



# Guide

relatif aux normes et à l'organisation  
des services pour les ressources de  
supervision des droits d'accès (SDA)

Janvier 2018

## Remerciements

Le présent document est le fruit des travaux de plusieurs partenaires qui ont été consultés ou qui ont participé à l'élaboration du Guide relatif à l'organisation des services de supervision des droits d'accès.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux tient à remercier particulièrement le ministère de la Famille et le ministère de la Justice qui ont collaboré aux travaux de mise à jour de ce guide, ainsi que les organismes suivants qui ont participé à la consultation :

- Les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS);
- Le Regroupement québécois des ressources de supervision des droits d'accès;
- La Maison de la famille D.A.C.;
- La Ligue pour l'enfance de l'Estrie.

Les ministères tiennent à remercier les organismes communautaires qui offrent le service de supervision des droits d'accès pour leur contribution au mieux-être des familles québécoises, ainsi que toutes les personnes qui ont contribué à la mise à jour de ce guide.

## Édition

### La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

**[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)**, section **Publications**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépot légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISBN : 978-2-550-80315-7 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2018

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
LES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS .....	3
Que sont les services de SDA? .....	3
Qui sont les utilisateurs des services de SDA?.....	3
Pourquoi des services de SDA? .....	3
Le rôle attendu des intervenants qui œuvrent dans les ressources de SDA .....	4
Les services de SDA : une réponse aux besoins des familles .....	5
Les dispositions législatives qui encadrent les services de SDA.....	5
Les principes sur lesquels doivent s'appuyer l'organisation des services de SDA .....	6
Principe 1 : la sécurité de l'enfant.....	6
Principe 2 : l'impartialité .....	6
Principe 3 : un caractère exceptionnel et transitoire .....	7
Principe 4 : un milieu de vie proche du milieu familial .....	7
Le mandat de supervision .....	7
LES NORMES INCONTOURNABLES RELATIVES À L'ORGANISATION DES SERVICES DE SDA.....	9
Les aménagements physiques .....	9
Les lieux physiques .....	9
La sécurité des lieux.....	9
Les mesures d'hygiène .....	10
La sécurité.....	11
Les mécanismes d'accueil.....	11
La sécurité des personnes sur les lieux.....	11
L'accessibilité des services de SDA .....	11
La tarification.....	11
Les délais d'attente .....	12
Les pratiques liées à l'organisation des services de SDA .....	12
La confidentialité .....	12
La preuve de moralité.....	13
Le ratio d'encadrement.....	13

La gestion interne.....	14
Les droits et les devoirs de l'organisme.....	14
Les règlements de fonctionnement à l'intention des usagers.....	14
Le processus de traitement des plaintes .....	14
La formation et la supervision du personnel affecté aux services de SDA .....	14
La formation initiale .....	15
La formation de base à l'interne .....	15

## INTRODUCTION

Le Guide relatif à l'organisation des services de supervision des droits d'accès a été publié pour la première fois en 2008. Ce document proposait des normes et des règles élaborées dans le but de mieux encadrer les services offerts. Il constituait l'outil de référence pour la prestation des services de supervision des droits d'accès (SDA).

À l'automne 2012, les autorités des ministères de la Santé et des Services sociaux (MSSS), de la Justice (MJQ) et de la Famille ont manifesté certaines préoccupations concernant l'organisation actuelle des services de SDA. Leur questionnement concernait plus spécifiquement l'accessibilité, le financement, l'encadrement, la qualification du personnel et la gouvernance.

Le Comité interministériel sur les services de SDA, constitué de représentants du MSSS, du MJQ et du ministère de la Famille, est alors mandaté pour élaborer un plan de travail 2013-2017. Parmi les actions définies autour des enjeux soulevés, on suggère de procéder à la révision du Guide relatif à l'organisation des services de SDA. Cette révision est aussi souhaitée par les organismes qui offrent le service. Il s'avérait effectivement nécessaire de clarifier certains éléments afin d'en permettre une compréhension univoque et d'adapter les règles afin de mieux tenir compte des pratiques actuelles.

Inspiré des procédures mises en place pour la rédaction de la version initiale du guide, un comité de travail a été mis sur pied afin de procéder à sa révision.

Cette nouvelle version établit des balises de fonctionnement pour les organismes qui offrent des services de SDA. Elle contient des normes incontournables qui doivent être respectées en tout temps et qui constituent un préalable à la signature d'ententes entre les organismes et les établissements du réseau.

Enfin, puisque les services de SDA impliquent une concertation entre trois ministères, il est important de préciser les rôles et responsabilités de chacun.

Le MSSS a la responsabilité de rendre accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux intégrés et de qualité. À cet égard, il confie aux centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et aux centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) la responsabilité de rendre disponibles dans toutes les régions des services de SDA de qualité. Le MSSS a également la responsabilité du suivi du respect des normes relatives à l'encadrement des pratiques des services de SDA au Québec. À cet effet, il confie aux CISSS et aux CIUSSS la responsabilité de signer des ententes pour le financement d'activités spécifiques et de procéder au suivi des organismes qui offrent des services de SDA, quant au respect des normes incontournables prévues dans le Guide relatif aux normes et à l'organisation des services de supervision des droits d'accès. Une grille d'analyse permettant de s'assurer du respect de ces normes a été élaborée.

De son côté, le ministère de la Famille contribue au développement du Québec en favorisant le mieux-être et l'épanouissement des familles et le développement des enfants. Il soutient notamment la mission « Famille » des organismes communautaires Famille (OCF). Certains des OCF offrent, en plus des activités reliées à leur mission, un service de SDA. Le ministère de la Famille participe au comité interministériel afin que la réalité des familles, des enfants et des OCF puisse être prise en compte dans les différents travaux qui entourent le développement, l'encadrement et le financement des services de SDA.

Enfin, le MJQ a la responsabilité de sensibiliser la magistrature et les avocats à l'importance de mettre en place un mécanisme permettant de suivre l'évolution des dossiers relatifs à la SDA.

## LES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS

### Que sont les services de SDA?

Les services de SDA sont utilisés par des parents et des enfants, à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure ou de la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse, Chambre criminelle et pénale), dans le cadre de la Loi sur la protection de la jeunesse ou dans le cadre d'une entente entre les parents, lorsque l'exercice d'un droit d'accès aux enfants est interrompu, difficile ou entraîne des conflits ou des risques pour la sécurité des personnes.

Deux principaux types de services peuvent être offerts :

- la visite supervisée est une rencontre entre l'enfant et son parent ou un tiers, se déroulant dans un milieu neutre et sécuritaire, supervisée par un intervenant veillant à sa protection physique et/ou psychologique. Ce type de visite se fait généralement sous supervision constante, mais il peut arriver que certaines ordonnances prescrivent une supervision partielle, par exemple seulement au début et à fin de la visite;
- les échanges de garde supervisés permettent à l'enfant de passer d'un milieu familial à l'autre, par l'intermédiaire d'un intervenant à l'occasion d'un droit d'accès supervisé.

#### PRATIQUES FACILITANTES

D'autres services peuvent être offerts par les organismes pour répondre aux besoins des parents, par exemple des sorties supervisées, des contacts téléphoniques supervisés, etc. Ces autres services doivent prévoir des mécanismes de sécurité à l'égard de l'ensemble des usagers.

### Qui sont les utilisateurs des services de SDA?

Les services de SDA sont offerts, la plupart du temps, aux parents et à leurs enfants et peuvent également être utilisés par des tiers, notamment les grands-parents et la fratrie.

### Pourquoi des services de SDA?

Ces services ont pour objectif le maintien de la relation, la prise ou la reprise de contact entre l'enfant et le parent dans un milieu sécuritaire et neutre, lorsqu'il n'existe aucune autre solution appropriée ou sécuritaire dans le milieu de vie de l'enfant. Ils peuvent également avoir comme objectif d'éviter à l'enfant d'être exposé aux conflits sévères entre ses parents.

L'existence des services de SDA est basée sur une vision commune des intervenants qui y travaillent, qui repose sur quelques principes :

- l'enfant doit pouvoir avoir accès à chacun de ses parents, sans que sa sécurité ou celle de ses parents soit menacée;
- comme il a le devoir d'exercer ses obligations parentales, chacun des parents doit avoir accès à l'enfant en tenant compte de sa capacité à en prendre soin. Qu'il ait ou non la garde de l'enfant, la responsabilité de chacun des parents se poursuit dans le respect des ordonnances rendues ou, selon le cas, des ententes entre les parents;
- l'enfant placé dans une situation qui le coupe de l'un de ses parents ou de ses proches, en raison de conflits majeurs, de violence conjugale ou de circonstances d'origines diverses, ne doit être ni l'otage ni l'enjeu de telles situations;
- en relation avec ses deux parents, l'enfant peut construire sa propre image de chacun d'entre eux, bénéficier de leur affection et de leurs compétences;
- l'enfant est assuré de n'être ni maltraité, ni rudoyé, ni exposé à des conditions qui pourraient compromettre son bien-être, sa sécurité ou son développement.

### **Le rôle attendu des intervenants qui travaillent dans les ressources de SDA**

- Offrir un cadre qui répond au droit de l'enfant et de ses parents de maintenir des contacts, et ce, dans un lieu où la sécurité des personnes et la confidentialité<sup>1</sup> sont assurées;
- Organiser une rencontre préalable avec chacun des parents et l'enfant afin de s'assurer notamment que ceux-ci s'engagent, par exemple par un contrat, à respecter les règles de fonctionnement de l'organisme;
- Prévoir un moment de rencontre avec le parent à son arrivée afin de valider son état et de s'assurer que les droits d'accès se déroulent bien;
- Favoriser une relation positive entre le parent et l'enfant;
- Observer la relation entre l'enfant et son parent<sup>2</sup> et rendre compte des faits observés au cours du service;

#### **PRATIQUES FACILITANTES**

Collaborer avec les référents dans l'intérêt des enfants et de leurs parents, afin d'assurer une fluidité dans l'échange d'information avec le consentement des parents, en regard du suivi des dossiers.

---

1. La confidentialité peut être levée avec l'autorisation de la personne concernée ou lorsque la loi l'ordonne (mandat d'un corps policier, signalement à la Direction de la protection de la jeunesse ou réception d'une citation à comparaître) ou le permet.

2. Il importe de faire la distinction entre l'observation et l'évaluation. Le mandat des ressources de SDA ne comprend pas l'activité d'évaluation au sens clinique.

- Intervenir sur les interactions, les comportements ou les gestes inadéquats envers l'enfant, entre les parents ou envers le personnel;
- Rédiger des notes d'observation à chaque visite ou échange et un rapport pour le tribunal, lorsque c'est requis par les instances juridiques.

## **Les services de SDA : une réponse aux besoins des familles**

Les services de SDA visent à répondre, lors des visites et des échanges de garde, à différents besoins des familles, lesquels se traduisent en objectifs spécifiques.

Ces services peuvent :

- accorder une attention particulière aux besoins exprimés par l'enfant;
- offrir à l'enfant l'aide nécessaire au développement de sa relation avec son ou ses parents;
- favoriser l'enrichissement de l'expérience parentale;
- faciliter l'accès aux parents à un lieu chaleureux, accueillant et à caractère familial où ils peuvent avoir des rencontres régulières avec leurs enfants;
- offrir aux parents et aux enfants la possibilité de faire ensemble une gamme d'activités, structurées ou non, pendant les visites et de se centrer sur le moment présent;
- accompagner les parents dans leur situation en leur offrant écoute, soutien et compréhension, et les orienter vers les différents organismes et services liés à la vie familiale ou, au besoin, à des ressources plus spécifiques (CSSS, médiation, groupes d'entraide, etc.) en lien avec les problématiques rencontrées;
- offrir à l'enfant un lieu physique neutre, adapté et sécuritaire où il se sentira appuyé, écouté et protégé au moment de la rencontre avec son ou ses parents;
- prévenir la négligence, l'abus ainsi que la violence familiale et conjugale.

## **Les dispositions législatives qui encadrent les services de SDA**

Les services de SDA sont généralement requis à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure, de la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) ou encore d'ententes écrites entre les parties. Ils peuvent aussi faire l'objet d'une interdiction de contact ordonnée par la Cour du Québec (Chambre criminelle et pénale). L'organisme qui offre les services de SDA doit se conformer à l'ordonnance, il n'a pas le pouvoir de modifier ni les ordonnances ni les ententes. Toutefois, il peut déterminer les modalités d'accès à ses services, comme l'horaire et la fréquence, en tenant compte des ressources dont il dispose et de son offre de services.

Les principes directeurs proposés en matière de services de SDA proviennent, notamment, des différentes dispositions législatives qui ont pour objectif commun l'intérêt de l'enfant. Dans le Code civil du Québec, le premier alinéa de l'article 33 énonce que « les décisions concernant l'enfant doivent être prises dans son intérêt et dans le respect de ses droits ». Puis, on y mentionne que le tribunal joue un rôle important dans la détermination du droit de l'enfant. L'article 604 précise qu'« [e]n cas de difficultés relatives à l'exercice de l'autorité parentale, le

titulaire de l'autorité parentale peut saisir le tribunal qui statuera dans l'intérêt de l'enfant après avoir favorisé la conciliation des parties ».

Deux autres dispositions législatives du Code civil du Québec, qui traitent de l'autorité parentale, sont également prises en considération :

- article 599 (1) : « Les père et mère ont, à l'égard de leur enfant, le droit et le devoir de garde, de surveillance et d'éducation. »
- article 605 : « Que la garde de l'enfant ait été confiée à l'un des parents ou à une tierce personne, quelles qu'en soient les raisons, les père et mère conservent le droit de surveiller son entretien et son éducation et sont tenus d'y contribuer à proportion de leurs facultés. »

Enfin dans la Loi sur le divorce, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Charte des droits et libertés de la personne ainsi que la Convention relative aux droits de l'enfant, l'intérêt de l'enfant est privilégié. Ces textes spécifient, respectivement, que les ordonnances relatives à la garde doivent tenir compte de l'intérêt de l'enfant en fonction de ses ressources, de ses besoins et de sa situation (article 16, 8<sup>e</sup> alinéa), que les décisions sont prises dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits (article 3), que tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner (article 39) et que, dans toutes les décisions qui concernent les enfants, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale (article 3).

## **Les principes sur lesquels doit s'appuyer l'organisation des services de SDA**

Les organismes offrant des services de SDA, en s'appuyant sur les dispositions précédentes, doivent considérer avant tout le meilleur intérêt de l'enfant, ses droits et la responsabilité parentale. Les principes directeurs qui en découlent et sur lesquels se fondent les services de SDA sont ici définis.

### **Principe 1 : la sécurité de l'enfant**

Les responsables et les intervenants des services de SDA ne se substituent pas aux parents dans l'exercice de leur autorité parentale. Les enfants sont sous la responsabilité première de leurs parents lorsqu'ils sont en visite supervisée ou lors d'un échange de garde. Toutefois, les intervenants veillent à ce que la sécurité et le bien-être de l'enfant soient assurés en tout temps. Dans le cas contraire, des mesures sont prises afin de rétablir la situation. Les intervenants ont, en tout temps, autorité pour suspendre le droit d'accès en cours, leur rôle premier étant d'abord de favoriser la sécurité et les besoins de l'enfant.

### **Principe 2 : l'impartialité**

Les organismes de services de SDA sont des milieux neutres et sont situés en dehors du milieu familial. L'obligation d'impartialité fait qu'un tel organisme n'est pas associé spécifiquement aux femmes, aux hommes ou aux jeunes, ayant davantage une approche orientée vers l'ensemble

des membres de la famille. L'exercice des droits d'accès se déroule en présence d'intervenants non engagés personnellement dans la situation. Cette impartialité permet d'éviter l'émergence des conflits d'intérêts qui risquent de survenir lorsque la supervision est exercée par les proches de la famille. Le service ne doit pas être orienté de façon à favoriser un parent au détriment de l'autre. L'intervenant chargé de la supervision ne doit pas être impliqué dans le dossier d'un parent parce qu'il le connaît déjà personnellement ou qu'il est engagé dans un autre type de service avec lui (thérapie, groupe d'entraide, etc.).

### **Principe 3 : un caractère exceptionnel et transitoire**

Le recours aux services de SDA revêt un caractère exceptionnel et transitoire. Une attention particulière est apportée afin que les relations entre les personnes concernées évoluent et puissent, éventuellement, se dérouler à l'extérieur de l'organisme. Chacun des parents doit être encouragé à faire des démarches, notamment auprès des CISSS ou autres services professionnels, pour améliorer sa situation. Par ailleurs, pour certaines situations, notamment dans le cas d'un placement jusqu'à majorité ou en présence de certaines problématiques, il est possible que les services se poursuivent sur une période prolongée. Cette décision doit s'appuyer sur le meilleur intérêt de l'enfant. Les visites supervisées ou les échanges de garde supervisés devraient faire l'objet d'une révision par le tribunal six mois après le début des services ou après un nombre déterminé de services. Les instances juridiques sont sensibilisées à cet effet.

### **Principe 4 : un milieu de vie proche du milieu familial**

Les activités de SDA se déroulent dans un lieu physique s'apparentant au milieu de vie des familles. Les parents et les enfants ont la possibilité de vivre et de développer leur relation dans un milieu où ils peuvent, dans la mesure de leurs capacités, établir les routines qui leur conviennent. Compte tenu de l'âge des enfants qui en bénéficient, l'environnement constitue un élément important des services de SDA.

### **Le mandat de supervision**

Le mandat de supervision est déterminé dans l'ordonnance de la Cour supérieure, dans l'entente prise sur une base volontaire par les parents ou provient du Directeur de la protection de la jeunesse, principalement à la suite d'une ordonnance de la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse). Il doit préciser :

- le type de service requis (visite ou échange de garde);
- le type de supervision (constante ou partielle);
- le motif des services lorsqu'il est possible de le préciser;

#### **PRATIQUES FACILITANTES**

Un jugement clair et précis sur le type de supervision, sur le partage des frais de SDA entre les parents, sur les arrangements particuliers à prévoir entre les parents pour les vacances estivales, la période des fêtes et autres congés spéciaux, lorsque l'organisme est fermé, etc. en facilitera l'application.

- la fréquence des visites ou des échanges (ex : nombre d'heures, nombre de fois par mois) selon les ressources et les disponibilités de l'organisme.

Le mandat de supervision devrait également contenir des renseignements concernant :

- l'objectif poursuivi par la supervision, lorsqu'il est possible de le préciser;
- les personnes autorisées à participer à la visite;
- la durée du mandat;
- la date de révision du mandat;
- les précisions à propos du partage des coûts proposé aux parents par l'organisme;
- la nécessité d'un rapport d'observation pour le tribunal ainsi que la date du dépôt du rapport;
- l'autorisation des parents à transmettre le rapport d'observation aux avocats ainsi qu'au tribunal, lorsque c'est requis.

## **LES NORMES INCONTOURNABLES RELATIVES À L'ORGANISATION DES SERVICES DE SDA**

Le présent guide est mis à la disposition des responsables et des intervenants qui offrent des services de SDA afin de préciser les normes incontournables auxquelles doit se conformer tout organisme qui offre de la supervision des droits d'accès. Ces normes sont des préalables à l'obtention d'une reconnaissance permettant aux organismes de se voir accorder un financement public et de le maintenir. Elles concernent en particulier la sécurité des enfants et des parents ainsi que des intervenants.

Les pratiques facilitantes qui accompagnent certaines normes ont simplement pour but de guider les responsables et les intervenants notamment lors de la mise en place d'un service de SDA. Elles ne sont pas de nature obligatoire.

### **Les aménagements physiques**

#### **Les lieux physiques**

L'organisme doit s'assurer que les locaux utilisés pour la SDA sont conformes à la réglementation de sécurité en vigueur. Il doit déterminer l'environnement approprié pour répondre aux objectifs du service.

L'organisme doit offrir un lieu physique qui assure la sécurité des différentes personnes concernées.

Lorsqu'une aire de jeux est aménagée, elle doit respecter, le cas échéant, les règlements municipaux en vigueur. De plus, l'espace extérieur ne doit pas être accessible à des tiers.

#### **La sécurité des lieux**

L'organisme doit aussi se doter d'un plan de sécurité établi en fonction des règlements municipaux et comprenant les mesures relatives aux éléments suivants :

- urgence : protocole d'urgence, plan d'évacuation;
- santé : certification en réanimation cardiorespiratoire (RCR) valide, information médicale essentielle à la santé des enfants (allergies, épilepsie, diabète);
- conservation des produits dangereux;
- protections adaptées à l'âge des enfants.

#### **PRATIQUES FACILITANTES**

- L'organisme peut convenir d'une entente avec le service de police.
- L'installation d'un système de sécurité est recommandée.

## Les mesures d'hygiène

### PRATIQUES FACILITANTES

#### Les espaces aménagés pour les visites

L'expérience acquise depuis plusieurs années par les organismes qui offrent des services de SDA a permis de déterminer le type de local et d'aménagement favorables à l'accueil des familles et au déroulement des visites :

- un espace comparable à un salon dans une maison familiale. Ce lieu permet, entre autres choses, d'accueillir les parents lors de la première visite;
- un espace pour la préparation des repas et des collations. La période des repas constitue un moment privilégié pour établir des liens parent-enfant. On devrait prévoir une chaise haute et un banc d'appoint;
- un espace aménagé pour permettre aux enfants de faire la sieste;
- des espaces fermés pour effectuer des activités diverses (ex. : bricolage, jeux de société, écoute de films, etc.) avec des étagères sécuritaires pour le rangement du matériel;
- l'accès à une salle de toilette possédant une table à langer.

#### La capacité d'accueil

La capacité d'accueil s'établit en fonction de l'espace disponible. Voici les dimensions suggérées en fonction du nombre de familles présentes :

- pièce d'au moins 100 pi<sup>2</sup> pour accueillir trois ou quatre personnes, incluant l'intervenant;
- pièce d'au moins 400 pi<sup>2</sup> pour accueillir sept ou huit personnes, incluant l'intervenant.

#### L'accès à l'extérieur

Une aire de jeux peut être aménagée à l'extérieur si l'espace disponible répond aux besoins ainsi qu'aux critères de sécurité et de confidentialité.

En raison de la circulation d'un nombre important d'adultes et de jeunes enfants dans ses locaux, l'organisme doit se doter de mesures d'hygiène pour prévenir les risques d'infection et assurer la salubrité des lieux. Ces mesures portent notamment sur l'hygiène alimentaire, l'hygiène des locaux, du matériel, des vêtements et l'hygiène individuelle.

Compte tenu du taux de fréquentation élevé des enfants, les lieux de SDA doivent être exempts de substances hautement allergènes, comme les plumes et les poils d'animaux. De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur le tabac, il est interdit d'y fumer.

## La sécurité

Dans tous les cas, il appartient à l'organisme de faire la démonstration que les dispositions qui suivent contribuent à la sécurité de toutes les personnes concernées.

### Les mécanismes d'accueil

Il appartient à l'organisme de faire la démonstration que l'aménagement des lieux permet, en tout temps, des visites et des échanges de garde sans qu'il y ait de contact entre les parents, ce qui contribue notamment au respect des ordonnances de non-contact. Deux possibilités sont suggérées relativement à cette obligation :

- a) des entrées distinctes pour les utilisateurs;
- b) l'aménagement des horaires d'arrivée selon différentes modalités (ex. : le parent qui ne doit pas entrer en contact avec l'autre parent arrive en premier et s'installe dans un local de l'organisme. L'autre parent vient reconduire l'enfant après l'arrivée du premier parent et repart. Par la suite, il revient chercher l'enfant et quitte les lieux avant le départ du premier parent.).

Il est essentiel que l'organisme prévoie des dispositions permettant d'éviter que l'enfant soit témoin d'interventions ou d'échanges conflictuels avec le parent.

De plus, il faut prévoir :

- des aires d'accueil et de retrait permettant la confidentialité des échanges entre les intervenants et chacun des parents, et ce, hors de la présence des enfants;
- une aire de transit, qui devrait être aménagée pour les enfants qui sont en attente, le temps que l'ensemble des formalités relatives à l'échange soit complété.

### La sécurité des personnes sur les lieux

L'organisme doit assurer, en tout temps, la présence d'au moins deux membres de son personnel durant la prestation de services SDA.

### L'accessibilité des services de SDA

#### La tarification

Un montant peut être demandé à chaque parent au moment de l'ouverture du dossier. Toutefois, ces frais ne doivent pas avoir pour effet de limiter l'accessibilité de l'enfant à son parent non gardien.

#### PRATIQUES FACILITANTES

Dans un objectif d'amélioration continue, il serait pertinent que les organismes consignent, dans un registre prévu à cet effet, tous les incidents et les situations où la sécurité des personnes ou des lieux a été mise à l'épreuve dans le cadre des services de SDA. À cet effet, le RQRSDA rend disponible un *registre des incidents et des manifestations de violence*.

Des frais pour les visites ou les échanges de garde peuvent également être demandés aux parents. L'entente de service prévoit les modalités entourant la tarification afin de s'assurer que ces frais ne limitent, en aucun cas, l'accessibilité des familles aux services.

Les parents assument leurs frais de déplacement et ceux qui sont liés aux besoins des enfants lors des visites supervisées et des échanges de garde supervisés.

### **Les délais d'attente**

- Les délais d'attente s'établissent en fonction des possibilités physiques et humaines de l'organisme.
- Lorsque le délai d'attente se prolonge au-delà de trois mois, l'organisme doit prendre contact avec le gestionnaire responsable de l'établissement avec lequel l'entente a été signée, pour l'informer de la situation afin de trouver des solutions et de prendre les mesures nécessaires.

### **PRATIQUES FACILITANTES**

Dans l'objectif de favoriser l'accessibilité aux services, l'organisme peut prendre une entente lorsque l'utilisateur est en défaut de paiement en fonction de sa capacité financière.

### **PRATIQUES FACILITANTES**

#### **Les heures d'ouverture**

Les visites supervisées et les échanges de garde supervisés devraient se dérouler en fonction de la disponibilité des parents et des enfants ainsi que des heures d'ouverture de l'organisme. L'organisme adapte ses heures d'ouverture en fonction des besoins des familles. Les heures d'ouverture sont principalement les fins de semaine et généralement pendant la journée.

Pour les échanges de garde, les heures d'ouverture devraient se prolonger en soirée les vendredis et les dimanches en fonction des départs et des retours d'échange de garde.

Il pourrait être pertinent que les principaux référents puissent être informés des heures d'ouverture du ou des organismes dans chacune des régions.

## **Les pratiques liées à l'organisation des services de SDA**

### **La confidentialité**

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et qui permettent de l'identifier. Sont des renseignements personnels, notamment :

- les nom et prénom de la personne;
- sa date de naissance;

- son numéro de téléphone;
- son adresse;
- les numéros de ses pièces d'identité;
- ses photos;
- les notes au dossier.

Chaque organisme qui offre des services de SDA est responsable des renseignements personnels qu'il a en sa possession. Il doit prendre les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la confidentialité des dossiers qu'il traite et protéger les renseignements personnels des personnes concernées par les services de SDA.

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si la personne concernée y consent ou si la loi l'ordonne (mandat d'un corps policier, signalement à la Direction de la protection de la jeunesse ou réception d'une citation à comparaître) ou le permet.

L'organisme qui s'occupe de superviser les contacts est habituellement un organisme à but non lucratif incorporé en vertu des lois du Québec. À ce titre, il est tenu de respecter les obligations de confidentialité qui s'appliquent aux personnes qui reçoivent ses services selon la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et, le cas échéant, celles imposées par la LPJ.

### **La preuve de moralité**

Toute personne qui travaille ou qui est appelée à travailler dans un organisme qui offre des services de SDA doit consentir au filtrage visant à faire la preuve de sa moralité. Celui-ci est requis pour assurer la sécurité physique et morale des enfants ainsi que leur bien-être.

La preuve de moralité s'obtient à la suite de la vérification, par un corps policier ou un autre fournisseur autorisé, des antécédents judiciaires, des mises en accusation et des comportements à risque en lien avec la conduite exigée dans un service de SDA.

Les personnes pour qui le filtrage révèle un risque ou une menace quant à la sécurité physique et morale des enfants et à leur bien-être ne peuvent travailler en SDA.

Une nouvelle vérification est requise lorsque la dernière remonte à trois ans. Elle doit aussi être effectuée lorsque la personne à qui la preuve de moralité doit être fournie est informée d'un changement relatif aux renseignements antérieurs.

### **Le ratio d'encadrement**

Un ratio doit être observé pour les visites supervisées :

- Un intervenant par famille doit être présent pour une supervision constante.
- En fonction de leur capacité, les organismes ont la responsabilité d'assurer la sécurité et de préserver l'intimité des familles.

Un ratio devrait également être observé pour les échanges de garde supervisés :

- On doit prévoir un minimum de deux intervenants pour un maximum de cinq familles simultanément, ce qui permet d'assurer une certaine disponibilité des intervenants pour discuter avec les parents et les enfants ou encore pour gérer une crise.

## **La gestion interne**

### **Les droits et les devoirs de l'organisme**

Chaque service de SDA doit disposer d'un code d'éthique qui énumère notamment les droits et les devoirs de l'organisme.

### **Les règlements de fonctionnement à l'intention des usagers**

Un document concernant les règlements de fonctionnement des services doit être préparé par chacun des organismes qui offrent des services de SDA. Ce document doit être remis à tous les utilisateurs afin de les informer du fonctionnement de l'organisme.

### **Le processus de traitement des plaintes**

Tous les organismes doivent se doter d'un processus de traitement des plaintes à l'interne. Toutefois, pour les usagers désirant porter une plainte envers un organisme offrant des services de SDA, il est possible de diriger ces derniers vers le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) des CISSS et des CIUSSS, dans chacune des régions du Québec. Dans les régions comptant plus d'un CISSS ou d'un CIUSSS, les plaintes envers un organisme communautaire doivent être adressées au CPQS du CISSS ou du CIUSSS né de la fusion de l'agence et d'autres établissements<sup>3</sup>.

## **La formation et la supervision du personnel affecté aux services de SDA**

Comme les intervenants agissent en situation d'autorité et composent avec des problèmes de violence, de santé mentale, de dépendances et autres toxicomanies, de négligence et d'abus de

---

3. Pour Montréal, les plaintes qui concernent un organisme communautaire doivent être adressées à la CPQS du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal;  
Pour la Montérégie, les plaintes qui concernent un organisme communautaire doivent être adressées à la CPQS du CISSS de la Montérégie-Est.  
Pour la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, les plaintes qui concernent un organisme communautaire doivent être adressées à la CPQS du CISSS de la Gaspésie.

toutes sortes, ils doivent avoir une connaissance appropriée de ceux-ci pour être en mesure d'intervenir de façon efficace. La SDA doit donc être effectuée par une personne compétente accompagnée et supervisée par l'organisme, puisque la situation des parents et des enfants est souvent complexe.

### **La formation initiale**

Le personnel qui travaille dans une ressource SDA, en fonction de ses responsabilités, doit posséder un diplôme dans une discipline pertinente (travail social, psychoéducation, psychologie, etc.) ou être en cours de formation en vue d'obtenir un tel diplôme. Dans certains cas, l'expérience appropriée et pertinente peut compenser l'absence de diplôme.

### **La formation de base à l'interne**

L'organisme doit assurer une formation de base sur la supervision des droits d'accès à ses intervenants, stagiaires et bénévoles, afin de leur permettre d'acquérir les compétences essentielles pour offrir un service de qualité et sécuritaire. Ces compétences font référence plus particulièrement :

- aux caractéristiques de la pratique de supervision des droits d'accès;
- aux principes et règles de confidentialité;
- aux principaux concepts liés à la séparation familiale;
- aux différents contextes d'intervention, notamment la violence conjugale;
- aux principes de base de la supervision et d'une bonne observation;
- aux mesures de sécurité;
- aux composantes du processus judiciaire.

### **PRATIQUES FACILITANTES**

Le personnel qui intervient en SDA devrait posséder un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en techniques de travail social, en techniques d'éducation spécialisée ou dans un autre domaine pertinent, ou un diplôme universitaire terminal dans une discipline pertinente (travail social, psychoéducation, psychologie, etc.).

### **PRATIQUES FACILITANTES**

#### **La formation continue à l'interne ou à l'externe**

Il est souhaitable que le personnel rémunéré, les bénévoles et les stagiaires participent à des formations sur des thèmes et des problématiques particuliers liés aux services de SDA, tels le développement de l'enfant, la violence conjugale et familiale, les mauvais traitements envers les enfants, les sévices sexuels, la négligence parentale, l'aliénation parentale, les conflits intenses et chroniques, la santé mentale, l'alcoolisme, la dépendance et autres toxicomanies, etc.

