GESTION DES MÉSENTENTES : Présentation du processus global

15 mai 2013

Colloque annuel

DÉROULEMENT

I/ Introduction

II/ Mécanismes de concertation

III/ Enquête administrative

IV/ Règlement des mésententes

V/ Conclusion – Procédure d’arbitrage civil

I/ Introduction

* Nouvelle entente : 2-5.00 à 2-9.00, les mécanismes de gestion des mésententes

* Nouvelle entente : 5-0.00, les comités mixtes

* Toutes les procédures : enquête administrative, mécanismes de concertation, règlement des mésententes, procédure d'arbitrage civil, procédure d'indemnisation si révocation/suspension reconnaissance RI

* Plusieurs niveaux de travail : local + régional + national

II/ Mécanismes de concertation

La Concertation

La concertation est l'action, pour plusieurs personnes, de s'accorder en vue d'un objectif commun comme par exemple, la résolution de difficultés et/ou de différends dans un contexte «amiable».

II/ Mécanismes de concertation

<u>But de la concertation</u>

Rechercher des solutions et faciliter une entente pour le règlement d'une difficulté ou mettre fin à un différend à la satisfaction des parties en cause.

C'est précisément ce qui est prévu dans la nouvelle entente. On veut d'abord favoriser la résolution «à l'amiable» des difficultés. On veut éviter la judiciarisation.

II/ Mécanismes de concertation

Exemple

Avant de recourir à la médiation familiale, à la thérapie de couple ou ultimement à l'introduction d'une requête en divorce, quand on a des problèmes ou des difficultés à l'intérieur du couple, de façon spontanée, on commence par discuter du problème ou de la situation conflictuelle avec le conjoint (ce qui est tout à fait normal) et ce, dans le but de trouver une solution.

II/ Mécanismes de concertation

Collaboration et concertation : Une combinaison gagnante

S'il y a collaboration et concertation (volonté commune de régler le conflit ou la difficulté) dès lors, il y a de bonne chance que le problème ou la difficulté se règle facilement et rapidement.

La même mécanique prévaut en matière de règlement des difficultés entre une ressource intermédiaire et un établissement.

À l'ARIHQ, on privilégie le règlement des difficultés et des différends à l'amiable.

II/ Mécanismes de concertation

* Définition dans l'entente: *2-6.01 La résolution à l'amiable des difficultés est privilégiée (non-judiciarisation) dans un esprit de collaboration et de concertation.*

* Mécanismes de concertation : utiliser toutes les procédures qui permettent de régler la situation par voie de conciliation.

II/ Mécanismes de concertation

*Plusieurs acteurs et plusieurs niveaux de travail:

a) Entre la RI et l'établissement gestionnaire

b) Entre la RI, l'établissement gestionnaire et l'ARIHQ

c) Au comité local de concertation pour l'ensemble des RI du même établissement

d) Au Comité national de concertation et de suivi de l'entente pour toutes les RI de la Province

II/ Mécanismes de concertation

*Exemples :

- Établissement constate des problèmes au niveau de l'environnement physique de la RI
- Installation d'un fumoir dans les RI
- Désaccord sur l'interprétation de l'entente

III/ Enquête administrative

* En parallèle, peut arriver une difficulté supplémentaire : l'enquête administrative. Aucun contrôle de la RI ni de l'ARIHQ.

* <u>Définition dans l'entente :</u> *2-5.01 L'établissement peut procéder à une enquête administrative en tout temps, notamment, lorsqu'il estime que la santé, la sécurité, l'intégrité ou le bien-être d'un ou plusieurs usagers peuvent être compromis.*

III/ Enquête administrative

Informer l’ARIHQ dans les meilleurs délais!

IV/ Règlement des mésententes

Accompagnement de la RI par l'ARIHQ

2-7.01

La ressource peut être accompagnée par un représentant de l'Association à toute étape de la procédure de règlement des mésententes et de la procédure d'arbitrage.

IV/ Règlement des mésententes

Parties

2-7.02

Les parties à la mésentente sont l'établissement et la ressource.

IV/ Règlement des mésententes

<u>Soumission de la mésentente</u>

2-7.03

Si la mésentente n’est pas réglée dans la cadre de la clause 2-6.02, ou par l’application des mécanismes de concertation, la ressource ou l’Association soumet la mésentente par écrit au représentant désigné par l’établissement dans les 60 jours de la date de l’événement ou de la connaissance qu’en a eu la ressource.

IV/ Règlement des mésententes

<u>Soumission de mésentente : cas individuel ou multiple</u>

2-7.04

L'Association peut soumettre une mésentente au nom d'une ou plusieurs ressources.

IV/ Règlement des mésententes

Délai de soumission

2-7.05

Le délai de soumission de la mésentente 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 mésentente en utilisant l'un ou l'autre des mécanismes de concertation.

IV/ Règlement des mésententes

Contenu de l’écrit

2-7.06

L’exposé de la mésentente contient sommairement les faits à son origine, à l’inclusion du contexte et des circonstances, de façon à pouvoir identifier la difficulté soulevée. En outre, il énonce les dispositions de l’entente qui n’auraient pas été respectées et précise le correctif réclamé.

IV/ Règlement des mésententes

Correction

2-7.07

Une erreur technique ou de forme dans la soumission d'une mésentente n'en entraîne pas l'annulation; une telle erreur peut-être corrigée, dans la mesure du possible, avant l'audition à la condition de ne pas changer la nature de la mésentente.

IV/ Règlement des mésententes

Réponse de l’établissement

2-7.08

Dans les 30 jours de la soumission de la mésentente, l’établissement y répond par écrit.

IV/ Règlement des mésententes

Défaut de réponse ou réponse insatisfaisante:

→ Arbitrage

2-7.09

Si l'établissement ne répond pas dans le délai imparti ou si sa réponse est jugée insatisfaisante, l'Association peut recourir à la procédure d'arbitrage prévu à l'article 2-8.00.

IV/ Règlement des mésententes

Rencontre en vue d'un règlement

2-7.10

L'établissement, la ressource et l'Association conviennent de se rencontrer sur demande d'une partie afin d'étudier et tenter de régler toute mésentente ayant pu être soumise.

V/ Conclusion - Procédure d'arbitrage civil

Plusieurs mécanismes

Plusieurs acteurs

Plusieurs niveaux

Pourtant, il en reste encore une solution…

V/ Conclusion – Procédure d'arbitrage civil

Me Michel Clair, avocat et arbitre

Me Claude Sauvageau, avocat d'un établissement gestionnaire

Me Audrey Gagnon, avocate d'une RI