

## GESTION DES LITIGES - ÉQUIPE D'INTERVENTION JEUNESSE (ÉIJ)

---

|                              |   |                        |
|------------------------------|---|------------------------|
| <b>Émetteur</b>              | Direction adjointe du programme jeunesse - Jeunes 5 - 18 ans et mission CPEJ  |                        |
| <b>Direction responsable</b> | Direction du programme jeunesse   |                        |
| <b>Destinataires</b>         | Directions concernées par la jeunesse et partenaires associés                 |                        |
| <b>Entrée en vigueur</b>     | 2020-04-28  |                        |
| <b>Adopté par</b>            | Comité de direction   | <b>Date</b> 2020-04-28 |
| <b>Signature</b>             | Original signé par<br>_____<br>Stéphane Tremblay, président-directeur général |                        |

---

### Table des matières

|  |   |
|--|---|
| 1. Mise en contexte.....   | 1 |
| 2. Objectifs.....  | 2 |
| 3. Champs d'application .....  | 2 |
| 4. Procédure .....   | 2 |
| 5. Rôles et responsabilités .....  | 4 |
| 6. Dispositions finales.....   | 6 |
| ANNEXE A - HISTORIQUE DES VERSIONS.....                                    | 7 |
| ANNEXE B - STRUCTURE DE GOUVERNANCE – ÉQUIPES D'INTERVENTION JEUNESSE..... | 8 |

---

### 1. Mise en contexte

Les équipes d'intervention jeunesse du CIUSSS de l'Estrie – CHUS, par leur engagement auprès des jeunes vivant de grandes difficultés et leur famille, s'assurent que l'accès, la qualité et la continuité des services soient répondus.

En collaboration étroite avec les réseaux de la santé, des services sociaux, de l'éducation et des centres de la petite enfance, elles favorisent l'arrimage entre toutes les organisations publiques, privées et communautaires qui peuvent contribuer aux besoins des jeunes visés par le mécanisme.

Comme les situations présentées sont complexes et sources de difficultés, il est probable que des orientations ou décisions génèrent des désaccords qui devront être traités, au fur et à mesure, afin d'éviter que le jeune et sa famille ne vivent une rupture de services.

Des désaccords pourraient survenir, notamment au sujet des orientations cliniques, de la participation d'un partenaire à l'orientation clinique, de la priorisation des objectifs, etc. C'est dans cette optique qu'une procédure de gestion des litiges est proposée.

## 2. Objectifs

Les objectifs de la présente procédure sont de :

- Prévoir un mécanisme de gestion de situations litigieuses;
- Clarifier la démarche à suivre en cas de litige;
- Garantir une qualité et le maintien d'une offre de service au jeune et à sa famille;
- Réaffirmer les rôles et les responsabilités de chacun des partenaires de l'ÉIJ ainsi que la fonction importante de ce mécanisme de coordination des situations complexes.

## 3. Champs d'application

- La présente procédure s'adresse à tous les agents de liaison et gestionnaires concernés par l'offre de services ÉIJ, notamment aux partenaires du réseau de la santé, des services sociaux, de l'éducation ou d'autres réseaux associés à l'ÉIJ comme les CPE ou organismes communautaires.

Les chefs de service, les coordonnateurs des programmes, directeurs adjoints, directeurs peuvent être interpellés par la procédure.

- Malgré les efforts déployés pour faciliter l'accès, la continuité et la qualité des services, certains usagers ayant des besoins multiples et complexes demeurent avec des besoins non comblés. Ils entraînent de nombreuses interventions et implications interdirections et interétablissements.

La complexité ne réfère pas uniquement au diagnostic, mais bien à plusieurs facteurs qui s'influencent les uns les autres et qui requièrent l'intervention concertée entre différentes instances du réseau de la santé, des services sociaux, de l'éducation et d'autres réseaux en lien avec la clientèle jeunesse.

Des désaccords pourraient survenir, notamment, au sujet des orientations cliniques, de la participation d'un partenaire à l'orientation clinique, de la priorisation des objectifs, etc.

## 4. Procédure

Pour être considérée comme un litige, la situation doit mettre l'offre de services en péril.

### 4.1 Situations pouvant mener à une gestion de litige:

- Récurrence du non-respect des délais de réponses aux invitations;
- Récurrence du non-respect des ententes prises en comité d'orientation clinique;
- Récurrence du refus d'assister à une rencontre;
- Refus d'octroyer des services requis à un usager;
- Récurrence du refus d'explorer d'autres alternatives au-delà de son mandat du programme-service;
- Récurrence de la non-implication dans la recherche de solution novatrice;
- Orientation clinique non consensuelle;
- Mécontentement quant à la priorisation des objectifs;
- Vide de service (service inexistant);
- Autres.

### 4.2 Étapes et délais de la gestion des litiges

Il est important d'adresser tout litige dans les plus brefs délais.

De plus, certains facteurs obligent à les traiter en priorité :

- Âge de l'enfant;
- Vulnérabilité de l'enfant;
- Vulnérabilité du parent;
- Conditions physiques et psychologiques de l'enfant;
- Présence de la protection de la jeunesse accompagnée des besoins de l'enfant partiellement répondus.

#### **4.3 Les différentes étapes de la gestion du litige**

##### **ÉTAPE 1**

**Responsable : Coordonnateur EIJ**

**Délai : 10 jours ouvrables**

Le coordonnateur ÉIJ, lors de cette étape, cherche à identifier et à convenir des modalités pouvant surmonter la situation litigieuse en contactant les agents de liaison et les acteurs impliqués.

Si ces démarches ne suffisent pas à résoudre l'impasse dans le délai prévu, le coordonnateur ÉIJ sollicite le chef de service ÉIJ et avise les partenaires concernés.

##### **ÉTAPE 2**

**Responsable : Chef de service ÉIJ**

**Délai : 5 jours ouvrables (après la réception de la demande)**

Le chef de service ÉIJ, lors de cette étape, cherche à identifier et à convenir des modalités pouvant surmonter la situation litigieuse en contactant les chefs de service ou les supérieurs immédiats des agents de liaison impliqués.

Si ces démarches ne suffisent pas à résoudre l'impasse dans le délai prévu, le chef de service ÉIJ sollicite le coordonnateur, Jeunes 5-18 ans et services spécialisés et avise les partenaires concernés.

##### **ÉTAPE 3**

**Responsable : Coordonnateur Jeunes 5-18 ans et services spécialisés, secteur est**

**Délai : 5 jours ouvrables (après la réception de la demande)**

Le coordonnateur Jeunes 5-18 ans services spécialisés, lors de cette étape, cherche à identifier et à convenir des modalités pouvant surmonter la situation litigieuse en contactant ses vis-à-vis impliqués.

Si ces démarches ne suffisent pas à résoudre l'impasse dans le délai prévu, le coordonnateur sollicite l'aide du directeur adjoint Jeunes 5-18 ans et mission CPEJ et avise les partenaires concernés.

##### **ÉTAPE 4**

**Responsable : Directeur adjoint du programme jeunesse - Jeunes 5-18 ans, mission CPEJ**

**Délai : 5 jours ouvrables (après la réception de la demande)**

Le directeur adjoint, lors de cette étape, cherche à identifier et à convenir des modalités pouvant surmonter la situation litigieuse en contactant ses vis-à-vis impliqués.

Si ces démarches ne suffisent pas à résoudre l'impasse dans le délai prévu, la direction adjointe sollicite le directeur du programme jeunesse et avise les partenaires concernés.

## **ÉTAPE 5**

**Responsable : Directeur du programme jeunesse**

**Délai : 5 jours ouvrables (après la réception de la demande)**

Le directeur, lors de cette étape, identifie et convient des modalités pouvant surmonter la situation litigieuse en contactant ses vis-à-vis impliqués.

## **5. Rôles et responsabilités**

### **5.1 Le coordonnateur ÉIJ**

Lorsque que coordonnateur ÉIJ ne peut résoudre l'impasse dans le délai prévu, le chef de service doit contacter les chefs ou le supérieur immédiat des agents de liaison impliqués afin de trouver une solution.

- S'assure d'avoir obtenu le consentement de l'utilisateur;
- Gère les interfaces entre les partenaires;
- Traite au fur et à mesure les désaccords afin d'éviter que le jeune et sa famille ne vivent une rupture de services;
- Demande aux acteurs impliqués des rencontres ou discussions téléphoniques pour résoudre l'impasse;
- Respecte le délai de 10 jours ouvrables;
- Réfère à son chef de service et avise les partenaires concernés si ses démarches n'arrivent pas à régler les situations de concertation;
- Documente les éléments requis afin qu'une analyse adéquate de la situation puisse être faite par les instances supérieures.

### **5.2 Le chef de service ÉIJ**

- Prend connaissance de la situation qui amène le besoin;
- Contacte chacun des chefs de service concernés et tente de trouver une solution pour répondre aux besoins de l'utilisateur;
- Contacte chacun des chefs de service concernés et tente de trouver le mécanisme de collaboration qui pourrait répondre le mieux aux besoins de l'utilisateur;
- Donne un délai de 5 jours ouvrables afin de réunir l'ensemble des acteurs concernés;
- Demande, au besoin, d'être accompagné par le coordonnateur ÉIJ et toute autre personne jugée pertinente lors de la discussion;
- Anime la rencontre, propose un ordre du jour, rédige le compte-rendu;
- Communique les actions attendues par chacun des services;

- Favorise l'émergence de pistes de solutions concertées;
- Rapporte le suivi des échanges au coordonnateur ÉIJ;
- Réfère au coordonnateur 5-18 ans du programme jeunesse, si la rencontre s'est avérée non concluante;
- S'assure du respect de la procédure à chacune des étapes dans les délais prescrits.

### **5.3 Le coordonnateur Jeunes 5-18 ans et services spécialisés, secteur est**

- Prend connaissance de la situation référée par le chef de service ainsi que des démarches effectuées et des raisons qui amènent le besoin de contribution d'une autre instance;
- Contacte chacun des supérieurs immédiats (coordonnateurs) des acteurs impliqués à l'étape précédente et tente de trouver une solution pour répondre aux besoins de l'utilisateur;
- Donne un délai de 5 jours ouvrables afin de réunir l'ensemble des acteurs concernés;
- Demande à être accompagné par le coordonnateur ÉIJ, et toute autre personne jugée pertinente au besoin, lors de la rencontre;
- Anime la rencontre, propose un ordre du jour, rédige le compte-rendu;
- Communique les actions attendues par chacun des services;
- Favorise l'émergence de pistes de solutions concertées;
- Rapporte le suivi des échanges au chef de service et coordonnateur ÉIJ;
- Réfère au directeur adjoint, si la rencontre s'est avérée non concluante.

### **5.4 Le directeur adjoint du programme jeunesse - Jeunes 5-18 ans, mission CPEJ**

- Prend connaissance de la situation référée par le coordonnateur du programme jeunesse ainsi que des démarches effectuées et des raisons qui amènent le besoin de contribution d'une autre instance;
- Contacte chacun des supérieurs immédiats (directeurs adjoints) des acteurs impliqués à l'étape précédente et tente de trouver une solution pour répondre aux besoins de l'utilisateur;
- Donne un délai de 5 jours ouvrables afin de réunir l'ensemble des acteurs concernés;
- Demande à être accompagné par le coordonnateur ÉIJ et toute autre personne jugée pertinente, au besoin, lors de la rencontre;
- Anime la rencontre, propose un ordre du jour, rédige le compte-rendu;
- Communique les actions attendues par chacun des services;
- Favorise l'émergence de pistes de solutions concertées;
- Rapporte le suivi des échanges au coordonnateur du programme jeunesse, chef de service et coordonnateur ÉIJ.

### **5.5 Le directeur du programme jeunesse**

- Prend connaissance de la situation référée par la direction adjointe du programme jeunesse ainsi que des démarches effectuées et des raisons qui amènent le besoin de contribution d'une autre instance;

- Contacte chacun des supérieurs immédiats (directeurs) des acteurs impliqués à l'étape précédente et tente de trouver une solution pour répondre aux besoins de l'utilisateur;
- Donne un délai de 5 jours ouvrables afin de réunir l'ensemble des acteurs concernés;
- Demande à être accompagné par le coordonnateur ÉIJ et toute autre personne jugée pertinente, au besoin, lors de la rencontre;
- Anime la rencontre, propose un ordre du jour, rédige le compte-rendu;
- Communique les actions attendues par chacun des services;
- S'assure de trouver des pistes de solutions concertées;
- Rapporte le suivi des échanges au coordonnateur du programme jeunesse, chef de service et coordonnateur ÉIJ.

## **6. Dispositions finales**

### **6.1 Version antérieure**

La présente procédure remplace celle des établissements fusionnés du CIUSSS de l'Estrie – CHUS portant sur le même sujet.

### **6.2 Prochaine révision**

La présente procédure doit faire l'objet d'une révision au plus tard dans les quatre (4) années suivant son entrée en vigueur.

## Annexe A - Historique des versions

| Description  | Auteur/Responsable  | Date / Période  |
|--|---|-----------------|
| Révision avec modifications  | Nathalie Normand, chef de service Jeunes 5-18 ans, coord. EIJ-CAFE<br>Direction adjointe du programme jeunesse, Jeunes 5-18 ans, mission CPEJ | 2020-04-24      |
| Adoption   | Comité de direction   | 2020-04-28      |
| Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.) | Nom, fonction (Acronyme de la direction)  | Date ou période |
| Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.) | Nom, fonction (Acronyme de la direction)  | Date ou période |
| Description (Création, Adoption, Révision avec modification, Révision sans modification, etc.) | Nom, fonction (Acronyme de la direction)  | Date ou période |

Annexe B - Structure de gouvernance — Équipes d'Intervention Jeunesse

**STRUCTURE DE GOUVERNANCE  
EQUIPE D'INTERVENTION JEUNESSE**

