

- ✓ Mécanismes convenus
- ✓ Désignation des personnes responsables
- ✓ Responsabilités
- ✓ Fréquence des rencontres
- ✓ Désignation des autres partenaires que les parties conviennent d'inviter à participer au mécanisme de suivi, s'il y a lieu

L'utilisation du titre des personnes responsables, plutôt que le nom, éviterait des modifications au protocole

Quels mécanismes prévoit-on pour assurer le suivi régulier du fonctionnement de l'entente ?

6.3 Règlement des différends

- ✓ Mécanismes

Établir une gradation des interventions

Y a-t-il lieu de prévoir l'intervention d'une tierce partie (ex. : CDC) et, si oui, dans quelles circonstances ?

7 COÉVALUATION

7.1 Modalités

- ✓ Définition du mécanisme convenu
- ✓ Responsabilités des personnes désignées pour participer au mécanisme de co-évaluation
- ✓ Outils utilisés
- ✓ Fréquence

Évaluation conjointe de l'entente

Déterminer si les mêmes personnes sont à la fois responsables du suivi de l'entente et de son évaluation

7.2 Objets d'évaluation

- ✓ Évaluation de l'atteinte des objectifs de l'entente
- ✓ Évaluation de la collaboration reliée à l'entente
- ✓ Respect des engagements
- ✓ Utilisation des ressources consenties
- ✓ Données attendues
- ✓ Forme convenue

L'évaluation de l'entente devra porter sur quels aspects ?

8 RENOUELEMENT, FIN OU MODIFICATION DU CONTRAT

8.1 Modifications

- ✓ Conditions
- ✓ Mécanismes

De quelle façon une des parties peut-elle proposer de modifier le contenu de l'entente ?

8.2 Renouvellement

- ✓ Conditions
- ✓ Mécanismes

Prévoit-on un renouvellement automatique de l'entente ?

8.3 Résiliation / suspension

Dans quelles conditions les parties pourront-elles résilier ou suspendre l'entente ?

Résiliation

- ✓ Motifs :
 - Situations susceptibles de compromettre la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être des utilisateurs de services
 - Non-respect des droits des utilisateurs de services
 - Non-respect des engagements (suivant l'échec du mécanisme de règlement des différends prévu)

✓ Procédures

✓ Délais requis

Quels mécanismes prévoit-on ?

Suspension

- ✓ Motifs
- ✓ Mécanismes d'application
- ✓ Conditions requises pour lever la suspension

Y a-t-il lieu de prévoir un mécanisme d'analyse ou d'enquête ?

ANNEXES

- ✓ Liste des documents annexés, faisant partie intégrante de l'entente, s'il y a lieu.

SIGNATURES

- ✓ Inclure une référence au contexte libre et volontaire dans lequel les parties signent cette entente.
-