

# Guide complémentaire au modèle régional d'entente de services

*ou comment signer une entente  
de services sans y laisser des plumes*



Édition produite par :  
Le Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM)

Recherches et rédaction : Isabelle Langlois  
Graphisme : Diane Héroux  
Correction : Pierre-Alain Gouanvic  
Coordination : Marie-Andrée Trudeau  
Illustrations : Boris  
Impression : Imprimerie Reflet

Remerciements  
Brigitte Martel (Maison des jeunes de Pierrefonds) et Sébastien Rivard  
(coordonnateur du RIOCM) : merci pour votre lecture attentive!

Le RIOCM remercie ses collègues de la délégation communautaire :  
Coalition pour le maintien dans la communauté (Montréal et alentours) – COMACO  
Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle – CRADI (Région 06-A)  
Regroupement des organismes de promotion du Montréal métropolitain – ROPMM  
Réseau alternatif et communautaire des organismes – RACOR en santé mentale  
Réseau d'action des femmes en santé et services sociaux – RAFSSS  
Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal inc. – RAPSIM

Nous tenons à souligner l'important travail des délégué-e-s communautaires à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, travail qui a permis l'adoption du modèle régional d'entente de services et qui a permis d'identifier, tout au long du processus de négociation, des éléments importants à traiter dans le cadre de la production de ce guide complémentaire au modèle d'entente de services.

La reproduction du *Guide complémentaire*, en totalité ou en partie, est permise, voire encouragée, à condition d'en citer la source.

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008  
Bibliothèque et Archives Canada, 2008  
ISBN : 978-2-9805968-4-1 (version imprimée)  
ISBN : 978-2-9805968-5-8 (PDF)

Le RIOCM  
65, de Castelnau Ouest, bureau 401  
Montréal (Québec) H2R 2W3  
Téléphone : 514.277.1118  
Télécopieur : 514.277.2333  
Courriel : [info@riocm.ca](mailto:info@riocm.ca)  
Site web : [www.riocm.ca](http://www.riocm.ca)

# Table des matières

Préambule .....	4
Avant tout .....	4
Comment utiliser le guide .....	5
Modèle d'entente à utiliser .....	5
1. Contexte .....	6
2. Missions des parties .....	7
3. Définitions, acronymes et abréviations.....	8
4. Objet de l'entente .....	9
5. Personnes visées et offre de services .....	10
6. Modalités d'accès et de coordination.....	11
7. Communication des renseignements personnels et confidentialité.....	14
8. Engagement des parties .....	16
9. Mécanismes de suivi de l'entente .....	18
10. Durée de l'entente .....	20
11. Dispositions particulières.....	21
Autres annexes .....	21

# Préambule

Voici une publication destinée à tous les organismes communautaires afin de mieux les outiller dans leurs collaborations avec le réseau public de la santé et des services sociaux. **Ce guide vous sera utile même si vous décidez de ne pas signer d'entente de services.**

Depuis 2003, la réforme de la santé et des services sociaux, qui a inclus les groupes communautaires dans les réseaux locaux de services, a incité le RIOCM à poursuivre sa réflexion sur l'impact des collaborations entre l'État et les organismes communautaires.

Notez que, pour nous, le terme entente de services inclut les « ententes de coopération » et les « ententes de collaboration » qui, bien qu'en apparence moins contraignantes, restent des ententes de services par lesquelles les organismes acceptent de travailler en complémentarité avec le réseau public. Ces ententes, qui ne sont pas neutres, peuvent certainement avoir un impact, tant sur les pratiques des groupes que sur celles des services publics. Voilà pourquoi le RIOCM a décidé de s'impliquer dans ce dossier.

Le 7 novembre 2007, le comité régional de liaison – composé d'une représentation de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, des centres de santé et de services sociaux (CSSS) et du communautaire – adoptait un modèle *régional* d'entente de services.

**Cette proposition de modèle, négociée par vos délégué-e-s communautaires, n'est pas une invitation aux groupes à signer des ententes avec les CSSS, mais nous jugeons important qu'il existe un modèle régional d'entente de services permettant de mieux baliser cette pratique à l'intention des groupes qui choisiront de le faire.**

Pour nous, il ne s'agit aucunement d'orienter le choix des groupes quant aux types de collaboration qu'ils envisagent de maintenir ou de développer avec le réseau de la santé et des services sociaux. **Le travail du RIOCM vise à établir des principes et des mécanismes permettant de préserver le mieux possible l'autonomie des groupes, peu importe leur choix.**

Les modalités de collaboration peuvent parfois prendre la forme d'une entente de services telle que définie dans la politique gouvernementale de reconnaissance

et de soutien à l'action communautaire : « L'entente de services est un contrat de collaboration qui traduit avec précision les engagements des parties<sup>1</sup>. » Dans ce cas, l'entente de services doit respecter l'autonomie de l'organisme : elle est conclue dans le contexte d'une collaboration libre et volontaire<sup>2</sup>.

À ce propos, rappelons qu'en vertu du cadre de référence régional, **les organismes ont le droit de refuser une entente de services sans que cela ait un impact sur le financement de leur mission.**

Le RIOCM a toujours revendiqué que les organismes communautaires autonomes en santé et services sociaux aient accès à un financement adéquat pour réaliser leur mission première. D'ailleurs, nous invitons les organismes qui choisiront de signer des ententes de services à maintenir marginale la proportion du financement total provenant d'ententes de services par rapport au financement à la mission.

Nous souhaitons donc que ce guide soit à la fois un outil de réflexion et un guide pratique pour vous aider à négocier une entente respectant les principes et les valeurs de l'action communautaire autonome.

## Avant tout

Avant d'engager votre organisme dans la réalisation d'une entente de services, nous vous invitons à mener une réflexion avec votre conseil d'administration, votre équipe de travail ainsi que les membres de l'organisme. Tous et toutes doivent avoir accès à l'intégralité de l'information s'ils veulent se positionner en toute connaissance de cause.

Afin de vous accompagner dans vos réflexions, nous vous proposons de vous référer aux documents suivants :

.....> *Les ententes de services avec le réseau public... des risques à analyser.* Fédération québécoise des organismes Famille, 2005.

.....> *Prendre le temps pour un nécessaire équilibre.*  
Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM), 2005, particulièrement les sections : « De la concertation... aux ententes de services : qu'en est-il pour les groupes ? » et « Les pratiques communautaires : quelle identité pour les groupes ? ».

De plus, le RIOCM invite les organismes qui envisagent de conclure une entente de services à consulter d'autres organismes partenaires ou regroupements afin de tirer partie de leurs expériences. Une entente peut demander beaucoup d'énergie, surtout lorsqu'elle a été conclue sans que l'organisme ait eu le temps d'en évaluer toutes les implications et sans une protection des clauses qui soit adéquate.

C'est pourquoi il vous sera utile de définir, à l'aide de ce guide et avant la négociation d'une éventuelle entente, ce qui est acceptable pour l'organisme que vous représentez et ce qui ne l'est pas. Sachant que le processus de négociation risque de vous obliger à faire des concessions, visez un peu plus haut que ce que vous désirez obtenir réellement. Il est important de déterminer ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas. Assurez-vous que le conseil d'administration, l'équipe de travail et les membres sont en accord avec ces positions.

Enfin, nous vous invitons à rester vigilants et à garder votre sens critique tout au long de la démarche de négociation. N'oubliez pas que les organismes ne doivent jamais sacrifier leurs principes éthiques pour accéder à une entente de services.

### Comment utiliser le guide

Pour que ce guide soit un instrument pratique, nous l'avons construit à partir du modèle d'entente de services ; à côté de chacune de ses sections, le RIOCM vous fournit les informations pertinentes.

Vous trouverez dans ce guide trois types d'informations à propos des ententes de services :



#### Éléments de réflexion.

Il s'agit de réflexions en lien avec des parties du modèle d'entente de services. Ces réflexions proposées par le RIOCM portent sur des enjeux éthiques, sur les processus démocratiques ou sur d'autres thèmes.



#### Informations légales ou techniques.

Informations pertinentes sur les lois et les règlements entourant les ententes de services.



**Conseils pratiques** pour la formulation de clauses offrant une protection pour votre autonomie ou pour la négociation de votre entente.

### Le modèle d'entente de services à utiliser

L'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (l'AQESSS) a produit récemment un modèle-type d'entente de collaboration entre un CSSS et un organisme communautaire. Contrairement au modèle adopté par le comité régional de liaison Agence-CSSS-communautaire, il n'a pas été réalisé avec des représentant-e-s communautaires ayant la préoccupation de protéger l'autonomie des organismes.

C'est pourquoi nous recommandons, si vous décidez de rendre formelles vos collaborations avec des établissements publics, de ne pas utiliser le modèle de l'AQESSS mais plutôt **d'utiliser le modèle diffusé par l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal lié au présent guide**, qui se veut un complément pour vous aider à remplir le modèle régional d'entente de services.

Ce guide est bâti en fonction des sections du **Modèle régional d'entente de services**.

Vous pouvez vous procurer le modèle en communiquant avec le RIOCM ou en naviguant sur le site web du RIOCM (dans le menu, sous Représentation politique/Travaux avec l'Agence/Les travaux : où en sommes-nous?).

# 1. Contexte

## 1. PRÉAMBULE PRÉCISANT LE CONTEXTE

Conformément à ce qui est prescrit dans le Cadre de référence régional « Partenariat entre l'Agence, les CSSS, les autres catégories d'établissements et les organismes communautaires » adopté en janvier 2006, les parties concernées par la présente sont liées par les principes suivants :

- le respect des rôles propres à chacun des acteurs ;
- le respect des mandats, responsabilités et des compétences de chacun des partenaires ;
- le respect de l'autonomie des organismes communautaires à définir leurs orientations et leurs politiques et à déterminer leur mission, leurs modes et leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestion ;
- le respect de l'approche globale mise de l'avant par les groupes dans le sens de la prise en compte de la personne dans son ensemble et du non morcellement des problématiques vécues par les populations ;
- le respect du rapport libre et volontaire des populations au sein des organismes communautaires ;
- le respect du rayonnement géographique propre aux organismes communautaires, indépendamment des territoires du réseau de la santé et des services sociaux ;
- des collaborations librement consenties ;
- la communication d'informations claires et pertinentes, dans le respect des pratiques des organismes communautaires en matière de gestion des renseignements personnels et dans le respect des règles de confidentialité ;
- la transparence dans les communications et les processus de consultation ;
- l'intégrité et le respect mutuel.

Le préambule et les annexes font parties intégrantes de la présente entente.

Page 3 sur 15

## 1. Préambule précisant le contexte

### En plus de ces principes...



Le cadre de référence régional *Partenariat entre l'Agence de la santé et des services sociaux, les CSSS, les autres catégories d'établissements et les organismes communautaires* précise que les signataires – y compris la Direction de la santé publique – doivent, dans le cadre des sollicitations de collaboration et des signatures d'ententes de services :

- ⋮ Respecter les principes directeurs du cadre de référence régional.
- ⋮ S'engager à prévoir des moyens d'information claire, pertinente et transparente à l'égard d'éventuels partenaires communautaires.
- ⋮ S'engager à respecter le principe de collaboration libre et volontaire et celui du respect des rôles, mandats, pratiques et responsabilités propres à chacun des acteurs<sup>3</sup>.

### Votre autonomie : qu'en disent-ils ?

Loi sur les services de santé et les services sociaux (Article 335 de Loi 120 – L.R.Q., chapitre S-4.2) :  
« Un organisme communautaire qui reçoit une subvention en vertu du présent titre définit librement ses orientations, ses politiques et ses approches. »

*L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec :*

Cette politique gouvernementale sur l'action communautaire, adoptée par le gouvernement du Québec en 2001, a comme fondement le respect de l'autonomie des organismes communautaires dans la détermination de leur mission, leurs orientations, leurs approches d'intervention ainsi que leurs modes de gestion.

Brochure du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) :

« Le MSSS et les régies régionales (...) reconnaissent que, par leur nature même, les organismes communautaires doivent pouvoir bénéficier de toute l'autonomie nécessaire pour la réalisation de la mission qu'ils se sont donnée. »

*Partenariat entre l'Agence, les centres de santé et de services sociaux, les autres catégories d'établissements et les organismes communautaires :*

« L'autonomie dans les orientations, les pratiques et les approches est une condition *sine qua non* pour que les populations demeurent les véritables chefs d'orchestre de leur développement collectif. Respecter les populations passe donc également par le respect des organisations que ces populations se sont données. »

## 2. Mission des parties

**2. MISSION DES PARTIES**

2.1 Le ou les organismes communautaires mentionnés ont pour mission :

2.2 Le ou les établissements mentionnés ont pour mission :

**3. DÉFINITION, ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS**

Page 4 sur 15

### 2.1 La mission de l'organisme



Le RIOCM vous suggère d'inscrire ici l'énoncé de mission de votre organisme ou les objets de sa charte. S'il vous est difficile d'accéder à ces documents, vous pourriez inscrire quelque chose comme :

« Notre organisme (regroupe, rejoint) des personnes

et/ou (agit, travaille, intervient) sur la problématique

»

Si, dans le cadre de la signature de l'entente, vous souhaitez réaffirmer et protéger votre autonomie d'action, vous pourriez ajouter cet énoncé (ou vous en inspirer) :

« Comme organisme communautaire autonome, notre mission, nos orientations, nos politiques, notre gestion, nos activités, services, approches, et pratiques découlent de notre fonctionnement démocratique et de notre vie associative. L'organisme en est redevable à ses membres<sup>4</sup>. »

# 3. Définitions, acronymes et abréviations

**2. MISSION DES PARTIES**

2.1 Le ou les organismes communautaires mentionnés ont pour mission :

2.2 Le ou les établissements mentionnés ont pour mission :

**3. DÉFINITION, ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS**

Page 4 sur 15

## 3. Définitions



Cette section vous permet d'apporter des éclaircissements ou des précisions lorsqu'il y a des termes techniques, propres à l'entente, qui ne sont pas d'usage courant ou lorsque la signification d'un même terme ou d'une même expression varie. Nous vous encourageons à vous entendre sur les définitions ou à utiliser des termes qui conviennent aux deux parties.

# 4. Objet de l'entente

**4. OBJET DE L'ENTENTE**

4.1 La présente entente a pour objet :

4.2 S'il y a lieu, dans le cadre de la présente entente, les limites et réserves de chacune des parties se définissent comme suit :

**5. PERSONNES VISÉES ET OFFRE DE SERVICE**

5.1 Les personnes visées se définissent comme suit :

5.2 La présente entente a pour objet la réalisation d'activités et/ou la prestation des services suivants :

Page 5 sur 15

## 4.1 Objet de l'entente



Identifiez l'objet (ou le but) de la présente entente. Que vise-t-elle? S'il y a lieu, nommez le programme spécifique dans le cadre duquel l'entente de services s'inscrit. Si ce programme est inexistant, il pourrait être pertinent que vous vous entendiez avec l'établissement public sur une définition du problème et sur les solutions que l'entente de services propose d'y apporter, comme le recommande la Direction de la santé publique de Montréal dans son document *Le partenariat : comment ça marche? Mieux s'outiller pour réussir*.

## 4.2 Limites et réserves de chacune des parties



Quel(s) rôle(s) refuserez-vous de jouer? Les membres, les usagers et les usagères, ainsi que le conseil d'administration, en tant que garants des principes qu'il ne faut pas transgresser, ont-ils identifié des limites ou émis des réserves? Voici quelques exemples :

- .....> Comme organisme communautaire autonome, notre mission, nos orientations, nos politiques, notre gestion, nos activités, services, approches, et pratiques découlent de notre fonctionnement démocratique et de notre vie associative. L'organisme en est redevable à ses membres<sup>5</sup> (si vous ne l'avez pas inscrit à l'article 2.1).
- .....> Les compétences et les responsabilités de chacune des parties sont reconnues et respectées<sup>6</sup>.
- .....> La réalité des organismes communautaires œuvrant auprès de la population de plus d'un territoire sera prise en compte dans la définition des modalités d'association<sup>7</sup>.

Ainsi, le [nom de l'établissement] reconnaît et accepte que [nom de l'organisme] œuvre auprès de la population d'un territoire différent du territoire de référence de [nom de l'établissement].

Ainsi, le [nom de l'établissement] ne peut pas limiter l'action de [nom de l'organisme] en fonction de son propre territoire et contrevir aux pratiques d'accueil de [nom de l'organisme].

- .....> Le [nom de l'organisme], à cause de ses approches, de ses valeurs et du lien de confiance avec les personnes qu'il veut préserver, ne tient pas de dossiers sur les usagers et/ou refuse de recueillir ou de détenir des informations de nature confidentielle.
- .....> Dans les relations de partenariat entre acteurs institutionnels et organismes communautaires, les savoirs scientifiques, propres aux acteurs institutionnels, s'opposent souvent aux savoirs acquis par l'expérience (souvent développés par les organismes communautaires).

Or, « l'innovation sociale résulte souvent d'un savoir fondé sur l'expérience. C'est un mythe de penser qu'il faut d'abord résoudre théoriquement les problèmes pour en déduire les bonnes pratiques. L'expérience montre que c'est plutôt l'inverse qui est vrai<sup>8</sup>. »

Il pourrait être intéressant de faire en sorte que les contraintes de l'établissement public soient nommées, afin qu'elles soient clairement mises sur la table.

# 5. Personnes visées et offre de service

**4. OBJET DE L'ENTENTE**

4.1 La présente entente a pour objet :

4.2 S'il y a lieu, dans le cadre de la présente entente, les limites et réserves de chacune des parties se définissent comme suit :

**5. PERSONNES VISÉES ET OFFRE DE SERVICE**

5.1 Les personnes visées se définissent comme suit :

5.2 La présente entente a pour objet la réalisation d'activités et/ou la prestation des services suivants :

Page 5 sur 15

## 5.1 Définition des personnes



Nous vous encourageons à considérer les personnes dans leur ensemble (approche globale) et à résister à la tendance au morcellement des problématiques vécues par les populations. De plus, le RIOCM vous recommande de définir les personnes visées de la manière la plus large possible afin de ne pas avoir à refuser les activités liées à l'entente à des membres actuels de votre organisme.

## 5.2 Activités et/ou services



Identifiez les activités ou services qui seront réalisés en vertu de la présente entente. Avant d'accepter de réaliser de nouvelles activités, vous devriez vous assurer que celles-ci répondent à la mission de l'organisme et respectent ses valeurs.



Un organisme doit éviter de modifier sa mission ou ses activités en fonction d'une entente de services puisqu'elle devrait normalement vous permettre d'offrir un service sans compromettre vos activités habituelles<sup>9</sup>.

Avant de signer, une étape essentielle est de discuter du contenu de l'entente de services avec les membres de votre CA, notamment pour vous assurer que les activités de l'entente rejoignent les préoccupations des membres de l'organisme.

# 6. Modalités d'accès et de coordination

**6. MODALITÉS D'ACCÈS ET DE COORDINATION**

6.1 Dans le cadre de la présente entente, les parties conviennent des mécanismes de référence suivants :

6.2 Les personnes rejointes par les activités ou services liés à la présente entente doivent répondre aux critères d'admissibilité suivants :

6.3 Dans le cadre de l'opérationnalisation de la présente entente le « Nom de l'établissement » accepte de prendre en compte et de respecter les approches et pratiques suivantes propres à « Nom de l'organisme » :

Page 6 sur 15

## 6.1 Mécanismes de référence



Assurez-vous que les mécanismes de référence respectent le rapport volontaire des personnes qui fréquentent votre organisme (tel qu'indiqué aux articles 6.4 et 6.5).

Voici un exemple de ce que vous pourriez inscrire :

*« L'intervenant-e d'un établissement informe la personne de l'existence de l'organisme. Si la personne est intéressée, elle contacte l'organisme pour une première rencontre où on lui présente l'organisme, les différentes activités, les approches, etc.<sup>10</sup>. »*

## 6.2 Critères d'admissibilité des personnes rejointes



Il est important qu'au sein de votre organisme, vous vous entendiez sur des critères d'admissibilité les plus larges possibles, se rapprochant le plus possible de vos membres actuels. Inscrire ces critères dans la présente section a pour but d'éviter :

- .....> De devoir refuser des activités liées à l'entente à des membres actuels de votre organisme.
- .....> De devoir définir de nouveaux statuts de membres à cause de l'entente de services, ce qui pourrait vous éloigner de votre mission.
- .....> Que votre engagement dans une entente de services empêche l'organisme de poursuivre ses activités normales (en monopolisant des espaces, du personnel, etc.)<sup>11</sup>.

## 6. Modalités d'accès et de coordination (suite)

**6. MODALITÉS D'ACCÈS ET DE COORDINATION**

6.1 Dans le cadre de la présente entente, les parties conviennent des mécanismes de référence suivants :

6.2 Les personnes rejointes par les activités ou services liés à la présente entente doivent répondre aux critères d'admissibilité suivants :

6.3 Dans le cadre de l'opérationnalisation de la présente entente le « Nom de l'établissement » accepte de prendre en compte et de respecter les approches et pratiques suivantes propres à « Nom de l'organisme » :

Page 6 sur 15

### 6.3 Respect des approches et pratiques propres à votre organisme



Si vous n'avez pas fait l'exercice de définir vos approches au sein de votre organisme, le RIOCM vous suggère d'entreprendre cette démarche.

**Une bonne définition de la ou des approche(s) de votre organisme permet souvent d'éviter bien des malentendus et d'affirmer votre différence par rapport aux services des établissements du réseau public<sup>12</sup>.**



Voici quelques exemples d'approches ou de pratiques que vous pourriez inscrire ici (ou dont vous pourriez vous inspirer) :

- L'approche globale, définie comme la prise en compte de la personne dans son ensemble et le rejet du morcellement des problématiques vécues par les populations.
- La pratique de ne pas tenir de dossiers sur les usagers et les usagères.
- Les rapports égalitaires : approches qui visent à développer un lien de confiance et un rapport le plus égalitaire possible entre les intervenant-e-s et les personnes qui fréquentent l'organisme et qui évitent de placer les intervenant-e-s en position de contrôle.
- La pratique de définition des problèmes et des solutions, par les personnes elles-mêmes et non par des personnes « expertes » et externes.
- L'autonomie créatrice et la flexibilité de répondre aux besoins identifiés par les communautés.
- L'approche « d'empowerment » (autonomisation) ou encore de réappropriation individuelle et collective du pouvoir des personnes sur leur vie.
- L'importance des processus : il n'y a pas que les résultats quantifiables ou mesurables qui comptent. Par exemple, une activité ayant rejoint un petit nombre de personnes peut par ailleurs donner lieu à la création d'un comité organisateur, qui sera mandaté pour concevoir des outils précieux ; cette activité peut être l'occasion de discussions enrichissantes ; elle peut être propice à développer des liens plus humains.
- L'éducation populaire, qui met à contribution les expériences et les compétences des participant-e-s et favorise un éveil critique aux causes économiques, politiques et culturelles rencontrées dans le quotidien de même que l'identification des lieux d'intervention pour agir en vue de solutionner ces problèmes de base<sup>13</sup>.
- Le choix judicieux des mots : l'appellation de « personne », favorisée à celle de « client-e » parce que les organismes communautaires autonomes ne sont pas que des prestataires de services et que la santé et les services sociaux ne sont pas à leurs yeux de simples « marchandises ».

## 6. Modalités d'accès et de coordination (suite)

6.4 Le « Nom de l'établissement » reconnaît et accepte que les personnes qui fréquentent « Nom de l'organisme » le fassent sur une base volontaire.

6.5 Le « Nom de l'établissement » reconnaît à « Nom de l'organisme » le droit de refuser une personne qui lui est référée.

6.6 S'il y a lieu, indiquer les répondants impliqués dans l'accès et la coordination des activités et services :

6.7 Identifier les mécanismes de communication dans le cadre de la présente entente :

Page 7 sur 15

### 6.5 Le droit de refuser une personne référée



Un organisme communautaire peut refuser une personne qui lui est référée s'il n'est pas en mesure de lui offrir un service répondant à ses besoins. Il est possible que l'organisme ne soit pas outillé pour répondre à certains problèmes particuliers et complexes que vivent des personnes. L'organisme peut alors référer la personne à l'endroit le plus susceptible de répondre à ses besoins<sup>14</sup>.

### 6.7 Mécanismes de communication

Avant de compléter cette partie, référez-vous à la section 7.

### Membres, usagers ou client ?

En effet, bien que plusieurs organismes offrent des services, ceux-ci ne peuvent être réduits à de simples dispensateurs de services. Loin d'être une fin en soi, le service est une solution mise de l'avant pour contribuer à répondre aux besoins identifiés par les populations elles-mêmes. Les solutions des organismes communautaires autonomes peuvent également prendre la forme d'actions de pression, de promotion, de défense des droits, d'entraide ou d'interventions alternatives. Quel que soit le mode choisi, cette action s'inscrit dans une perspective de réappropriation individuelle et collective du pouvoir des personnes sur leur vie.

# 7. Communication de renseignements personnels et confidentialité

## 7. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

7.1 Conformément au Cadre de référence régional, les modalités, s'il y a lieu, de communication de renseignements personnels et règles de confidentialité, respecteront les pratiques des organismes communautaires, et ce, conformément aux lois du Québec applicables.<sup>2</sup>

Au plan de la confidentialité, les établissements de santé et de services sociaux sont régis par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) ainsi que par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) alors que les organismes communautaires sont encadrés par le Code civil<sup>3</sup> et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., chap. P-39.1).

L'article 108 de la LSSSS prévoit le respect de l'article 27.1 lorsqu'un établissement transmet des informations (article en annexe 1).

L'article 27.1 ne s'applique qu'aux renseignements communiqués par l'établissement, et non aux renseignements colligés par l'organisme.<sup>4</sup> Comme « les organismes communautaires sont des entités privées qui peuvent adopter toutes politiques utiles et légales pour la gestion de leurs dossiers et la vie privée de leurs usagers », rien n'empêche les organismes de se doter de règles de confidentialité allant au-delà de ce que prévoient les lois du Québec applicables.

7.2 Dans le cadre de l'opérationnalisation de la présente entente, le « Nom de l'établissement » doit respecter les règles internes de « Nom de l'organisme » qui doivent inclure la demande du consentement de la personne avant toute divulgation d'information à son sujet<sup>5</sup> et qui peuvent inclure la demande du consentement de la personne avant toute réception d'information à son sujet.

<sup>2</sup> Cadre de référence régional, page 31.

<sup>3</sup> Notamment l'article 37 qui stipule que : « Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou de l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution. (...) ».

<sup>4</sup> Avis juridique de Georges A. Label, professeur et avocat, au RICCJ sur la portée de l'article 108 de la LSSSS face aux pratiques des organismes communautaires en matière de confidentialité, p. 8.

<sup>5</sup> Avis juridique de Georges A. Label, professeur et avocat, au RICCJ sur la portée de l'article 108 de la LSSSS face aux pratiques des organismes communautaires en matière de confidentialité, p. 1.

<sup>6</sup> Référence art. 37 du Code civil.

## 7. Renseignements personnels



Rappelons que les organismes communautaires autonomes, fidèles à leurs valeurs, sont depuis toujours engagés au respect de la confidentialité et à la non-divulgence des données nominatives (état civil, orientation sexuelle, convictions politiques ou religieuses; informations de natures professionnelle, financière, médicale, psychologique ou judiciaire). Si certains organismes communautaires tiennent des dossiers sur les usagers et les usagères, d'autres par contre refusent de recueillir et de détenir des informations de nature confidentielle, par respect pour leur approche, leurs valeurs, et pour le lien de confiance qu'ils ont établi avec les personnes, et qu'ils veulent préserver<sup>15</sup>.

Au 6.7, les parties concernées devront déterminer ensemble quelles informations elles échangeront entre elles concernant les usagers et les usagères et comment elles le feront.

L'article 7.1 précise que si des modalités de communication de renseignements personnels sont convenues, elles devront tenir compte des pratiques des groupes communautaires concernant la confidentialité et les respecter. D'ailleurs, si votre organisme s'est doté d'une politique avec des principes et modalités d'intervention en matière de confidentialité, cela vous sera très utile.



Voici un exemple de ce que vous pourriez écrire au 6.7 (ou dont vous pourriez vous inspirer—soit pour l'article 6.7, soit pour élaborer une politique de confidentialité) :

- Seules les informations pertinentes dans le cadre de la présente entente et auxquelles les personnes ont consenti expressément et librement pourront être transmises.
- Des modalités permettant d'établir clairement, avant tout échange d'informations sur les individus, la nature des informations réellement nécessaires (principe de finalité, de limitation de la collecte et de limitation dans l'utilisation) devront être mises en place.
- Chaque demande d'information devra être traitée de façon spécifique et la formule du consentement unique en début de « traitement » sera exclue.
- Les principes de qualité, de sécurité, de transparence, de participation individuelle et de responsabilité devront aussi être respectés.

**Plus d'informations sur les principes de confidentialité? Consultez la couverture intérieure arrière du présent guide.**

# 7. Communication de renseignements personnels et confidentialité (suite)

## 7. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIALITÉ

7.1 Conformément au Cadre de référence régional, les modalités, s'il y a lieu, de communication de renseignements personnels et règles de confidentialité, respecteront les pratiques des organismes communautaires, et ce, conformément aux lois du Québec applicables.<sup>2</sup>

Au plan de la confidentialité, les établissements de santé et de services sociaux sont régis par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) ainsi que par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) alors que les organismes communautaires sont encadrés par le Code civil<sup>3</sup> et la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., chap. P-39.1).

L'article 108 de la LSSSS prévoit le respect de l'article 27.1 lorsqu'un établissement transmet des informations (article en annexe 1).

L'article 27.1 ne s'applique qu'aux renseignements communiqués par l'établissement, et non aux renseignements colligés par l'organisme.<sup>4</sup> Comme « les organismes communautaires sont des entités privées qui peuvent adopter toutes politiques utiles et légales pour la gestion de leurs dossiers et la vie privée de leurs usagers »,<sup>5</sup> rien n'empêche les organismes de se doter de règles de confidentialité allant au-delà de ce que prévoient les lois du Québec applicables.

7.2 Dans le cadre de l'opérationnalisation de la présente entente, le « Nom de l'établissement » doit respecter les règles internes de « Nom de l'organisme » qui doivent inclure la demande du consentement de la personne avant toute divulgation d'information à son sujet<sup>6</sup> et qui peuvent inclure la demande du consentement de la personne avant toute réception d'information à son sujet.

<sup>2</sup> Cadre de référence régional, page 31.

<sup>3</sup> Notamment l'article 37 qui stipule que « Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou de l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution... »

<sup>4</sup> Avis juridique de Georges A. Label, professeur et avocat, au RICOJ sur la portée de l'article 108 de la LSSSS face aux pratiques des organismes communautaires en matière de confidentialité, p. 8.

<sup>5</sup> Avis juridique de Georges A. Label, professeur et avocat, au RICOJ sur la portée de l'article 108 de la LSSSS face aux pratiques des organismes communautaires en matière de confidentialité, p. 1.

<sup>6</sup> Référence art. 37 du Code civil.

Page 8 sur 15

## 7. Renseignements personnels

Conseil : référez-vous à l'annexe 1 du modèle d'entente et demandez au partenaire institutionnel de respecter toutes les conditions énumérées s'il doit vous transmettre des renseignements personnels.



En résumé, l'établissement public doit préciser les mesures à prendre par l'organisme :

- Afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels communiqués.
- Afin de s'assurer que ces renseignements soient utilisés seulement dans le cadre de la présente entente de services et qu'ils seront détruits quand l'entente prendra fin.
- Afin d'engager l'ensemble du personnel à ne pas divulguer de renseignements personnels et à les maintenir à l'intérieur des locaux de l'organisme.



Si vous choisissez de donner accès à des renseignements personnels, avec le consentement préalable de la personne concernée, évaluez la nature des informations qu'il est réellement nécessaire de partager. En outre, si votre organisme accepte de fournir de tels renseignements pour certaines de ses activités, vous devrez mettre en place un système de données. Ceci demandera l'allocation de ressources (temps, outils, ressources humaines) qui engendreront des coûts supplémentaires que vous aurez à évaluer.



À l'article 7.2, vous pourriez inscrire un libellé visant le respect de vos approches et de vos pratiques. Ce pourrait être la politique d'intervention en matière de confidentialité de l'organisme que vous représentez. Si vous ne disposez pas d'une telle politique, les approches et les pratiques suivantes pourraient vous inspirer afin d'en élaborer une (ou vous pourriez choisir de les inscrire à l'article 7.2) :

- La libre fréquentation de l'organisme par les personnes.
- La divulgation ou non de renseignements personnels.
- La tenue ou non de dossiers.
- L'obligation légale d'un consentement libre et éclairé de la part du CSSS et/ou de l'organisme avant toute divulgation d'information à son sujet.

### Consentement libre et éclairé

En effet, l'article 37 du Code civil, qui sont tenus de respecter les organismes communautaires, stipule que « Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou de l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution... »

# 8. Engagement des parties

**8. ENGAGEMENT DES PARTIES**

**8.1 Accessibilité** (ex. : nombre de personnes rejointes, délais d'accès, volume d'activités, lieux ou modalités de prestation)

« Nom de l'organisme » s'engage à :

« Nom de l'établissement » s'engage à :

**8.2 Mécanismes de collaboration** (ex. : formation, stages, programmation, support professionnel)

« Nom de l'organisme » s'engage à :

« Nom de l'établissement » s'engage à :

Page 9 sur 15

## 8.1 Accessibilité



Il est fortement conseillé d'indiquer des objectifs d'accessibilité réalistes, compte tenu du financement lié à l'entente de services.

Prenez garde de ne pas vous contraindre en vous engageant formellement à honorer des indicateurs trop précis ou trop élevés<sup>16</sup>.

## 8.3 Ressources humaines

N'oubliez pas qu'un support professionnel de la part d'un établissement public, quoiqu'intéressant de prime abord, peut se révéler incompatible avec les pratiques, les approches ou les valeurs de votre organisme. Un glissement de vos pratiques vers celles du réseau public pourrait s'effectuer au détriment de liens privilégiés avec les membres (page 10 du modèle non illustrée ici).

**8.5 Ressources financières**

L'établissement s'engage à verser un montant de : \_\_\_\_\_ \$  
couvrant les frais rattachés à la réalisation des activités ou à la prestation des services visés par l'entente.

Les frais administratifs, rattachés à la gestion de l'entente, sont de : \_\_\_\_\_ \$  
Montant \_\_\_\_\_ \$ ou pourcentage \_\_\_\_\_ %

Les montants seront versés en \_\_\_\_\_ versements aux dates suivantes :

MONTANT	DATE

1 Les frais administratifs rattachés à la gestion de l'entente, un pourcentage prélevé sur le montant total de l'entente de services, doit être prévu (critique de gestion des CSSS).

Page 11 sur 15

## 8.5 Ressources financières



En ce qui concernant les frais administratifs, le RIOCM vous conseille de demander que 20 % du montant total de l'entente soient dédiés aux frais administratifs de base rattachés à la gestion de l'entente de services. Vous pouvez argumenter ces 20 % ainsi :

- Ce pourcentage est une pratique de gestion pour plusieurs CSSS (tel qu'indiqué à la note 7 du modèle d'entente).
- Revenu Canada fixe la norme pour un organisme de charité de 15 à 20% pour les frais de gestion.
- L'Initiative fédérale des partenariats de lutte contre l'itinérance (IPLI), pour sa part, réserve 15 % pour les frais de gestion.

## 8. Engagement des parties (suite)



De plus, prenez le temps de considérer les coûts reliés à la réalisation d'activités ou de services visés par l'entente :

- Matériel nécessaire : inclure tout achat spécifique à faire afin de réaliser l'entente. Par exemple, l'achat d'un ordinateur, d'un bureau, d'un classeur, de matériel, *etc.*<sup>17</sup>.
- Temps de gestion de l'entente (négociation, rapport, reddition de comptes et/ou évaluation, comptabilité, *etc.*).
- Secrétariat.
- Temps d'encadrement.
- Salaires et avantages sociaux.
- Formations nécessaires.
- Concertation.
- S'il y a lieu, gestion des renseignements personnels.
- Transport (frais de déplacement selon la politique de remboursement de votre organisme—qui devrait être d'au moins 0,40 \$/km).
- Locaux.
- Frais d'électricité et de chauffage.
- Entretien.
- Assurances, *etc.*

**Bref, ne sous-estimez pas les coûts encourus par l'entente en négociation; évaluez-les comme il faut, à tête reposée. Assurez-vous d'être financés en conséquence**, d'autant plus si votre organisme vit en situation de précarité financière. Imaginez si une entente de services, dont les coûts auraient été sous-évalués, se transformait en charge supplémentaire pour l'organisme !

Pour calculer l'ensemble des frais locatifs, voir p. 20 du *Guide de survie aux ententes de services avec le réseau public* de la Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière (TROCL), juin 2006.

Mentionnons que l'organisme ne devrait pas utiliser son financement récurrent pour permettre la réalisation d'activités reliées à une entente de services. Il faut donc prévoir très prudemment tous les coûts engendrés par l'entente<sup>18</sup>. Le RIOCM vous recommande fortement de ne pas accepter d'entente de services à rabais, c'est-à-dire une entente qui ne couvrirait pas tous les frais encourus.

Encore une fois, rappelez-vous que vous êtes libres de refuser une entente et qu'aucune instance publique ne devrait faire pression sur votre organisme. La Direction de la santé publique de Montréal, dans son document *Le partenariat : comment ça marche ? Mieux s'outiller pour réussir*, recommande d'ailleurs que l'acteur public reconnaisse l'expertise de l'acteur communautaire et la rémunère adéquatement.

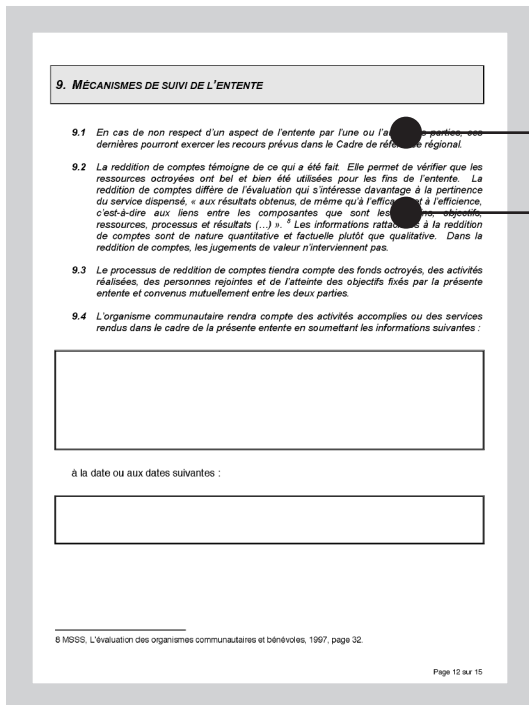
D'autre part, pourquoi ne pas négocier un taux horaire intéressant pour les employé-e-s de l'organisme ? N'oubliez pas que si vous négociez à la baisse les salaires dans une logique de concurrence, l'entente de services contribuera à instaurer un système de sous-traitance à rabais par le milieu communautaire. Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux pourraient profiter de l'absence de balises financières précises et négocier à la baisse des ententes<sup>19</sup>.

Il faut en effet être conscient-e que le financement par entente de services donne à l'État la possibilité de dispenser des services qui correspondent à ses priorités, sans le recours au réseau public et à moindre coût.

Il existe dans le mouvement communautaire des inquiétudes quant à l'effet pervers de concurrence entre les groupes et de la logique « au moins cher la poche » : cette logique pourrait mener, à moyen et à long terme, à l'appauvrissement de certains organismes, contraints qu'ils seraient d'offrir des services à rabais à cause d'un organisme « compétiteur ».

C'est pourquoi nous vous rappelons l'importance de ne pas isoler votre organisme si vous choisissez de signer une entente. L'entente que vous signerez pourra peut-être avoir un impact pour d'autres organismes communautaires. Parlez-en à un groupe du même secteur, un regroupement local ou régional d'organismes communautaires.

# 9. Mécanismes de suivi de l'entente



## 9.1 Recours prévus dans le Cadre de référence régional



Étant donné que le mécanisme régional de gestion de litiges n'est pas mis en place, nous vous suggérons de prévoir des procédures en cas de situation de non-respect d'un aspect de l'entente par l'une ou l'autre des parties ou en cas de mésentente majeure. Par exemple :

- Dans le cas du non-versement de la subvention, nommer la ou les conséquences. Ce pourrait être l'arrêt de l'offre du service.
- Dans le cas d'un dépassement budgétaire, nommer qui en assumera la charge.
- Dans le cas de non-respect de l'autonomie de l'organisme, de la confidentialité et des critères d'accessibilité de l'organisme, nommer la ou les conséquences qui s'ensuivraient. Par exemple : annulation de l'entente.
- Nommer toutes les autres situations qui pourraient être problématiques<sup>20</sup>.

## 9.2 La reddition de comptes



La reddition de comptes ou le suivi de gestion « permet de déceler les écarts entre les activités prévues et les activités réalisées<sup>21</sup> ». Elle comprend une description des activités réalisées grâce au soutien financier octroyé par l'établissement dans le cadre de l'entente de services. Il appartient à l'organisme communautaire autonome de décider :

- S'il veut évaluer les activités et services faisant l'objet de l'entente.
- Des modalités d'évaluation.
- D'avoir recours à ses propres outils d'évaluation.



L'organisme pourrait aussi, s'il le souhaite, évaluer ses relations avec le partenaire institutionnel et son respect de ses engagements dans le cadre de l'entente de services et transmettre ses conclusions.

## 9. Mécanismes de suivi de l'entente (suite)

### 9. MÉCANISMES DE SUIVI DE L'ENTENTE

- 9.1 En cas de non respect d'un aspect de l'entente par l'une ou l'autre des parties, ces dernières pourront exercer les recours prévus dans le Cadre de référence régional.
- 9.2 La reddition de comptes témoigne de ce qui a été fait. Elle permet de vérifier que les ressources octroyées ont bel et bien été utilisées pour les fins de l'entente. La reddition de comptes diffère de l'évaluation qui s'intéresse davantage à la pertinence du service dispensé, « aux résultats obtenus, de même qu'à l'efficacité et à l'efficience, c'est-à-dire aux liens entre les composantes que sont les besoins, objectifs, ressources, processus et résultats (...) ». <sup>8</sup> Les informations rattachées à la reddition de comptes sont de nature quantitative et factuelle plutôt que qualitative. Dans la reddition de comptes, les jugements de valeur n'interviennent pas.
- 9.3 Le processus de reddition de comptes tiendra compte des fonds octroyés, des activités réalisées, des personnes rejointes et de l'atteinte des objectifs fixés par la présente entente et convenus mutuellement entre les deux parties.
- 9.4 L'organisme communautaire rendra compte des activités accomplies ou des services rendus dans le cadre de la présente entente en soumettant les informations suivantes :

à la date ou aux dates suivantes :

<sup>8</sup> MBSS, L'évaluation des organismes communautaires et bénévoles, 1997, page 32.

### 9.3 Le processus de reddition de comptes



Le processus, en fonction des objectifs fixés par la présente entente, doit être convenu mutuellement entre les parties<sup>22</sup>.

### 9.4 Informations à soumettre



Le RIOCM vous conseille de limiter les informations que vous transmettez lors de la reddition de comptes, tout en restant transparents sur votre façon d'utiliser les sommes allouées, afin que la tenue des informations et la comptabilité ne prennent pas un temps démesuré. **Attention aux redditions de comptes disproportionnées avec la teneur de l'entente.**

# 10. Durée de l'entente

**10. DURÉE DE L'ENTENTE**

10.1 La présente entente est valide :

Du : \_\_\_\_\_

Au : \_\_\_\_\_

et peut être renouvelable, avec l'accord des parties,  
à compter de la date suivante : \_\_\_\_\_

10.2 En cours de réalisation de l'entente, si l'une ou l'autre des parties désire revoir un des aspects de l'entente, les modalités suivantes sont prévues :

\_\_\_\_\_

10.3 Dans le cadre d'une entente annuelle ou pluriannuelle, au moins deux mois avant la date de renouvellement de l'entente prévue ci-haut, une rencontre des parties concernées est prévue pour une appréciation commune de l'entente afin de décider de la reconduction ou non du contrat. Des modalités de renégociation et paramètres de l'entente devront aussi être prévues.

10.4 Dans le cas d'une entente pluriannuelle, le soutien financier annuel de l'organisme communautaire sera reconduit selon les conditions et modalités suivantes :

\_\_\_\_\_

10.5 Une résiliation de l'entente peut intervenir dans les circonstances ou situations suivantes :

\_\_\_\_\_

Page 13 sur 15

## 10. Durée de l'entente



Lorsqu'un partenaire institutionnel offre à un organisme communautaire un financement particulier pour un projet précis, l'entente de services doit également être d'une durée précise. L'entente ne sera renouvelable qu'avec l'accord des parties et devrait pouvoir être résiliée, selon les modalités convenues à l'avance et dans des délais raisonnables<sup>23</sup>.

### 10.3 Reconduction ou non du contrat



Au moment opportun, prenez le temps nécessaire pour évaluer les impacts de l'entente avant de la renégocier ou de la résilier. Est-ce que l'entente a réellement couvert tous les coûts? Avez-vous gardé le contrôle sur vos approches et pratiques lors de la réalisation de l'entente?

# 11. Dispositions particulières

Les parties peuvent en cas d'inexécution de leurs obligations corrélatives, résilier le présent contrat. La partie qui veut se prévaloir de cette clause doit mettre la partie en défaut en demeure en vertu de l'art. 1300, al.2 C.C.Q.

**11. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES**

Conformément à la Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 55 modifiant l'article 109) et au « Cadre de référence régional », l'entente signée par les parties devra être transmise à l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal dans les plus brefs délais. S'il y a lieu, les parties peuvent établir les dispositions particulières suivantes :

L'établissement : \_\_\_\_\_

L'organisme : \_\_\_\_\_

**12. SIGNATURES DES PARTIES À L'ENTENTE**

La présente entente est signée en deux (2) exemplaires. Lorsque paraphée et signée par les parties, chaque exemplaire est réputé être un original. L'ensemble de ces exemplaires ne reflète qu'une seule et même entente.

En foi de quoi, les parties ont signé à : \_\_\_\_\_

ce : \_\_\_\_\_

Signatures :

\_\_\_\_\_  
Pour l'établissement

\_\_\_\_\_  
Pour l'organisme

Page 14 sur 15

## 11. Dispositions particulières

En plus des exemplaires et de la diffusion de l'entente prévus à cette section, si vous le souhaitez, vous pouvez aussi transmettre une copie de l'entente à vos partenaires communautaires du quartier, à votre table locale ou encore à votre ou vos regroupement(s) régional.

N'hésitez pas à ajouter, s'il y a lieu, toute disposition particulière que vous jugez pertinente à la réalisation de cette entente.

## Autres annexes, s'il y a lieu

N'hésitez pas à ajouter en annexe tout document pertinent à la réalisation de votre entente de services, par exemple, la politique de confidentialité de votre organisme ou son code d'éthique.

En terminant, si vous avez des questions ou commentaires sur ce guide complémentaire ou sur le modèle régional d'entente de services ou sur leur application concrète, n'hésitez pas à communiquer avec le RIOCM :

Téléphone : 514.277.1118

Courriel : info@riocm.ca

Site web : www.riocm.ca

# Questions à ne pas échapper

## Liste de vérification

- Avez-vous mené une réflexion bien mûrie avec votre conseil d'administration, l'équipe de travail et les membres de l'organisme avant d'engager votre organisme dans la réalisation d'une entente de service?
- Avez-vous consulté d'autres organismes partenaires ou des regroupements afin de tirer partie de leurs expériences?
- Avez-vous identifié ce qui est acceptable pour l'organisme que vous représentez dans le cadre de l'entente et ce qui ne l'est pas? Avez-vous, avec le conseil d'administration, l'équipe de travail et les membres, déterminé ce qui est négociable et ce qui ne l'est pas?
- Les termes propres à l'entente ont-ils la même signification pour tous les partenaires?
- Les limites et réserves de l'organisme ont-elles été clairement identifiées afin d'éviter que l'organisme soit amené à jouer un rôle qu'il ne souhaite pas jouer?
- Avez-vous discuté du contenu de l'entente avec les membres de votre CA avant sa signature, notamment pour vous assurer que les activités de l'entente rejoignent les préoccupations des membres de l'organisme?
- Avez-vous évalué l'impact des nouvelles activités associées à l'entente sur les autres activités de l'organisme?
- Avez-vous défini votre ou vos approche(s) et inscrit dans le libellé de l'entente de services les approches et pratiques importantes pour votre organisme?
- S'il y a lieu, les modalités de communication de renseignements personnels respectent-elles vos pratiques concernant la confidentialité? Y a-t-il une obligation légale à obtenir le consentement libre et éclairé de la personne avant toute divulgation d'information à son sujet?
- Avez-vous bien évalué les coûts reliés à l'entente afin d'obtenir un financement adéquat?

## Références

1. Politique gouvernementale intitulée *L'action communautaire: une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec*, septembre 2001, p. 33.
2. Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. *Organismes communautaires: les ententes à convenir*, juin 2004, p. 3.
3. Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. *Partenariat entre l'Agence, les centres de santé et de services sociaux, les autres catégories d'établissements et les organismes communautaires. Cadre de référence régional*, janvier 2006, p. 30.
4. Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL). *Exemple d'un cadre relation*, septembre 2004.
5. *Ibid.*
6. Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. *Organismes communautaires: les ententes à convenir*, juin 2004, p. 4.
7. *Ibid.*, p. 3.
8. Direction de la santé publique de Montréal. *Le partenariat: comment ça marche? Mieux s'outiller pour réussir*, décembre 2003, p. 19.
9. Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière (TROCL). *Guide de survie aux ententes de services avec le réseau public*, juin 2006.
10. Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL). *Exemple d'un cadre relation*, septembre 2004.
11. Fédération québécoise des organismes Famille. *Les ententes de services avec le réseau public... des risques à analyser*, 2005.
12. Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL). *Exemple d'un cadre relation*, septembre 2004.
13. Table des fédérations et organismes nationaux en éducation populaire autonome.
14. Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL). *Exemple d'un cadre relation*, septembre 2004.
15. *Ibid.*
16. Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière (TROCL). *Guide de survie aux ententes de services avec le réseau public*, juin 2006.
17. *Ibid.*
18. *Ibid.*
19. *Ibid.*
20. *Ibid.*
21. Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. Comité ministériel sur l'évaluation. *L'évaluation des organismes communautaires et bénévoles*, septembre 1997, p. 46.
22. Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec. *Organismes communautaires: les ententes à convenir*, juin 2004, p. 5.
23. *Ibid.*

# En savoir plus : Principes de la confidentialité

## Le principe de finalité

Le motif pour lequel des informations personnelles sont recueillies doit être sérieux et légitime et être déterminé par l'organisme au moment de la collecte.

## Le principe de limitation de la collecte

*(basé sur le test de nécessité)*

L'organisme ne peut recueillir que les informations nécessaires, voire indispensables.

## Le principe de limitation dans l'utilisation

Les informations personnelles ne doivent pas être utilisées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été recueillies. Elles ne peuvent donc être communiquées sans que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.

## Le principe de qualité

Les informations personnelles doivent être aussi exactes, pertinentes et à jour que possible.

## Le principe de sécurité

Les informations personnelles doivent être protégées au moyen de mesures de sécurité dont le niveau correspond au degré de risque que leur divulgation représente.

## Le principe de transparence

Un organisme doit fournir aux personnes concernées des renseignements précis sur ses pratiques concernant la gestion des informations personnelles.

## Le principe de participation individuelle

Un organisme doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence d'informations personnelles la concernant, de l'usage qui en est fait, du fait qu'elles ont ou non été communiquées à d'autres et lui permettre de les consulter et d'y apporter des corrections si nécessaire.

## Le principe de responsabilité

Un organisme est responsable des informations personnelles dont il a la gestion et du respect des principes énoncés ci-dessus.

**La confidentialité,  
faut en parler!**



## Guide complémentaire au modèle régional d'entente de services

Le Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal représente plus de 550 organismes œuvrant en santé et services sociaux à Montréal. Les mandats du RIOCM, maintes fois confirmés par ces organismes, sont d'informer, d'analyser et de vulgariser les enjeux les concernant, de les défendre et aussi de les outiller pour qu'ils puissent s'auto-défendre.

Dans la foulée des travaux entrepris en 2005 entre les différents partenaires régionaux (Agence–CSSS–communautaire), un modèle d'entente de services a été négocié et adopté. Le RIOCM a considéré incontournable d'éditer un guide complémentaire pour soutenir les organismes communautaires à compléter et à négocier une entente de services.

Au-delà du contrat papier qu'est cette entente, c'est d'un nouveau contrat des organismes communautaires avec l'État dont il s'agit. Devant cet État résolu à nous intégrer dans un système de dispensateurs de services, système dont il tient les ficelles et les bourses, le RIOCM ne veut pas laisser sans arme les organismes qui choisissent de signer des ententes de services ou de réfléchir à leurs collaborations avec le réseau public.

Ce guide démontre que le RIOCM ne juge pas les signataires d'ententes de services. Cependant, si le RIOCM met en garde contre le loup, c'est pour éviter que nous devenions des fournisseurs de soins de santé et de services sociaux dénaturés, vidés d'une citoyenneté, de valeurs et d'approches qui nous distinguent depuis des décennies.

Le RIOCM a beau défendre bec et ongles l'autonomie des organismes, c'est sur le terrain que l'on côtoie le loup... Nous souhaitons, solidairement, que ce guide, ponctué de conseils, d'aspects légaux et de matière à réflexion, vous aidera à compléter une entente de services et ce, sans y perdre des plumes!

