



## LA RELATION ENTRE L'ÉTABLISSEMENT ET LA RESSOURCE

**La relation entre l'établissement et la ressource est à la base de la prestation des services aux usagers.**

**Ce bulletin présente les caractéristiques de la relation individuelle et de la relation collective entre l'établissement et la ressource, les valeurs de la relation entre l'établissement et la ressource ainsi que l'importance de la communication et de la concertation des acteurs pour développer un partenariat.**

### Mise en contexte

D'une part, l'adoption de la Loi sur la représentation des ressources a permis de préciser certaines responsabilités de la ressource. Celle-ci se veut un prestataire de services, responsable d'offrir à un usager un milieu de vie ainsi que les services de soutien ou d'assistance communs et particuliers requis par sa condition et ses besoins.

D'autre part, les responsabilités de l'établissement à l'égard de la ressource ont été modifiées. L'établissement n'assure plus le suivi professionnel de la ressource, mais plutôt celui de l'usager qu'il lui confie. De plus, les établissements doivent maintenant appliquer les ententes collectives et nationales conclues avec les associations et les organismes qui représentent les ressources.

La relation entre l'établissement et la ressource repose sur l'objectif partagé de rendre des services de qualité à un usager en fonction de sa condition ainsi que de ses besoins spécifiques et évolutifs.

## Relation individuelle



La relation individuelle entre l'établissement et la ressource est basée sur la collaboration. Cette relation est encadrée par une entente spécifique ou particulière qui permet à l'établissement de confier un usager à la ressource qui s'engage à l'accueillir ainsi qu'à lui offrir un milieu de vie et des services de soutien ou d'assistance.

L'établissement et la ressource sont amenés à collaborer dans le cadre du champ d'action qui leur est propre et selon les responsabilités qui incombent à chacun. Comme partenaires, ils conjuguent leurs efforts et utilisent leur expertise pour offrir à l'utilisateur des services appropriés, sécuritaires et de qualité. Ils doivent échanger sur la situation de l'utilisateur et adapter leurs méthodes de travail, leur approche et leurs comportements en tenant compte de l'évolution de ses besoins.

Puisque les responsabilités de l'établissement à l'égard des ressources ont été modifiées, celui-ci offre maintenant un suivi professionnel à l'utilisateur. Toutefois, dans la réalisation des activités reliées à ce suivi, l'établissement demeure responsable d'offrir un soutien à la ressource pour que les services qu'elle rend répondent aux besoins de l'utilisateur. Ce soutien doit être offert dans un esprit de partenariat et de collaboration entre l'établissement et la ressource.

## Relation collective

Les ententes collectives et nationales conclues visent à établir et à maintenir des rapports ordonnés entre les établissements et les ressources. Notamment, elles définissent les conditions de prestation de services, les modalités de rétribution, les mécanismes de concertation et le règlement des mécontentements.

L'établissement et les ressources doivent respecter les modalités convenues collectivement. Ils doivent contribuer significativement aux mécanismes de concertation prévus visant la résolution des difficultés.

## Valeurs de la relation

La relation entre l'établissement et la ressource doit être empreinte du respect des cinq valeurs suivantes :

- **Humanisme** – Reconnaissance et croyance au potentiel humain et à la capacité de l'utilisateur à se développer dans le respect de sa liberté, de sa dignité et de son autonomie.
- **Respect** – Reconnaissance des droits des personnes et considération de leurs valeurs, de leurs idées, de leurs compétences et de leurs différences.
- **Engagement** – Implication active avec créativité et constance visant la recherche de solutions et la collaboration.
- **Intégrité** – Honnêteté et cohérence entre le discours et les actions afin de préserver la confiance et le respect dans les relations.
- **Simplicité** – Agir et communiquer clairement dans les relations avec les autres.

## Communication et concertation efficaces

Pour favoriser la relation individuelle et la relation collective, l'établissement doit mettre en place différents mécanismes permettant la communication et la concertation avec les ressources.

L'efficacité de la communication et de la concertation est conditionnelle à la transmission d'une information adéquate entre les parties et, par le fait même, à une qualité des services rendus à l'utilisateur.

Voici quelques exemples de mécanismes à mettre en place :

- L'établissement fait connaître aux ressources ses politiques, ses procédures, son code d'éthique, ses modalités de recrutement et d'évaluation des ressources, son processus de sélection des nouvelles ressources, ses mécanismes d'accès aux ressources, ses modalités du suivi professionnel de l'utilisateur et de contrôle de la qualité des services, etc.
- L'établissement transmet à la ressource le rapport sommaire et les renseignements nécessaires à la prise en charge de l'utilisateur lors de l'intégration de celui-ci dans la ressource selon un processus établi.





- L'établissement communique à la ressource les services de soutien ou d'assistance particuliers à rendre à l'utilisateur en lui remettant l'*Instrument de détermination et de classification selon un processus établi*.
- La ressource transmet à l'établissement tous les renseignements importants liés à la condition de l'utilisateur, aux services qu'elle lui rend, à son plan d'intervention, etc. selon un processus établi.

Des stratégies de communication et de concertation claires, efficaces et continues favorisent la réussite des activités du suivi professionnel de l'utilisateur ainsi que la mise en œuvre et l'efficacité du processus de contrôle de la qualité.

Le succès de la mission de chacun implique le développement d'une relation harmonieuse entre l'établissement et la ressource par un engagement à créer des conditions favorables au développement d'une culture de collaboration et de concertation qui doit s'actualiser dans le respect des responsabilités et de l'autonomie de chacun.

**Pour des questions et des commentaires sur ce bulletin, communiquez avec Julie Couture :**

[julie\\_couture@ssss.gouv.qc.ca](mailto:julie_couture@ssss.gouv.qc.ca)