



Centre jeunesse  
de l'Estrie

## *Procédure*

**TITRE DU DOCUMENT :** Procédure de règlement des mécontentes

**INSTANCE RESPONSABLE  
DE L'APPROBATION :** Direction des services dans la communauté

**ADOPTÉ LE :** 10 avril 2013

**DATE D'ENTRÉE EN  
VIGUEUR :** 10 avril 2013

**RÉVISÉ LE :**

**RÉPONDANT :** Directeur des services dans la communauté

**DIFFUSION :** Au près du personnel d'encadrement du CJE et des intervenants des services régionaux des ressources

Au près des RTF et RI sous contrat avec le CJE

**NOTE :** Ce document a été écrit Sylvie-Chantal Corbeil, directrice des services qualité.

Cette procédure annule la norme de gestion « Règlement des mécontentes entre les ressources de type familial et les ressources intermédiaires et le Centre jeunesse de l'Estrie du 11 avril 2007.

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

## **PRÉAMBULE**

Le règlement des mécontentes entre les ressources de type familial (RTF) et les ressources intermédiaires (RI) et le Centre jeunesse de l'Estrie (CJE) adopté par le conseil d'administration en avril 2007 doit être modifié afin de se conformer aux nouvelles dispositions apportées par la Loi sur la représentation des ressources (LRR).

Bien qu'une procédure de règlement des mécontentes implique que l'établissement et la ressource divergent d'avis, nous désirons que tout le processus d'exécution vise à concilier le respect des droits de la ressource, le respect des besoins de l'utilisateur et le respect de l'offre de service qui doit lui être faite et nous invite à trouver un terrain d'entente.

## **VALEURS**

L'entente collective convie les établissements, les ressources et les associations à privilégier dans leurs relations l'équité, la bonne foi, ainsi que des valeurs d'humanisme, de respect, d'intégrité, de confiance, de transparence, d'engagement et de simplicité.

Ces valeurs rejoignent celles de respect, de prévoyance et de responsabilité de l'établissement et son principe d'action de bienveillance trouve toute sa pertinence dans le cas d'un règlement de mécontente.

## **DÉFINITION D'UNE MÉCONTENTE**

Tout désaccord relatif à l'interprétation ou à l'application de l'entente collective.

L'exposé d'une mécontente contient les faits à son origine, incluant le contexte et les circonstances de façon à pouvoir identifier la difficulté soulevée. Le texte précise également les dispositions de l'entente qui n'auraient pas été respectées et précise le correctif réclamé.

## **DROITS RECONNUS À LA RESSOURCE ET À SON ASSOCIATION EN REGARD D'UNE MÉCONTENTE**

- Les parties liées à la mécontente sont l'établissement, la ressource et l'Association;
- La ressource peut être accompagnée par un représentant de l'Association à toute étape de la procédure du règlement de la mécontente;
- L'Association peut soumettre une mécontente au nom d'une ou plusieurs ressources;
- Ultiment, la ressource peut recourir au processus d'arbitrage si la réponse de l'établissement n'est pas satisfaisante pour elle.

## PROCESSUS DU TRAITEMENT D'UNE MÉSENTENTE

Nous désirons que les processus habituels de règlement des insatisfactions prévus à l'intérieur de l'établissement s'appliquent lorsqu'un désaccord entre la ressource et l'établissement normalement représenté par l'intervenant de l'usager, l'intervenant du Service des ressources ou du personnel du service des finances survient. A tout moment, le responsable de la ressource peut être soutenu et accompagné par son association.

C'est ainsi que nous invitons la ressource à exprimer ses attentes, ses questionnements ou son désaccord à l'intervenant du CJE qui peut solutionner la difficulté soulevée.

Lorsque la ressource n'obtient pas une réponse satisfaisante à ses questions ou à son besoin, nous l'invitons à contacter le chef des services régionaux des ressources.

Si la décision de l'établissement, rendue par le chef des services régionaux des ressources, écrite et consignée au dossier de la ressource, n'est pas satisfaisante pour la ressource, l'Association ou la ressource déposera une méésentente écrite à l'établissement à l'attention du chef des services régionaux des ressources.

Le chef des services régionaux des ressources ou la personne qu'il délègue pour examiner la méésentente a l'obligation de répondre aux questions de la ressource, de lui fournir par écrit les explications qui soutiennent la décision prise en recueillant l'information requise auprès de tous les détenteurs de cette information, notamment l'intervenant de l'usager, l'intervenant du Service des ressources et la RTF/RI qui peuvent l'éclairer.

Si la réponse de l'établissement à la méésentente est insatisfaisante pour la ressource, deux avenues s'offrent à elle :

- La méésentente peut être analysée au comité local de concertation subséquent afin que celui-ci tente de contribuer à son règlement (article 7-1.04 et 7-2.04 e de la LRR). Cette avenue implique que la ressource renonce au délai maximal de 30 jours. Si le comité local de concertation ne trouve pas de règlement au litige, la ressource peut recourir au processus d'arbitrage (article 6-3.00) avec le soutien de son association.
- La méésentente est soumise à l'arbitrage et une copie de cet arbitrage est donnée par écrit au ministre, à l'Alliance, à l'établissement et à la ressource en y joignant la réponse de l'établissement et la méésentente.

L'arbitrage se fait devant un juriste choisi par l'établissement et l'Association ou devant un conseil de résolution des méésententes (voir article 6-3.06).

L'arbitre ou le conseil de résolution des méésententes rend sa décision et en transmet une copie à l'Association, à l'établissement, au ministre ou à l'Alliance s'il y a lieu dans les cas visés à l'article 6-3.03. Il dépose deux copies de chaque décision au CPNSSS. La décision de l'arbitre est finale et sans appel.

## DÉLAIS

- La ressource ou son association soumet la mésestente par écrit au chef des services régionaux des ressources dans les 60 jours de la date de l'évènement ou de la connaissance qu'en a eue la ressource. Le délai de soumission de la mésestente à l'établissement est de rigueur et ne peut être prolongé que sur consentement écrit de l'établissement et de l'association. Cette prolongation est privilégiée de façon à favoriser le règlement de la mésestente en utilisant l'un ou l'autre des mécanismes de concertation (art 6.2.05)
- Dans les 30 jours de la soumission de la mésestente écrite, l'établissement y répond par écrit.
  - a) En l'absence de réponse, la ressource peut référer au comité local de concertation par le biais de son association, ce qui prolonge automatiquement le délai de renvoi en arbitrage.  
ou
  - b) Si la réponse de l'établissement est insatisfaisante pour la ressource, celle-ci peut référer au comité local de concertation par le biais de son association, ce qui prolonge automatiquement le délai de réponse.  
ou
  - c) Si le choix de la ressource est d'aller en arbitrage, elle réfère immédiatement à ce mécanisme.
- La soumission de la mésestente à l'arbitrage par l'Association doit se faire dans les 60 jours suivant la décision rendue par l'établissement.
- L'arbitre doit rendre sa décision dans les 90 jours suivant la fin de l'audition.