



# GUIDE DES NORMES

## GUIDE DES NORMES

## Service de droits d'accès supervisés

**Garder le cap sur nos valeurs...**  
**Respecter les droits de chacun...**  
**Définir les responsabilités...**

**Janvier 2023**

Ce document est une adaptation du *Code d'éthique pour les ressources de supervision des droits d'accès* qui a été élaboré par l'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais

## Table des matières

Définitions.....	1
Préambule.....	2
1- Introduction.....	3
1.1) L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais (AFMRO)	
1.2) Service de supervision des droits d'accès	
2- Principes de base de la ressource de supervision parentale .....	4
✓ L'intérêt de l'enfant prime en tout temps sur les droits des parents	
✓ L'équité	
✓ Le respect	
✓ Le potentiel des parents	
3- Droits.....	4
3.1) Droits de l'enfant.....	4
3.2) Droits des parents.....	5
3.3) Droits du service de supervision parentale.....	5
4- Responsabilités.....	6
4.1) Responsabilités des parents .....	6
4.2) Responsabilités du service de supervision parentale.....	6
5- Déroulement des visites ou des transitions (échanges de garde) .....	7
5.1) Visites .....	7
5.2) Transitions.....	
6- Confirmations.....	7
7- Paiements.....	7
8 - Annulations .....	7
9- Coûts des services de supervision parentale.....	8
10- Documents nécessaires à l'ouverture du dossier.....	8
11- Règlements et consignes du service de supervision parentale.....	9-10
12- Procédures pour adresser une plainte.....	10
Informations et consignes durant la pandémie du COVID-19.....	11-12
Législation (Annexe A).....	13-14

## Définitions

**Accompagnateur/observateur** : Toute personne rémunérée ou bénévole agissant sous la responsabilité du programme des droits d'accès supervisés.

**Dirigeant** : Membre du conseil d'administration ou de la direction de l'AFMRO.

**Droit d'accès** : Droit légalement reconnu aux parents d'avoir accès à leurs enfants.

**Lieu neutre** : Lieu autre que les résidences des parents.

**Lieu sécuritaire** : Lieu où les personnes se sentent à l'abri du danger et où elles sont rassurées; lieu destiné à prévenir une complication ou un événement dommageable ou à en limiter les effets.  
(*Petit Larousse*)

**Parent gardien** : Le parent ou la personne qui assume la responsabilité quotidienne de l'enfant ou des enfants.

**Parent visiteur** : Parent (parent, fratrie, famille élargie) exerçant un droit d'accès à un ou des enfants.

## Préambule

Ce document a été réalisé en conformité avec la recommandation du *Guide relatif aux normes et à l'organisation des services pour les ressources de supervision des droits d'accès* (publié en janvier 2018 par le ministère de la Santé et des Services sociaux). Le guide vise à doter les organismes d'un guide de normes de qualité, basé sur les meilleures pratiques dans ce domaine.

L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais (AFMRO) tient à s'assurer que son approche est respectueuse envers les personnes qu'elle sert et que les droits et responsabilités de chacun sont définis.

Le présent guide est destiné à :

- tout enfant ayant accès à un parent par le biais de l'AFMRO;
- toute personne acceptant d'utiliser le service de supervision parentale;
- tout dirigeant de l'AFMRO;
- toute personne travaillant au sein du service de supervision parentale.

Par le présent guide, le service de supervision des droits d'accès veut affirmer et promouvoir certains principes qui sont au cœur de l'AFMRO. Ainsi, le guide porte sur les éléments suivants :

- les droits (de l'enfant, des parents et de la ressource de supervision parentale);
- les responsabilités (des parents et de la ressource de supervision parentale);
- le déroulement des visites ou des transitions;
- les coûts de la ressource de supervision parentale.

Exception faite de l'enfant, toutes les personnes concernées par le service de supervision parentale ont des responsabilités.

Les employés du service de supervision parentale sont responsables de voir à l'application du guide des normes.

Le présent guide n'a pas préséance sur les chartes des droits et libertés en vigueur et sur les lois, entre autres, celles se rapportant à la protection des renseignements personnels, que l'AFMRO se doit de respecter.

## 1- Introduction

### 1.1) L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais

L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais (AFMRO) est un organisme communautaire régional sans but lucratif dont la mission consiste à offrir des ressources spécialisées en matière de rupture et de réorganisation familiale.

#### a) Les objectifs généraux :

- accueillir et accompagner la personne dans son cheminement personnel et familial;
- offrir aux membres de la famille un lieu de rassemblement qui leur permet de partager les réalités relatives à la nouvelle structure familiale;
- développer et réaliser des programmes adaptés aux besoins de tous les membres de la famille;
- sensibiliser la population aux réalités des familles monoparentales et recomposées.

#### b) Les ressources, programmes et activités :

- soutien et réorganisation familiale (conflits de garde d'enfant);
- soutien aux tribunaux et mise en application des ordonnances;
- visites supervisées et transitions (échanges de garde) supervisées;
- réinsertion en milieu de travail;
- consultation et relation d'aide;
- activités éducatives et partage de vécu;
- activités sociales et familiales;
- éducation populaire;
- ateliers
- documentation;
- information et référence au besoin.

### 1.2) Service de supervision des droits d'accès

**Mission** : Le service de supervision des droits d'accès **favorise l'intérêt supérieur de l'enfant** par le maintien et le développement de la relation parent-enfant et vise à enrichir l'expérience parentale.

Plus précisément, le service de supervision parentale permet le maintien de la relation parent-enfant lorsqu'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel à la suite d'une séparation, d'un divorce ou pour toute autre raison. Le service offre aux familles un lieu de rencontre neutre, chaleureux et sécuritaire et peut assurer la protection des enfants, prévenir la violence et l'aliénation parentale, favoriser l'intégration familiale, favoriser la communication entre les parents et leurs enfants ainsi que promouvoir le développement des habiletés parentales. Concrètement, le service offert prend la forme de supervision de rencontres parent-enfant (visites supervisées) et de supervision des échanges de garde (transitions supervisées).

## 2- Principes de base de la ressource de supervision parentale

### L'intérêt de l'enfant prime en tout temps sur les droits des parents

Le maintien et le développement de la relation parent-enfant sont les moyens privilégiés pour cultiver le sentiment de bienveillance des parents à l'égard des enfants.

### L'équité

Les parents reçoivent un traitement équitable lorsqu'ils fréquentent le service de supervision parentale, qu'ils aient ou non la garde exclusive de l'enfant.

### Le respect

Le respect est au cœur des interventions réalisées par l'AFMRO.

### Le potentiel des parents

Les parents sont reconnus comme étant les premiers responsables de leur enfant. L'accompagnement des parents mise sur le développement de leur potentiel et de leur capacité d'agir en fonction de l'intérêt de l'enfant.

## 3- Droits

### 3.1) Droits de l'enfant :

L'intérêt supérieur de l'enfant étant au cœur des préoccupations du service de supervision parentale, les droits suivants lui sont reconnus :

- Droit d'accès à ses parents :

L'enfant bénéficie de conditions favorables afin de maintenir et de développer sa relation avec ses parents.

- Droit à la sécurité :

L'enfant a accès à un lieu sécuritaire et à un accompagnement destiné à prévenir les complications et/ou les événements dommageables qui pourraient survenir lors d'une visite ou d'une transition.

- Droit au respect :

L'enfant reçoit le soutien dont il a besoin de la part de ses parents et de l'équipe. Ceux-ci prennent en considération ses différents besoins afin qu'il vive une expérience enrichissante.

- Droit à la vie privée :

L'enfant dispose d'un environnement qui préserve le caractère privé de sa relation avec ses parents.

- Droit à la confidentialité des informations qui le concernent :

L'enfant est assuré que tout partage d'informations le concernant à l'intérieur et à l'extérieur du service de droits d'accès se fera dans le respect des lois en vigueur. (annexe A)

### 3.2) Droits des parents

Dans le respect de l'ordonnance ou de l'entente écrite, les parents, qu'ils aient ou non la garde exclusive, ont des droits.

- Droit d'exercer leur rôle parental :

Les parents sont accueillis avec respect, peu importent les circonstances qui les conduisent à l'AFMRO.

- Droit de recevoir du soutien :

Les parents sont accompagnés, soutenus, valorisés et encouragés dans l'exercice de leur rôle parental.

- Droit au respect de leur intégrité :

Les parents sont accueillis avec respect et sans aucune discrimination, dans un environnement de non-jugement.

- Droit à la confidentialité des informations qui les concernent :

Les parents sont assurés que toute information les concernant ne sera divulguée qu'avec leur consentement et dans le respect des lois en vigueur. (annexe A)

### 3.3) Droits du service de supervision parentale

- Droit de déterminer les modalités d'accès :

– Tout en respectant le jugement de la cour supérieure, il planifie les visites et les transitions en fonction des disponibilités des lieux physiques et des ressources humaines.

– Il limitera l'accès au service s'il établit que les besoins des usagers dépassent les expertises ou le mandat de l'AFMRO.

- Droit d'offrir le service dans un contexte sécuritaire où l'intégrité physique et psychologique de l'équipe est préservée :

– Il ne tolère aucun geste ou propos intimidant, oppressant, raciste, injurieux ou violent;

– Il peut suspendre le service ou y mettre fin lorsque les consignes ou les règlements ne sont pas respectés.

- Droit à la confidentialité :

– Nous respectons les lois sur la confidentialité, aucune information ne peut être transmise sans votre consentement verbal ou écrit. Toutefois, la loi nous oblige à rompre cette confidentialité dans les cas suivants :

➤ En vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif

raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables ou vulnérables.

- En vue de répondre à une ordonnance de la cour ou une entente entre les deux parties
- En vue de répondre à une enquête faite par la Direction de la protection de la jeunesse.

#### 4 – Responsabilités

##### 4.1) Responsabilités des parents

Les parents sont les premiers responsables de leurs enfants. En conséquence, ils doivent reconnaître leurs responsabilités à ce titre et les assumer.

Les parents ont la responsabilité de s'assurer que les visites et les transitions se déroulent dans les meilleures conditions possible. Ainsi, nous leur demandons de :

- répondre aux besoins de leurs enfants et assurer leur sécurité lorsqu'ils sont en leur présence;
- s'assurer que leurs enfants disposent de ce dont ils ont besoin;
- transmettre à l'AFMRO les informations pertinentes concernant la santé de leurs enfants;
- respecter les règlements du service de supervision parentale.

***Il est à noter que les visites et les transitions supervisées sont des mesures transitoires et que les parents doivent s'engager à trouver une solution à long terme. Dans cette optique, les dossiers seront réexaminés tous les six mois.***

##### 4.2) Responsabilités du service de supervision parentale

Le service de supervision parentale a la responsabilité de voir à la mise en place et au respect des conditions favorisant le bon déroulement des droits d'accès. Par exemple, il doit :

- offrir un lieu neutre et sécuritaire;
- assurer un service professionnel et de qualité supérieure;
- voir au bon fonctionnement de l'équipe de travail;
- voir au bon fonctionnement des visites et des transitions en s'assurant que les consignes sont appliquées.

#### 5- Déroulement des visites ou des transitions

- Qu'il s'agisse d'une visite ou d'une transition, l'accueil de l'enfant s'effectue à l'intérieur des locaux de l'AFMRO et en présence d'un accompagnateur/observateur.
- Les observations que l'accompagnateur/observateur fait au cours de la visite ou de la transition sont documentées dans un rapport qui est transmis, dans un délai maximum de trois semaines, aux procureurs des parents. Dans le cas des parents non représentés, les rapports peuvent leur être transmis dans le même délai s'ils en font la demande, moyennant des frais de 25 \$ par rapport.
- Lorsqu'une visite est annulée ou écourtée, ou lorsqu'une transition est annulée, il est impossible de reprendre la visite ou la transition le jour même.



### 5.1) Visites

Le parent gardien doit quitter les lieux (intérieurs et extérieurs) dès l'arrivée du parent visiteur.

En tout temps, l'accompagnateur/observateur se réserve le droit de suspendre la visite et de demander au parent de partir si le comportement ou les paroles de ce dernier causent ou pourraient causer préjudice à l'enfant et/ou à quiconque est présent.

### 5.2) Transitions

La durée totale d'une transition est de 15 minutes. Le parent qui amène l'enfant ainsi que l'autre parent doivent entrer par la porte qui leur a été assignée, soit la porte A donnant sur le boulevard Saint-Joseph, soit la porte B donnant sur la rue Saint-Jean-Bosco. Le parent qui amène l'enfant doit attendre avec l'enfant, et ce, jusqu'à l'arrivée de l'autre parent. Les parents partent ensuite à tour de rôle sans se voir.

***Il est fortement recommandé que chacun des parents ne circule pas près de l'entrée désignée pour l'autre parent, et ce, avant et après la visite ou la transition.***

## 6- Confirmations

Entre le jeudi et le samedi, et ce une semaine à l'avance, l'administration de l'AFMRO notifiera les parents, par téléphone ou par courriel, de la date et de l'heure de leur prochaine visite ou transition. L'AFMRO demande que chacun des parents lui confirme par écrit ou par téléphone la réservation de la visite ou de la transition. Si l'AFMRO ne reçoit pas la confirmation au moins deux jours à l'avance (jours ouvrables), elle annulera la visite ou la transition.

## 7- Paiements

Les frais d'ouverture de dossier ainsi que les frais de la première visite doivent être payés avant la date de la première visite.

## 8- Annulations

L'annulation par les parents de **trois transitions ou visites** à l'intérieur d'une période de trois mois entraînera la suspension temporaire des services et sera rapportée aux procureurs aux fins d'examen de la situation. Un engagement écrit des parents (ou du parent qui aura annulé à deux ou trois reprises) sera requis pour la reprise des services, et des frais de 15 \$ seront exigés pour la réouverture de dossier. Un manquement aux conditions de la lettre d'engagement, à la suite de la signature et de la reprise des services, entraînera une suspension de services pour une période de trois mois.

Toute annulation pour cause de départ en vacances, d'activités sportives de l'enfant ou autres motifs semblables doit être notifiée à l'AFMRO au moins quatre semaines d'avance. Les visites pourront être reportées, à la demande des parents et s'il y a entente entre eux. Si le délai de quatre semaines est respecté, ces types d'annulations ne seront pas comptabilisées.

<b>9. Coûts des services de supervision parentale</b>	
Ouverture de dossier	30 \$
Visite (sur place, appel ou vidéoconférence)	15 \$ l'heure
Transition	5 \$ la transition
Location des locaux (ressources externes)	40 \$ l'heure
Rapport de visite (usagers non représentés et copie supplémentaire)	25 \$ par rapport
<p>➤ <b>N. B.</b> En cas d'annulation moins de 36 heures d'avance, <u>la personne qui annule la visite doit payer les coûts</u> rattachés à la visite ou à la transition prévue.</p> <p>➤ Une révision des tarifs sera possible, sous réserve de présentation de la plus récente déclaration de revenus ou d'une preuve de Service Canada ou de Services Québec.</p> <p>➤ Des frais de 15 \$ s'appliquent pour la réouverture, après la suspension ou la reconduction d'un dossier dans les six mois suivant la date de la demande initiale.</p> <p>➤ Des frais de 30 \$ s'appliquent pour la réouverture d'un dossier plus de six mois après la date de la demande initiale.</p> <p>➤ Les modes de paiement suivants sont acceptés : argent comptant, Interac, carte Visa et virement électronique.</p>	
<p><u>Procédure pour virements Interac :</u></p> <p><b>Adresse courriel</b> : <a href="mailto:virement.afmro@gmail.com">virement.afmro@gmail.com</a></p> <p><b>Question</b> : mot de passe</p> <p><b>Mot de passe / Réponse de sécurité</b> (en minuscule) : <b>afmro2021</b></p> <p><b>Message</b> : Qui paie? (Père ou mère) + votre nom + le prénom et nom de famille de l'enfant  _____ // _____ // _____ //</p> <p><i>Exemple : John Smith (père) - Melina Morin-Smith</i></p>	
<b>10- Documents nécessaires à l'ouverture du dossier</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugement de la cour supérieure</li> <li>• Déclaration de revenus la plus récente ou preuve de Service Canada ou de Services Québec (aux fins de révision des tarifs, si applicable)</li> <li>• Fiche santé (voir demande de service)</li> <li>• Consentement de divulgation d'informations (voir demande de service)</li> </ul>	

**Aucun service ne peut débuter tant que le dossier de demande n'est pas complet.**

## 11- Règlements et consignes du service de supervision parentale

1. **Tolérance zéro** : Intimidation, menaces, agressivité, harcèlement, violences sous toutes ses formes, propos ou comportements racistes, parent en état d'intoxication – rien ne sera toléré. Le non-respect des consignes et des règlements entraîne un arrêt immédiat de la visite.  
**Après une évaluation du dossier, un avertissement et une lettre d'engagement seront soumis au contrevenant selon la gravité des faits.**
2. Respecter le jugement de la cour ou les consignes émises par votre avocat.
3. Stationner votre véhicule sur la rue désignée et utiliser l'entrée qui vous a été assignée (boulevard Saint-Joseph porte A ou rue Saint-Jean-Bosco porte B).
4. Les parents doivent respecter l'heure à laquelle la visite ou la transition est prévue. Un retard de plus de 15 minutes entraînera l'annulation de la visite ou de la transition, et le service sera facturé. Si vous arrivez à l'avance (soit plus de 5 à 10 minutes), nous vous demandons d'attendre l'heure prévue à l'extérieur de nos locaux, si possible, pour des raisons de confidentialité et d'espace.
5. Pour toute annulation, téléphoner au moins 36 heures à l'avance au 819 771-3269, poste 21, et laisser un message si personne ne répond. Un avis de moins de 36 heures pour une annulation entraînera le paiement de la totalité des frais de la visite ou de la transition pour le parent qui annule. Après trois annulations en trois mois, les services seront suspendus jusqu'à ce qu'un engagement écrit de l'un des parents ou des deux soit signé.
6. Toute annulation pour raison médicale ou en cas d'empêchement ne sera pas comptabilisée sous présentation d'un justificatif.
7. Les frais d'ouverture de dossier ainsi que les frais de la première visite doivent être payés avant la date de la première visite. Lors de la première visite, il faut payer les frais de la deuxième visite, et ainsi de suite pour les prochaines visites. Il est de la responsabilité du parent de prévoir le paiement de sa prochaine visite (au plus tard 24 heures ouvrables avant celle-ci), sans quoi l'AFMRO annulera la visite prévue.
8. Aviser la coordonnatrice adjointe du service d'accès supervisés par écrit à [spafmro@videotron.ca](mailto:spafmro@videotron.ca), de tout changement aux modalités prévues dans l'entente. Les parties concernées doivent être au courant des changements et les approuver.
9. Nous invitons les parents à prévoir une collation ou un repas durant les visites, car plusieurs commerces sont fermés en soirée et/ou le dimanche.
10. Aucun objet coupant ou perçant (couteau, ciseaux, scie, tournevis, etc..) ne sera autorisé au sein de l'AFMRO. Les ustensiles en plastique sont toutefois autorisés.

### Les visites ou les transitions

1. Le parent gardien ou la personne de la ressource de type familial (RTF) doit rester disponible en tout temps, dans les cas où l'AFMRO aurait à communiquer avec lui advenant une urgence ou un arrêt de la visite.
2. Le parent gardien ou la RTF ne doit pas se rendre à l'AFMRO avec l'enfant si ce dernier est malade et contagieux (p. ex. : poux, grippe, gastroentérite) et doit informer l'AFMRO de la situation le plus tôt possible.
3. Contribuer au bon climat en prônant des valeurs telles que le respect, l'intégrité et l'équité.
  - a. Utiliser un langage respectueux envers les enfants et les employés de l'AFMRO;

- b. Ne pas dénigrer qui que ce soit en présence de l'enfant (famille d'accueil, l'autre parent, la famille, les nouveaux conjoints, l'accompagnateur/observateur, etc.);
  - c. Avoir des sujets de conversation appropriés (positifs et agréables);
  - d. Ne pas faire de chantage émotif ou de promesses à l'enfant.
4. Les conversations et les échanges doivent se faire de manière que l'accompagnateur/observateur puisse voir tout ce qui se passe et comprendre tout ce qui se dit, et ce, en tout temps. Il est donc interdit pour le parent de quitter la salle de visite avec l'enfant sans l'accompagnateur/observateur et/ou de faire du bruit qui empêche l'accompagnateur/observateur d'entendre les propos échangés.
  5. Le parent doit réserver les 15 dernières minutes au rangement des jouets, au nettoyage de la salle et au paiement. La salle doit être libérée cinq minutes avant la fin de la visite afin que le respect de la confidentialité soit assuré en cas de visites consécutives. La salle devrait être laissée telle qu'elle l'était à l'arrivée.
  6. Nous rappelons que l'accompagnateur/observateur est présent pour observer et non pour transmettre des messages d'un parent à un autre, exception faite d'informations concernant la santé immédiate de l'enfant.
  7. Respecter les lieux de l'AFMRO (matériel, fournitures, ameublement, propreté, etc.)
  8. Tout enregistrement vidéo ou de conversations, sur les lieux ou au téléphone, par les usagers, de quelque nature que ce soit, tant à l'égard du personnel que durant les visites, est interdit. Les photos sont par ailleurs permises.
  9. Si le parent doit accompagner l'enfant à la salle de bain, l'accompagnateur/observateur entrera dans la salle de bain avec eux.
  10. Si les consignes à votre dossier précisent que vous ne pouvez avoir de visiteur(s) pendant la visite supervisée, ceci signifie que toutes formes de communication (verbale, visuelle, par écrit, par vidéo, etc.) entre l'enfant et toute personne autre que le parent visiteur sont interdites.
  11. Il est strictement interdit de fumer et de consommer de l'alcool ou des drogues à l'intérieur des locaux de l'AFMRO.
  12. Durant les visites, les animaux sont interdits en tout temps à l'intérieur et à l'extérieur des locaux de l'AFMRO.
  13. Il est à noter que toute nourriture (y compris le contenant) qui sera laissée dans le réfrigérateur sera jetée à la poubelle chaque semaine.
  14. Nous demandons aux parents de bien vouloir jeter les couches dans la poubelle à l'extérieur, durant la visite si nécessaire, ou après.

## 12- Procédures pour adresser une plainte

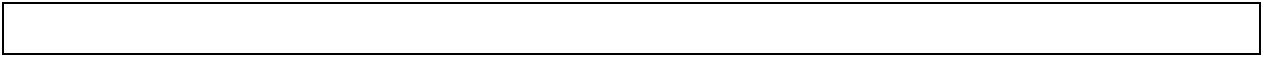
**Par courrier :** Commissaires aux plaintes et à la qualité des services  
105, boulevard Sacré-Cœur  
Gatineau (Québec) J8X 1C5

**Par téléphone :** 819 771-4179; sans frais : 1 844 771-4179

**Par télécopieur :** 819 771-7611

**Par courriel :** [commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca)

**En ligne :** [Remplir mon formulaire de plainte en ligne](#)  
[Information générale concernant le dépôt d'une plainte](#)



---

**LÉGISLATION RÉGISSANT LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA VIE PRIVÉE**


---

**CODE CIVIL DU QUÉBEC  
(RLRQ c CCQ-1991)**

- Art. 35 : Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée.
- Art. 37 : Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut que recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.

**CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS  
(RLRQ c C-12)**

- Art. 2 : Tout être humain dont la vie est en péril a droit au secours.
- Art. 5 : Toute personne a droit au respect de sa vie privée.
- Art. 9 : Chacun a droit au secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect ou secret professionnel.

- Précision : Essentiellement, le secret professionnel est un droit du client et non un privilège du professionnel. Par conséquent, c'est une obligation du professionnel. Le secret professionnel est relativement absolu; seules l'autorisation du client ou une disposition de la loi peuvent en libérer la personne qui y est tenue.

**LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS  
(RLRQ c A-2.1)**

- Objet : Rendre accessibles les documents détenus par un organisme public tout en assurant la confidentialité des renseignements personnels.
- Art. 59 : Un organisme public ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée.

- Précision : Les renseignements à caractère personnel sont des renseignements personnels et confidentiels. Le nom d'une personne a un caractère public, mais l'ajout à ce nom d'autres renseignements à caractère personnel fait du nom de la personne un renseignement confidentiel. Un organisme public ne peut pas communiquer un tel renseignement sans le consentement de la personne concernée, sauf dans les cas et aux strictes conditions prévues dans la loi.

**LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX  
(RLRQ c S-4.2)**

Art. 19 : Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom. Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut toutefois être communiqué sans son consentement [...] sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions [ou] à un établissement [dans les cas prévus dans la loi].

**LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ  
(RLRQ c P-39.1)**

Art. 1 : La présente loi a pour objet d'établir, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil en matière de protection des renseignements personnels, des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au sens de l'article 1525 du Code civil.

Elle s'applique à ces renseignements quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

## **INFORMATIONS ET CONSIGNES DURANT LA PANDÉMIE DU COVID-19**

*Voir Annexe B en copie*