
Dossiers sur les service

Cette section traite des dossiers sur les services fournis aux personnes et aux familles en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et de la *Loi sur l'adoption*. Elle s'applique aux offices des services à l'enfant et à la famille et aux agences d'adoption autorisées.

Dispositions législatives

[*Loi sur les services à l'enfant et à la famille*](#)

[*Loi sur l'adoption*](#)

[*Loi sur les services à l'enfant et à la famille*](#)

[*Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*](#)

[*Loi sur les renseignements médicaux personnels*](#)

[*Loi sur la santé mentale*](#)

[*Loi sur les archives et la tenue de dossiers*](#)

Loi sur les services à l'enfant et à la famille

[L'article 1](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* définit les dossiers comme des dossiers contenant des renseignements sous une forme quelconque.

[L'article 19.1](#) exige que le directeur des Services à l'enfant et à la famille (le directeur) crée et tient un registre concernant les mauvais traitements. [L'article 19.3](#) contient des dispositions sur le registre concernant la confidentialité et l'effacement des renseignements, ainsi que l'accès à ces renseignements et les oppositions à leur divulgation.

[L'article 76](#) porte sur la confidentialité des dossiers et leur accès en vertu de la Loi. Le [paragraphe 76\(3\)](#) prescrit qu'un dossier créé en vertu de la Loi est confidentiel et dresse la liste des exceptions à cette règle. Le [paragraphe 76\(14\)](#) a des règles strictes concernant les dossiers clos des enfants placés lorsque ceux-ci atteignent l'âge de 18 ans. Les autres paragraphes contiennent des dispositions concernant l'accès par les personnes à l'égard de laquelle le dossier se rapporte, les révisions du directeur lorsque l'accès est refusé, ainsi que la conservation et la destruction des dossiers.

[L'article 86.1](#) précise que les dispositions de Loi sur les services à l'enfant et à la famille l'emportent sur les dispositions incompatibles de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

La partie 4 du *Règlement sur les services à l'enfant et à la famille* comprend des dispositions sur les dossiers des offices. L'article 9 porte sur les mesures de protection. Les articles 10 et 11 donnent au directeur l'autorité d'établir des directives à l'égard de la conservation et de la destruction des dossiers en vertu de la Loi ainsi que les exigences en matière de conservation. L'article 12 porte sur les directives de destruction.

Loi sur l'adoption

L'article 1 de la *Loi sur l'adoption* définit les termes registre central d'adoption, registre postadoption et document. La définition de document est la même que celle de dossier dans la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

La Partie 4 de la Loi contient des dispositions concernant la confidentialité, la communication de renseignements et le registre postadoption. L'article 99 précise que les dispositions de la *Loi sur l'adoption* l'emportent sur les dispositions incompatibles ou en conflit de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. L'article 103 porte sur la confidentialité et la conservation des documents d'adoption. L'article 104 indique quand les renseignements signalétiques et non signalétiques peuvent être communiqués. L'article 105 prévoit la communication de renseignements aux fins de la recherche.

La partie 4 du *Règlement sur l'adoption* porte sur les documents d'adoption. L'article 47 précise les documents devant être conservés. L'article 48 porte sur la fermeture des documents d'adoption. L'article 49 concerne les mesures de protection. L'article 50 porte sur la tenue et la destruction des documents.

Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille

Conformément à l'article 1 du *Règlement sur les régies de services à l'enfant et à la famille*, dossier interne d'un office s'entend d'un document qui est en la possession ou sous la responsabilité d'un office, et qui porte sur la fourniture de services à l'enfant et à la famille (dont des services d'adoption) à une personne ou à une famille.

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)* s'applique aux régies et aux offices de services à l'enfant et à la famille en ce qui a trait aux documents autres que ceux créés en vertu de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille et de la Loi sur l'adoption. Elle ne s'applique pas aux agences d'adoption autorisées. L'article 1 donne la définition des termes suivants : *organisme gouvernemental, renseignement personnel, fichier de renseignements personnels* et

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

organisme public. Les offices et les régies de services à l'enfant et à la famille sont indiqués dans le Règlement comme organismes gouvernementaux.

L'Annexe B dans le [Règlement sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#) donne la liste des régies et des offices comme organismes gouvernementaux.

Loi sur les renseignements médicaux personnels

La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* s'applique à tous les membres de la population et les organismes du Manitoba. Les définitions pertinentes de [l'article 1](#) comprennent celles des termes *renseignements médicaux personnels*, *organisme public* et *dépositaire*. Le numéro d'identification médical personnel (NIMP), ou numéro d'identification personnel (NIP), fait partie des renseignements médicaux personnels. Dans la Loi sur les renseignements médicaux personnels, un organisme public se définit de la même façon que dans la LAIPVP. Un dépositaire s'entend d'un professionnel de la santé, d'un établissement de soins de santé, d'un organisme public ou d'un organisme de services de santé qui recueille ou maintient des renseignements médicaux personnels.

[L'article 4](#) porte sur les liens de la Loi sur les renseignements médicaux personnels avec les autres lois provinciales. La [Partie 2](#) porte sur le droit d'un particulier à avoir accès à ses renseignements médicaux personnels. Les dispositions sur la protection de la vie privée dans la [Partie 3](#) portent sur les restrictions quant à la collecte et à la conservation des renseignements, les garanties, les restrictions quant à l'utilisation et à la communication des renseignements, ainsi que sur diverses autres exigences.

L'article 4 du [Règlement sur les renseignements médicaux personnels](#) contient d'autres restrictions et précautions exigées par un dépositaire en ce qui a trait aux renseignements médicaux personnels. Selon l'article 5, un dépositaire est tenu de déterminer les renseignements médicaux personnels auxquels chacun de ses employés et mandataires peut avoir accès. Conformément à l'article 6, les dépositaires doivent donner des sessions d'orientation et de formation à leurs employés et à leurs mandataires. L'article 7 précise que les employés et les mandataires du signataire doivent signer une promesse de confidentialité.

Loi sur la santé mentale

La *Loi sur la santé mentale* l'emporte sur toutes les autres lois provinciales. [L'article 1](#) définit un dossier médical comme le dossier d'un malade tenu et conservé dans un établissement et comprenant les parties de dossiers médicaux et les documents établis en vue d'une décision visée par la partie XX.1 du *Code criminel* (Canada). Un établissement s'entend d'un lieu que les règlements désignent à titre d'établissement pour l'observation, l'évaluation et le traitement des personnes ayant des troubles mentaux ainsi que pour la

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

détermination d'un diagnostic à leur égard. [L'article 36](#) porte sur la confidentialité des dossiers médicaux.

Loi sur les archives et la tenue de dossiers

La *Loi sur les archives et la tenue de dossiers* s'applique à la conservation et à la destruction des dossiers comme les définit [l'article 1](#) de la Loi. La Loi s'applique autant aux administrations locales qu'aux ministères et aux organismes gouvernementaux.

Conformément à [l'article 13](#), l'archiviste peut conclure avec une administration locale un accord au sujet de ses documents. Le *Règlement sur les archives et la tenue des dossiers* désigne les administrations en vertu de la *Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille* comme des administrations locales.

En vertu de [l'article 14](#), l'archiviste peut conclure avec un office des services à l'enfant et à la famille un accord quant à la conservation et à la destruction des dossiers de l'organisme en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* ou de la *Loi sur l'adoption*.

Principes directeurs

[Terminologie](#)

[Exigences minimales](#)

[Catégories de cas](#)

[Confidentialité et accès](#)

[Conservation des documents](#)

Terminologie

Les termes suivants s'appliquent aux dossiers internes créés par les offices des services à l'enfant et à la famille et aux agences d'adoption autorisées en ce qui concerne les services d'adoption.

Document d'adoption - Document ayant trait à l'octroi d'une ordonnance d'adoption et relevant du directeur, d'une régie de services à l'enfant et à la famille, d'un office des services à l'enfant et à la famille ou d'une agence d'adoption autorisée. (Article 1 du [Règlement sur l'adoption](#)).

Dossier interne d'un office - Dossier interne (voir la définition ci-dessous) relevant d'un office des services à l'enfant et à la famille ou d'une agence d'adoption autorisée et se rapportant aux services offerts à un particulier ou à une famille. Cette définition comprend les dossiers internes d'un office tels qu'ils sont définis dans l'article 1 du

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

Règlement sur les régies de services à l'enfant et à la famille, les dossiers tels qu'ils sont définis dans l'article 8 du Règlement sur les services à l'enfant et à la famille, et les documents d'adoption (voir définition ci-dessous) relevant d'une agence.

Cas - En général, il s'agit d'une série de circonstances ou de conditions exigeant un service ou une intervention. En ce qui concerne les services à l'enfant et à la famille, un cas correspond à un type ou à une catégorie de service offert à un particulier ou à une famille (voir la partie intitulée Catégories de cas).

Dossier de cas - Tous les dossiers et documents relatifs à un cas. Cette définition générale inclut les renseignements recueillis et enregistrés au cours de l'accueil. Dans le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille (SISEF), *dossier de cas* fait référence à des renseignements sur les cas qui sont distincts des renseignements sur une personne. Un dossier de cas est toujours lié au dossier d'un particulier. Dans cette partie, dossier de cas a la même signification que dossier interne (voir la définition ci-dessous).

Chemise - Ce terme a le même sens que dossier (voir la définition ci-dessous).

Dossier sur une personne - Il s'agit d'un dossier du SISEF contenant des renseignements sur les personnes intervenant dans un cas.

Dossier - Il s'agit d'un dossier tel que le définissent l'article 1 de *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et l'article 1 de la *Loi sur l'adoption*. (Voir également dossier interne.)

Dossier interne - Il s'agit d'un enregistrement des services fournis à un particulier ou à une famille en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et de la *Loi sur l'adoption*. Dans cette section, dossier interne a la même signification que dossier de cas (voir la définition dans le présent document).

Exigences minimales

Les offices doivent utiliser des systèmes et des processus de dossiers internes qui facilitent l'observation des lois et règlements. Ce principe directeur s'applique à la fois aux documents sur papier et aux documents électroniques. Les responsabilités de l'office incluent les suivantes :

- pratiques de gestion des dossiers facilitant le processus de gestion des cas;

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

- observation des exigences en matière de confidentialité et d'accès contenues dans [l'article 76](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et les [articles 103 et 104](#) de la *Loi sur l'adoption*;
- entreposage et mesures de protection à l'égard des dossiers conformément aux articles 9 et 10 du [Règlement sur les services à l'enfant et à la famille](#) et aux articles 47 à 49 du [Règlement sur l'adoption](#);
- pratiques de conservation des dossiers conformément aux articles 10 et 11 du [Règlement sur les services à l'enfant et à la famille](#) et l'article 50 du [Règlement sur l'adoption](#), et aux Calendriers de délais de conservation des documents de l'office (voir Conservation des documents ci-dessous).

Tous les offices des services à l'enfant et à la famille sont tenus d'utiliser le Programme automatisé d'accueil et de réception des demandes de la Province dans leur prestation de services à la famille et leurs interventions protectrices à l'égard d'un enfant en vertu de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille (voir la [partie 1.1.1, Réception des demandes](#), sous Directives). La présente directive ne se limite pas aux offices qui sont désignés pour fournir des services d'accueil et d'urgence conjoints en vertu de [l'article 21](#) de la *Loi sur les régies de services à l'enfant et à la famille*.

Les offices de la Régie générale sont tenus d'utiliser le système d'information des services à l'enfant et à la famille (SISEF) pour enregistrer les services non inclus dans le Programme d'accueil et de réception des demandes. Tous les autres offices des services à l'enfant et à la famille sont tenus d'utiliser le SISEF pour les cas financés par la Province, lorsqu'il s'agit de cas nouveaux ou transférés après le 23 novembre 2003.

La majorité des dossiers sur une personne sont créés dans le cadre du Programme d'accueil et de réception des demandes. Le SISEF est utilisé pour ajouter un nouveau membre de la famille et lorsqu'un cas est créé pour un service continu. Le Programme d'accueil et de réception des demandes crée automatiquement un cas du SISEF lorsqu'une décision est prise de fournir des services continus et lorsque des mauvais traitements infligés à un enfant sont confirmés ou lorsque les résultats ne sont pas concluants.

Vous ne pouvez clore le dossier du Programme d'accueil et de réception des demandes que lorsque vous aurez rempli le [Protocole de sélection d'une régie](#) et ouvert le cas pour des services continus, ou vous l'aurez transmis à un office destinataire qui l'a accepté.

Catégories de cas

Les offices sont tenus de tenir des dossiers par catégories de cas en ce qui concerne les services qu'ils offrent aux particuliers, aux familles et aux enfants en vertu de la *Loi sur*

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

les services à l'enfant et à la famille et la Loi sur l'adoption. Cette directive s'applique à la fois aux documents sur papier et aux documents électroniques.

Les catégories de cas figurant dans cette partie portent sur les services offerts en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et la *Loi sur l'adoption*. Pour la plupart, elles sont conformes aux catégories utilisées dans le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille (SISEF).

Requérant adoptif - Cette catégorie concerne les personnes qui présentent une requête d'adoption conformément à la [Partie 3](#) de la *Loi sur l'adoption*. Elle a trait à la participation d'un office à partir de la demande jusqu'à la délivrance d'une ordonnance d'adoption. Elle s'applique à la fois aux offices des services à l'enfant et à la famille et aux agences d'adoption autorisées.

Enfant placé - Cette catégorie concerne les enfants placés par le biais d'un [placement volontaire](#), d'une [renonciation volontaire des parents](#), d'une [appréhension](#), ou d'une [ordonnance de tutelle](#). Elle n'inclut pas les enfants qui demeurent avec leur père, leur mère ou leur tuteur, ou qui retournent avec lui ou elle, conformément à une [ordonnance de surveillance](#).

Enfant placé - surveillance - Cette catégorie concerne les enfants placés (voir la définition dans le présent document) dont la garde et la surveillance sont fournies par un office superviseur au nom de l'office qui a la charge légale de l'enfant grâce à un contrat de service ou à une ordonnance judiciaire. Elle inclut les enfants transférés d'un office de l'extérieur du Manitoba, mais non ceux transférés à un office situé à l'extérieur du Manitoba.

Femmes enceintes seules - Cette catégorie concerne les dossiers sur les services fournis aux parents biologiques. Dans le SISEF, il s'agit d'une sous-catégorie de cas de protection d'enfant ou de cas relatifs à des services aux familles volontaires. La plupart des offices utilisent cette sous-catégorie pour les parents mineurs.

Gestion des foyers nourriciers - Cette catégorie inclut la sélection, l'autorisation des foyers nourriciers et la délivrance des permis les concernant, conformément au [Règlement sur la délivrance des permis aux foyers nourriciers](#).

Dossiers internes connexes - Cette catégorie s'applique aux demandes générales relatives aux services offerts par les offices et aux demandes de services pouvant être fournis de façon plus appropriée par un autre organisme de services sociaux (voir les normes 2 et 3 dans la section 1.1.1., [Réception des demandes](#)). Les dossiers créés dans cette catégorie n'exigent qu'un seul contact. Pour des demandes de renseignements et des demandes nécessitant l'utilisation du [Programme automatisé d'accueil et de réception des](#)

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

demandes, l'agent ouvre un dossier et enregistre les détails non inclus dans le Programme, sous forme d'une note d'admission. Pour les demandes de foyers nourriciers et d'adoption ainsi que les renvois utilisant le SISEF, un dossier interne connexe consiste en un dossier sur une personne et un dossier d'un cas en instance.

Postadoption - Cette catégorie concerne les services de postadoption fournis en vertu de la Partie 4 de la *Loi sur l'adoption* et du Règlement sur le registre postadoption.

Protection - Cette catégorie s'applique aux enquêtes et aux interventions relatives à la protection des enfants, conformément à la Partie III de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

Services aux familles volontaires - Cette catégorie s'applique aux services fournis conformément à la Partie II de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, à l'exception du placement d'une aide familiale pour prendre soin d'un enfant en l'absence du père ou de la mère.

Remarque : Les offices peuvent utiliser d'autres termes en ce qui concerne les catégories de cas (service) pour les systèmes de classement d'imprimés et les dossiers informatiques autres que ceux du SISEF. Par exemple, un office des services à l'enfant et à la famille peut ouvrir un dossier sur une *famille* à l'égard d'un cas de services aux familles volontaires ou un cas de protection, un dossier sur un pupille pour un enfant placé ou un dossier sur un *foyer nourricier* pour un cas de gestion des foyers nourriciers. Une agence d'adoption autorisée peut ouvrir un dossier parent biologique dans le cas d'une femme enceinte seule.

Confidentialité et accès

Les offices sont censés avoir des directives écrites en ce qui a trait aux dispositions sur la confidentialité et l'accès de l'article 76 de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et des articles 103 à 105 de la *Loi sur l'adoption*. Ces directives devraient être accessibles aux membres des conseils d'administration, aux administrateurs, au personnel, aux comités et aux autres fournisseurs de travail ou de services à un office.

Directives concernant la divulgation des dossiers internes - Les dispositions législatives susmentionnées exigent que les offices fassent preuve de discrétion en ce qui concerne la divulgation des renseignements provenant d'un dossier interne soit verbalement soit par copies ou résumés écrits. Par exemple, un office peut partager des renseignements pertinents sur un enfant placé afin d'aider les services de police dans une enquête criminelle si celle-ci vise la protection de l'enfant ou l'intérêt supérieur de l'enfant.

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

Politiques d'accès aux dossiers internes - Les directives des offices doivent faciliter le droit d'une personne d'examiner ou d'obtenir une copie de son dossier interne ou un résumé extrait de son dossier, conformément à [l'article 76](#) de la *Loi des services à l'enfant à la famille*.

Conservation des documents

Les dossiers créés au cours de la prestation des services conformément à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et à la *Loi sur l'adoption* ont une valeur archivistique importante à divers points de vue, y compris :

- la prestation de services efficace
- la tenue de registres provinciaux
- les dispositions législatives sur l'accès et la divulgation
- les enquêtes, les demandes, les actions en justice et les poursuites criminelles

Les dossiers internes des offices sont régis par des Calendriers des délais de conservation des documents, qui autorisent la conservation et la destruction des dossiers et qui servent de plan de gestion des dossiers au cours de leur cycle de vie. La Direction des services de protection des enfants et le Bureau des documents du gouvernement, Archives du Manitoba, ont élaboré ces calendriers en consultation avec les offices. Ils ont été approuvés et distribués à tous les offices en 2002. Ils indiquent la durée de conservation des dossiers, la période à laquelle ils doivent être envoyés au Centre de préarchivage pour être entreposés et, pour les dossiers qui sont permanents, le moment auquel ils doivent être transférés aux Archives.

Les offices sont tenus de conserver un jeu complet de Calendriers de délais de conservation de documents. On peut se procurer des exemplaires de ces calendriers en s'adressant à la personne indiquée ci-dessous :

Coordonnateur de la gestion des dossiers

Direction des services administratifs et financiers
Services à la famille et Logement Manitoba
326, Broadway, bureau 400 Winnipeg (Manitoba) R3C 0S5
Téléphone : (204) 945-4258.
Télec. : (204) 945-2760
Courriel : Bfrey@gov.mb.ca

Le coordonnateur de la gestion des dossiers est également la première personne-ressource qui s'occupe du transfert des dossiers au Centre de préarchivage et de leur récupération.

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

Les offices doivent également se conformer aux modalités GRO 3 à l'égard des documents du gouvernement, intitulées *Transferring Government Records* (en anglais seulement), qui se trouvent sur le site Web du Bureau. Suivez les liens sous La gestion des documents au sein du gouvernement du Manitoba pour obtenir des instructions sur le transfert des documents au Centre de préarchivage du gouvernement et aux Archives, ainsi que d'autres renseignements et directives.

Normes

Les normes provinciales de cette section sont groupées sous les titres suivants :

Pratiques de gestion des dossiers - Directives et modalités à l'égard de la gestion des dossiers internes y compris la divulgation des renseignements ou leur accès.

Entreposage et sécurité des dossiers - Entreposage des dossiers internes en toute sécurité et de façon à ne permettre leur consultation que par les personnes autorisées.

Calendriers des délais de conservation - Conformément aux calendriers de délais de conservation des documents du gouvernement.

Pratiques de gestion des dossiers

1. **Lignes directrices à l'égard des dossiers internes des offices** - Un office a des directives écrites pour la gestion des dossiers internes, qui sont :
 - conformes aux exigences des dispositions législatives et directives décrites dans cette section;
 - pour un office des services à l'enfant et à la famille, conformes aux pratiques de gestion des dossiers exigées par sa régie d'autorisation;
 - distribuées ou mises à la disposition des membres des conseils, des chefs, des superviseurs, des travailleurs, des membres des comités et d'autres personnes ayant accès aux dossiers internes.
2. **Enregistrement des personnes-ressources des services connexes** - Les demandes générales de renseignements sur les services offerts par les offices et les demandes de services plus appropriés fournis par d'autres organismes de services sociaux sont enregistrées comme des services connexes. Lorsqu'il utilise le Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille (SISEF), l'agent

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

de réception des demandes ouvre un dossier sur une personne et enregistre les renseignements exigés sous la forme d'une note d'admission, mais il n'ouvre pas de dossier de cas.

3. **Décisions sur les cas au moment de la réception** - Lorsque des renseignements préliminaires indiquent qu'un renvoi est approprié, l'agent ouvre, transfère ou ferme les [dossiers du Programme automatisé d'accueil et de réception des demandes](#) sous la [catégorie de cas](#) appropriée et enregistre la date d'ouverture, de transfert ou de fermeture dans le dossier.
4. **Contenu des dossiers du Programme automatisé d'accueil et de réception des demandes** - Au minimum, ces dossiers contiennent les renseignements suivants :
 - les renseignements sur les personnes et les cas recueillis par le biais du [Programme automatisé d'accueil et de réception des demandes](#), en ce qui concerne un office des services à l'enfant et à la famille;
 - les renseignements sur le cas et sur la personne exigés pour prendre la décision d'ouvrir un dossier sur un parent biologique ou sur le requérant adoptif, en ce qui concerne une agence d'adoption autorisée;
 - les notes, par date d'enregistrement, sur les cas relatifs aux renvois, aux coordonnées des clients et des tiers, aux évaluations effectuées durant l'accueil, aux services fournis et aux décisions prises au cours de l'accueil;
 - les renseignements sur le [niveau de risque](#) à l'égard d'un enfant et la priorité recommandée à donner au cas, le cas échéant;
 - les noms des agents de réception des demandes et des superviseurs participant au cas.
5. **Contenu des dossiers ouverts pour un service continu** - Au minimum, ces dossiers contiennent les renseignements suivants :
 - des renseignements sur une personne ou sur un cas enregistrés au moment de l'accueil (voir la Norme 3 ci-dessus);
 - des évaluations initiales et mises à jour applicables des offices, ainsi que des rapports comme les rapports sur les évaluations de la famille et de l'enfant, les rapports judiciaires et les évaluations;

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

-
- des copies signées des formulaires applicables qui sont prescrits par règlements ou exigés par le directeur, une régie de services à l'enfant et à la famille ou l'office;
 - des renseignements sur les tiers comme de la correspondance, les rapports et les évaluations reçus de particuliers et d'organismes (par exemple, des rapports médicaux, des évaluations psychologiques, des rapports scolaires et des renvois des services de police);
 - des copies de la correspondance des offices;
 - des renseignements ou documents non textuels comme des photographies, des cassettes audio ou vidéo, des œuvres d'art et des renseignements entreposés électroniquement (voir la Norme 6 ci-dessous);
 - des notes, par date d'enregistrement, sur des cas relatifs à d'autres renseignements obtenus ou reçus, à des clients ou à des tiers, à des services fournis et à des décisions prises à l'égard de cas;
 - le nom du gestionnaire de cas et du superviseur, et des prestataires de services participant au cas.
6. **Photographies actuelles de tous les enfants placés** - Un office veille à ce que des photographies actuelles de tous les enfants placés se trouvent dans les dossiers et soient remis aux prestataires de soins. Cette exigence est particulièrement importante lorsqu'un enfant est porté disparu et aide énormément les services de police.
7. **Renseignements médicaux personnels et renseignements sur la santé mentale** - Un office ne rassemble des renseignements médicaux personnels et des renseignements sur la santé mentale que lorsque cela est nécessaire pour offrir des services en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et la *Loi sur l'adoption*. Ces renseignements sont enregistrés ou conservés dans le dossier interne de la personne ou de la famille à qui ils s'appliquent. Les services pouvant exiger le rassemblement et l'utilisation de renseignements personnels ou sur la santé mentale comprennent les investigations menées pour la protection de l'enfant, les enfants placés et les demandes présentées par les parents d'accueil et les requérants adoptifs.
8. **Renseignements et documents reproduits** - Un office ne reproduit pas les renseignements ni la documentation provenant d'un dossier interne pour ses activités internes sauf s'il est nécessaire :

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

- de créer un dossier ou un registre central de réception;
- de faciliter la prestation des services par un bureau auxiliaire ou entre les unités de service de l'office;
- de créer une copie de sauvegarde au cas où une défaillance informatique, un incendie ou une inondation causerait la perte ou la destruction des dossiers internes de l'office;

Il incombe à la Province de créer des copies de sauvegarde des dossiers informatiques créés par le biais du Programme automatisé d'accueil et de réception des demandes et du Système d'information sur les services à l'enfant et à la famille.

9. **Cas de protection et cas relatif à des services aux familles volontaires** - Un dossier est ouvert comme un cas de protection d'un enfant, ou devient un tel cas, lorsque cet enfant a besoin de protection comme le définit [l'article 17](#) et qu'une investigation est requise en vertu du [paragraphe 18.4\(1\)](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*. Lorsque un cas relatif à des services aux familles volontaires devient un cas de protection, l'office en avise la personne ou la famille concernée, conformément au [paragraphe 76\(13\)](#) de la Loi. La catégorie de cas est changée en la catégorie de cas relative à des services aux familles volontaires lorsqu'il n'y a plus d'inquiétudes à l'égard de la protection de l'enfant et que la personne ou la famille demande à bénéficier de services continus. Les raisons et les dates de changement de catégorie de cas sont enregistrées.
10. **Résumés des dossiers transférés ou clos** - Lorsqu'il recommande qu'un dossier interne soit [transféré](#) ou [clos](#), un agent de réception des demandes ou un gestionnaire de cas, selon le cas, rédige un résumé à la clôture du dossier et veille à ce tous les documents juridiques et administratifs soient inclus dans le dossier papier. Le résumé à la fermeture du dossier inclut les renseignements suivants :
- le nom des personnes qui ont participé au cas
 - les raisons de l'ouverture du cas
 - les services fournis à la personne ou à la famille
 - les résultats des services
 - les raisons pour le transfert ou la fermeture du cas
 - la date de fermeture du dossier.

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

-
- 11. Examen des dossiers internes par les superviseurs** - Lorsqu'ils entreprennent des examens de cas, les superviseurs de l'office veillent à ce que les renseignements et les documents soient conservés ou classés dans le dossier de cas approprié. Par exemple, les notes relatives aux cas conservés dans un dossier papier devraient indiquer par date d'enregistrement s'il s'agit d'un cas de protection d'enfant ou d'un cas relatif à des services aux familles volontaires. Les contrats de placement volontaire, les renoncations volontaires de tutelle et les ordonnances de tutelle devraient être conservées dans les dossiers des enfants placés.
- 12. Divulgence des renseignements provenant d'un dossier interne** - Aucun renseignement provenant d'un dossier interne d'un office n'est divulgué sans l'autorisation écrite de la personne sur qui porte le dossier, excepté :
- comme le prévoient les dispositions de [l'article 76](#) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et de [l'article 104](#) de la *Loi sur l'adoption*.
 - aux offices qui ont l'autorité législative d'avoir accès aux copies de dossiers ou de les obtenir, y compris l'ombudsman, le médecin légiste en chef, le protecteur des enfants, le directeur des services à l'enfant et à la famille et la régie d'autorisation de l'office.
 - conformément aux [directives](#) de confidentialité et d'accès indiquées dans cette section.
- 13. Enregistrement des demandes d'accès aux dossiers internes** - Un agent ou un superviseur, à la réception d'une demande d'accès à un dossier interne par la personne sur qui porte le dossier ou, dans le cas d'un contrat de placement volontaire, par la mère, le père ou le tuteur, enregistre la nature et la date de la demande ainsi que les mesures qui ont été prises en réponse à la demande.
- 14. Plaintes en matière de confidentialité et d'accès** - Les formalités adoptées par un office pour examiner les plaintes concernant la divulgation de renseignements extraits d'un dossier ou le refus d'accès à un dossier sont conformes aux exigences indiquées dans la section 1.7.3, [Processus d'examen des plaintes](#).

Conservation et sécurité des dossiers

- 15. Entreposage des dossiers** - Les directives et modalités d'un office à l'égard de l'entreposage des dossiers internes incluent des mesures de protection administratives, techniques et physiques raisonnables afin de veiller à la confidentialité, à la sécurité, à l'exactitude et à l'intégrité des renseignements

Volume 1: Norme de Office
Chapitre 7: Administration des services
Section 0: Dossiers sur les services

1.7.1

Approuvé : 2005/10/10
Dernière révision :

exigés. Ces mesures de protection à l'égard des dossiers sont conformes aux articles 9 et 10 du Règlement sur les services à l'enfant et à la famille et aux articles 47 à 49 du Règlement sur l'adoption.

- 16. Accès autorisé aux dossiers** - Les directives et modalités d'un office indiquent clairement les personnes au sein de l'office qui sont autorisées à accéder aux dossiers internes, ainsi que les modalités selon lequel elles sont autorisées à le faire. Ces mesures de protection à l'égard des dossiers sont conformes aux articles 9 et 10 du Règlement sur les services à l'enfant et à la famille et aux articles 47 à 49 du Règlement sur l'adoption.
- 17. Dossiers fermés des enfants placés** - Les directives et modalités à l'égard de l'entreposage des dossiers clos des enfants placés, et de leur accès, sont conformes aux exigences du paragraphe 76(14) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et du paragraphe 9(2) du Règlement sur les services à l'enfant et à la famille.
- 18. Dossiers d'adoption clos** - Les directives et modalités de l'office à l'égard de l'entreposage et de l'accès des dossiers d'adoption clos sont en conformité avec le paragraphe 103(2) de la *Loi sur l'adoption* et de l'article 48 du Règlement sur l'adoption.

Calendriers des délais de conservation

- 19. Personnes désignées pour administrer les calendriers** - Un office veille à attribuer, au personnel approprié, la responsabilité d'administrer les calendriers des délais de conservation provinciaux dans chaque bureau de l'office ainsi que de coordonner le transfert des dossiers au Centre de préarchivage ou leur récupération.
- 20. Délais normaux des dossiers** - Les personnes désignées à la Norme 15 ci-dessus prévoient l'examen de tous les dossiers internes au moins une fois par année afin de déterminer ceux qui doivent être envoyés au Centre de préarchivage. Ces examens sont faits en collaboration avec les superviseurs de la prestation des services qui décident les dossiers qui devraient être envoyés au Centre, à moins que les dossiers doivent absolument être envoyés au Centre selon le calendrier.