



## **Procédure de demande d'une mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels (MSSAE)**

---

**Lettre d'entente n° 2** : RESSAQ, ADREQ-CSD, ADRAQ-CSD,  
FRIJQ et ARIHQ

**Lettre d'entente n° 7** : FSSS-CSN, FFARIQ, SCFP-FTQ



## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>4</b>
<b>MISE EN CONTEXTE LETTRE D'ENTENTE N° 2 OU N° 7</b> .....	<b>5</b>
<b>CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ À UNE MSSAE</b> .....	<b>6</b>
<b>CONDITIONS RELATIVES À UNE MSSAE</b> .....	<b>7</b>
1. Conditions préalables à une MSSAE .....	7
2. Autres conditions relatives à une MSSAE .....	7
<b>TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MSSAE</b> .....	<b>8</b>
1. Recevabilité de la demande : responsabilité de l'établissement .....	8
2. Documentation de la demande par l'établissement .....	9
3. Analyse de la demande par le MSSS .....	10
4. Modalités administratives d'une MSSAE admissible .....	10
5. Transmission de la décision d'une MSSAE admissible .....	11
<b>RÈGLES RELATIVES À UNE MSSAE</b> .....	<b>12</b>
1. RQS et MSSAE .....	12
2. Ressource admissible à plus d'une MSSAE.....	12
3. Versement de la MSSAE.....	12
4. Absences de l'utilisateur de la ressource.....	12
5. Changement dans la condition de l'utilisateur .....	13
6. Organisation de la ressource .....	13
7. Prolongation de la MSSAE.....	13
8. Départ de l'utilisateur de la ressource .....	13
9. Ajustement fiscal et rétribution nette .....	13

## **MISE EN CONTEXTE**

### **Lettre d'entente n° 2 ou n° 7**

---

La Lettre d'entente n° 2 ou n° 7 est issue des ententes collectives convenues et signées entre le ministre de la Santé et des Services sociaux et les associations et organismes représentatifs de ressources. Elle prévoit la mise en place d'une modalité financière, appelée « Mesure reliée aux services de soutien ou d'assistance exceptionnels » (MSSAE), qui vise à couvrir les situations où un usager, confié à une ressource intermédiaire ou à une ressource de type familial (RI-RTF), présente une problématique physique ou comportementale exigeant de la ressource de rendre des services sur la base d'un ou de deux intervenants dédiés pour une période de 12 heures et plus, tous les jours.

Ces services, exigés par l'établissement pour une minorité d'usagers, vont au-delà de ce qui est prévu à l'instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance par leur intensité. De plus, les modalités définissant la rétribution quotidienne supplémentaire (RQS) édictées à la Lettre d'entente n° 3 n'ont pas comme objectifs de répondre à une telle intensité de services.

La Lettre d'entente n° 2 ou n° 7 prévoit une MSSAE lorsqu'un établissement décide d'orienter ou de maintenir un usager en RI-RTF et qu'une telle intensité de service est requise afin de répondre adéquatement à ses besoins. L'établissement peut acheminer au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) une demande de MSSAE.

Il est à noter que le MSSS souhaite éliminer le financement supplémentaire hors ententes collectives ou nationales qui est octroyé à certaines RI-RTF. Dans ce contexte, une vaste opération d'auditions est en cours depuis 2016 afin de vérifier les pratiques de financement des établissements en lien avec le programme RI-RTF.

## **CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ À UNE MSSAE**

### **Lettre d'entente n° 2 ou n° 7**

---

L'établissement peut faire une demande de MSSAE au MSSS pour un usager confié à une RI-RTF, qui présente une problématique physique ou comportementale et qui exige un service correspondant à l'un des deux critères d'admissibilité suivants :

**Critère 1 : Lorsqu'un établissement confie à une ressource un usager qui, par l'intensité de sa problématique physique ou comportementale (ou les deux), exige un service « un pour un », pour une période de 12 heures et plus, tous les jours.**

**Critère 2 : Lorsqu'un établissement confie à une ressource un usager qui, par l'intensité de sa problématique physique ou comportementale (ou les deux), exige un service « deux pour un », pour une période de 12 heures et plus, tous les jours.**

# CONDITIONS RELATIVES À UNE MSSAE

## Lettre d'entente n° 2 ou n° 7

---

### 1. Conditions préalables à une MSSAE

Afin de conclure à la nécessité pour la ressource d'offrir une telle intensité de service à un usager, l'établissement doit avoir fait l'évaluation de sa problématique physique ou comportementale à l'aide d'outils standardisés. Généralement, cette évaluation permet à l'établissement de confirmer les éléments suivants :

- Le niveau de dangerosité de l'usager pour lui-même ou pour autrui.
- Le caractère instable de l'état de santé de l'usager.
- Le caractère imprévisible d'un ou de plusieurs troubles du comportement ou de troubles graves du comportement (TGC) de l'usager.
- L'application d'une ou des mesures de contrôle (contention, isolement et contention chimique) autorisées pour l'usager par un ou des professionnels en vertu du Code des professions.
- La nécessité d'offrir un service « un pour un » pour éviter, diminuer ou mettre fin à une mesure de contrôle.

### 2. Autres conditions relatives à une MSSAE

Les conditions préalables sont habituellement associées à d'autres conditions qui confirment le caractère exceptionnel des services de soutien ou d'assistance à rendre par la ressource à l'usager qui lui est confié :

- La fréquentation d'un milieu scolaire ou socioprofessionnel par cet usager n'est pas une possibilité ou, si elle en est une, le service « un pour un » ou « deux pour un » y est aussi requis en raison de sa problématique physique ou comportementale.
- L'environnement physique de la ressource comporte des aménagements particuliers pour cet usager afin de lui offrir des services sécuritaires (adaptations de l'environnement, équipements spécialisés, etc.).
- Un milieu de vie institutionnel (RAC, CHSLD, CR, CH, etc.) serait la seule autre orientation résidentielle, pour cet usager, sans le recours à une MSSAE.

L'établissement peut aussi exiger de la ressource un service « un pour un » ou « deux pour un » pour 12 heures et plus, tous les jours, auprès d'un usager pour lequel les conditions précédentes ne s'appliquent pas. Il peut en être ainsi dans la situation où un tel service est imposé par une ordonnance de la Cour. Cette ordonnance doit exiger une garde à vue en tout temps, autant dans la ressource que dans la communauté. Une telle ordonnance s'applique généralement pour une période définie.

La durée d'une MSSAE varie en fonction des besoins de l'usager. À cet égard, elle peut s'échelonner sur une période de quelques mois à une année.

Une demande de MSSAE peut être faite pour une courte période lorsque la condition de l'usager change de façon temporaire (période de convalescence, par exemple).

# TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MSSAE

## Lettre d'entente n° 2 ou n° 7

---

### 1. Recevabilité de la demande : responsabilité de l'établissement

La demande doit être formulée par l'établissement qui exige qu'une ressource rende, à un usager qui lui est confié, des services de soutien ou d'assistance correspondant à l'un ou l'autre des critères d'admissibilité précités.

La ressource qui considère que les exigences de l'établissement correspondent aux critères d'admissibilité peut faire une demande écrite de MSSAE à son établissement.

L'établissement établit la recevabilité de la demande, en s'appuyant sur les critères d'admissibilité et sur les conditions précédemment énoncées.

L'établissement doit vérifier si l'organisation de service de la ressource permet de rendre un service « un pour un » ou « deux pour un » à un usager pour une période de 12 heures et plus, tous les jours, afin de répondre adéquatement à ses besoins.

À cette étape-ci, l'établissement est invité à poser toutes questions relatives à la recevabilité d'une MSSAE en écrivant à l'adresse suivante :

[demandes\\_mssae@msss.gouv.qc.ca](mailto:demandes_mssae@msss.gouv.qc.ca)

Lorsque la demande est non recevable, l'établissement avise la ressource par écrit des motifs de sa décision.

Lorsque la demande est recevable, l'établissement doit suivre les prochaines étapes pour faire la demande d'une MSSAE au MSSS.

Si vous éprouvez des difficultés avec le SIRTF, veuillez communiquer avec l'équipe spécialisée du SIRTF en utilisant l'une des options suivantes :

[espaceclient.ti.msss.rtss.qc.ca](http://espaceclient.ti.msss.rtss.qc.ca)

ou

[00\\_sog\\_centre\\_de\\_services@msss.gouv.qc.ca](mailto:00_sog_centre_de_services@msss.gouv.qc.ca)

ou

par téléphone au : 1-877-826-AIDE (2433)

## 2. Documentation de la demande par l'établissement

L'établissement remplit une demande de MSSAE par le biais du SIRTf et la transmet au MSSS en y joignant les documents requis :

- Tous les documents doivent être à jour, datés et signés.
- Les informations qu'ils contiennent doivent permettre de confirmer précisément l'intensité des services à rendre quotidiennement à l'utilisateur concerné par la demande.

### TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MSSAE Lettre d'entente no 2 ou no 7

---

#### Liste des documents obligatoires

- Instrument de détermination et de classification des services de soutien ou d'assistance de l'utilisateur. L'établissement s'assure que l'Instrument est conforme à la condition actuelle de l'utilisateur et aux services requis. Plus particulièrement, l'Instrument doit :
  - Respecter l'article 6 du *Règlement sur la classification*<sup>1</sup>.
  - Contenir des précisions, dans la section prévue à cet effet, pour chaque descripteur concerné par le critère d'admissibilité.
- Plan d'intervention de l'utilisateur à jour.
- Rapport synthèse de la mise en place de la MSSAE (demandes de prolongation seulement)

#### Liste des documents complémentaires, à jour, à fournir selon leur pertinence

Ils permettent de conclure que la problématique de l'utilisateur exige d'une ressource de rendre un service de soutien ou d'assistance exceptionnel « un pour un » ou « deux pour un » :

- Grille d'évaluation « Developmental Behaviour Checklist » (DBC).
- Évaluation multimodale permettant de cibler les éléments déclencheurs du TGC.
- Échelle d'évaluation globale de la gravité des comportements problématiques (EGCP).
- Plan d'action TGC ou protocole de gestion du comportement.
- Protocole de désescalade.
- Protocole de mesure de contrôle.
- Plan de traitement.

---

1. L'instrument doit être révisé par l'établissement au moins une fois par année. Dans le cas d'un utilisateur âgé de 2 ans ou moins, cette révision doit être effectuée au moins tous les 6 mois. Toutefois, l'établissement doit, dans les meilleurs délais, apporter les corrections requises à l'instrument à la suite de tout changement dans la condition d'un utilisateur nécessitant une modification aux services devant être offerts par la ressource ou aux précisions concernant ces services.



- Plan de soins (ou plan de traitement infirmier).
- Plan de service individualisé
- Programmation
- Collecte de données et grille d'analyse
- Rapport des professionnels de la santé et de la réadaptation
- Ordonnance de la Cour.
- Détail des montants versés à la ressource en guise de compensation financière hors entente pour les 6 derniers mois (si applicable)

Tout autre document pertinent

Dans un souci de confidentialité, il est demandé de dénominaliser chacun des documents à transmettre. Toutefois, le numéro de l'usager doit apparaître sur tous les documents.

## **TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MSSAE**

### **Lettre d'entente no 2 ou no 7**

---

#### **3. Analyse de la demande par le MSSS**

Le MSSS analyse la demande à partir de la documentation fournie par l'établissement, et ce, généralement dans les 30 jours suivant la réception de la demande dûment complétée par l'établissement.

Dans le cas où le MSSS constate que des informations sont manquantes ou qu'il a besoin de précisions supplémentaires, il contacte la personne identifiée par l'établissement afin de compléter son analyse dans les meilleurs délais.

Lorsque la demande d'une MSSAE est jugée non admissible, le MSSS informe l'établissement par écrit de sa décision par le biais du SIRTf. L'établissement avise ensuite la ressource, par écrit, de la décision rendue par le MSSS.

#### **4. Modalités administratives d'une MSSAE admissible**

Le MSSS détermine les dates de début et de fin de la MSSAE et le montant octroyé, sur la base de la documentation fournie par l'établissement.

La MSSAE s'applique pour un usager en placement continu ou intermittent.

La MSSAE est versée à compter de la première journée où le service « un pour un » ou « deux pour un » est requis, comme demandé par l'établissement et convenu avec la ressource (sans tenir compte de la notion des 60 premiers jours).

La MSSAE est accordée pour une période ne pouvant excéder la date à laquelle l'Instrument de détermination et de classification doit faire l'objet d'une révision annuelle

## **TRAITEMENT D'UNE DEMANDE DE MSSAE**

### **Lettre d'entente no 2 ou no 7**

---

#### **5. Transmission de la décision d'une MSSAE admissible**

Lorsque la demande est admissible, l'établissement reçoit la décision du MSSS précisant le nombre d'heures et le montant admissible, par le biais du SIRTf. Une note explicative peut aussi accompagner la décision. L'établissement avise la ressource par écrit, de la décision du MSSS, du nombre d'heures et du montant accordé, ainsi que des dates de début et de fin de la MSSAE, selon le processus qu'il a établi.

Lorsque la demande est jugée non admissible, l'établissement reçoit les motifs de la décision du MSSS par le biais du SIRTf. L'établissement avise ensuite la ressource, par écrit, de la décision rendue par le MSSS.

S'il s'avère impossible de verser la MSSAE à la ressource dans les délais prévus, le MSSS s'engage à aviser l'établissement.

## RÈGLES RELATIVES À UNE MSSAE

### Lettre d'entente no 2 ou no 7

---

#### 1. RQS et MSSAE

Une demande de cessation sera automatiquement liée à la demande de MSSAE pour toutes demandes de RQS actives.

Lorsqu'un service « un pour un » ou « deux pour un » est admissible à une MSSAE, les critères de RQS correspondant à ces services respectifs ne sont pas applicables.

#### 2. Ressource admissible à plus d'une MSSAE

L'établissement doit s'assurer que l'organisation de services de la ressource permette de rendre un service « un pour un » ou « deux pour un » à plus d'un usager pour une période de 12 heures et plus tous les jours.

#### 3. Versement de la MSSAE

La MSSAE est versée pour la période accordée, pour tous les jours pendant lesquels le service est requis

La MSSAE est versée à la ressource lors du paiement mensuel, soit le 15<sup>e</sup> jour du mois, et l'information apparaît sur le relevé de paiement.

## RÈGLES RELATIVES À UNE MSSAE

### Lettre d'entente no 2 ou no 7

---

#### 4. Absences de l'utilisateur de la ressource

L'établissement a la responsabilité d'inscrire, dans le SIRTf, les absences de l'utilisateur de la ressource. Si le service de la personne supplémentaire dédiée à l'utilisateur n'est pas requis pendant cette période d'absence, le versement de la MSSAE sera cessé temporairement.

Toutefois, si l'établissement demande que le service « un pour un » ou « deux pour un », à raison de 12 heures et plus tous les jours, soit maintenu auprès de celui-ci (centre hospitalier, centre de crise, etc.) la MSSAE sera versée malgré l'absence de l'utilisateur dans la ressource. Pour ce faire, l'établissement doit cocher « Service exceptionnel requis ».

## **5. Changement dans la condition de l'utilisateur**

Lorsque le changement dans la condition de l'utilisateur entraîne une modification au nombre d'heures pendant lequel le service de la personne dédiée est requis, l'établissement doit faire une demande de cessation de la MSSAE active.

Toutefois, si le service de la personne dédiée à l'utilisateur est toujours requis pour au moins 12 heures, l'établissement doit faire à nouveau une demande de MSSAE

## **6. Organisation de la ressource**

L'établissement a aussi la responsabilité d'informer le MSSS lorsque l'organisation de la ressource ne permet plus d'offrir le service d'une personne dédiée « un pour un » ou « deux pour un » à l'utilisateur.

## **7. Prolongation de la MSSAE**

Lorsque l'établissement juge qu'une prolongation est nécessaire, une nouvelle demande de MSSAE doit être transmise au MSSS, selon la même procédure que la demande initiale. L'établissement devra prendre en considération les délais de traitement de la demande et la date de fin de la MSSAE en cours afin d'éviter l'interruption du versement de la mesure à la ressource.

## **8. Départ de l'utilisateur de la ressource**

Une MSSAE prend fin lorsque le placement de l'utilisateur se termine et que l'information est saisie au SIRTf. Cependant, l'établissement est invité à transmettre une demande de cessation au MSSS par le biais du SIRTf.

Lorsque l'utilisateur est déplacé vers une autre RI-RTF et que la MSSAE s'avère toujours nécessaire, une nouvelle demande doit être transmise au MSSS en respectant la présente procédure.

## **9. Ajustement fiscal et rétribution nette**

La MSSAE n'est pas assujettie à l'ajustement fiscal pour les ressources concernées et elle n'est pas incluse dans le calcul de la rétribution nette.