



Guide

relatif à l'organisation des services
de supervision des droits d'accès (SDA)

Ministère de la Famille et des Aînés

EN COLLABORATION AVEC

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Ministère de la Justice du Québec

Avril 2008

Guide

relatif à l'organisation des services
de supervision des droits d'accès (SDA)

Ministère de la Famille et des Aînés

EN COLLABORATION AVEC

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Ministère de la Justice du Québec

Avril 2008



COLLABORATION

Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ministère de la Justice du Québec

ÉDITION

Direction des relations publiques et des communications,
Ministère de la Famille et des Aînés

Pour obtenir un exemplaire de ce document :

Ministère de la Famille et des Aînés
425, rue Saint-Amable, Québec (Québec) G1R 4Z1
600, rue Fullum, Montréal (Québec) H2K 4S7

Numéros de téléphone :

Région de Québec : 418 643-4721
Ailleurs au Québec : 1 888 643-4721

Ce document peut être consulté sous la rubrique
« Formulaires et publications »
du site Web du ministère de la Famille et des Aînés :
www.mfa.gouv.qc.ca

ISBN 978-2-550-52725-1 (imprimé)

ISBN 978-2-550-52726-8 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Bibliothèque et Archives Canada, 2008

© Gouvernement du Québec

REMERCIEMENTS

Le présent document est le fruit des travaux de nombreux 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.

Les ministères impliqués sont les suivants :

- ministère de la Santé et des Services sociaux;
- ministère de la Justice du Québec;
- ministère de la Famille et des Aînés (ministère qui remplace le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine).

Les partenaires directement associés sont les suivants :

- Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux;
- Fédération québécoise des organismes communautaires Famille;
- Association des centres jeunesse du Québec;
- Regroupement des centres de santé et de services sociaux et du Centre hospitalier affilié de la Montérégie.

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 au projet.



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
LES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS (SDA)	8
QUE SONT LES SERVICES DE SDA?	8
QUI SONT LES UTILISATEURS DES SERVICES DE SDA?	8
POURQUOI DES SERVICES DE SDA?.....	8
LES SERVICES DE SDA : UNE RÉPONSE AUX BESOINS DES FAMILLES	9
LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES QUI ENCADRENT LES SERVICES DE SDA	9
LES PRINCIPES SUR LESQUELS DOIT S'APPUYER L'ORGANISATION DES SERVICES DE SDA	10
LE MANDAT DE SUPERVISION	11
LE PLAN DE SUPERVISION	11
LES NORMES ET LES RÈGLES RELATIVES À L'ORGANISATION DES SERVICES DE SDA	12
DES NORMES SOUHAITABLES	12
DES RÈGLES INCONTOURNABLES	12
1. LES AMÉNAGEMENTS PHYSIQUES	12
1.1 LES LIEUX PHYSIQUES	12
1.2 LES ESPACES AMÉNAGÉS POUR LES VISITES	13
1.2.1 La capacité d'accueil	13
1.2.2 Les mesures d'hygiène	13
1.2.3 L'accès à l'extérieur	13

2. LA SÉCURITÉ	14
2.1 LES MÉCANISMES D'ACCUEIL.....	14
2.2 LA SÉCURITÉ DES PERSONNES SUR LES LIEUX	14
2.3 LE SUIVI DES INDICATEURS DE SÉCURITÉ	14
3. L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE SDA	15
3.1 LA TARIFICATION	15
3.2 LES HEURES D'OUVERTURE	15
3.3 LES DÉLAIS D'ATTENTE	15
4. LES PRATIQUES LIÉES À L'ORGANISATION DES SERVICES DE SDA	15
4.1 LA CONFIDENTIALITÉ	15
4.2 LA PREUVE DE MORALITÉ	16
4.3 LE RATIO D'ENCADREMENT.....	16
5. LA GESTION INTERNE	16
5.1 LES DROITS ET LES DEVOIRS DE L'ORGANISME.....	16
5.2 LES RÈGLEMENTS DE FONCTIONNEMENT À L'INTENTION DES PARENTS	16
5.3 L'ENCADREMENT DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL	17
6. LA FORMATION DU PERSONNEL AFFECTÉ AUX SERVICES DE SDA	17
6.1 LA FORMATION SCOLAIRE	17
6.2 LA FORMATION CONTINUE À L'INTERNE	18
6.3 LA FORMATION CONTINUE À L'EXTERNE	18
RÉSUMÉ	19

INTRODUCTION

Le rapport du Comité interministériel sur les services de supervision des droits d'accès (SDA) a été rendu public en septembre 2005 par la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, la ministre déléguée à la Protection de la jeunesse et à la Réadaptation et le ministre de la Justice du Québec (MJQ) et procureur général du Québec. Le gouvernement du Québec a confié par la suite à la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine la responsabilité de mettre sur pied et de coordonner un comité de suivi ayant pour mandat de produire un plan d'action pour la mise en œuvre de certaines recommandations.

Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (MFACF)* devait également mettre sur pied un comité afin d'établir des normes pour guider les organismes qui offrent des services de SDA et de définir la formation requise pour les membres du personnel de ces organismes. Ce Comité des normes était formé de représentants de la Fédération québécoise des organismes communautaires famille (FQOCF), de l'Association des centres jeunesse du Québec (ACJQ), du Regroupement des centres de santé et des services sociaux de la Montérégie (RSSM) et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

En plus de présenter un état de la situation des services de SDA au Québec, le Comité interministériel a énoncé les grands principes directeurs qui devraient les guider. En outre, il a formulé un certain nombre de recommandations à partir desquelles le présent guide a été élaboré.

Les normes et les règles qu'on y trouve ont été élaborées principalement pour mieux encadrer les services offerts à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure pour des services de SDA, mais peuvent tout autant convenir à ceux qui relèvent d'une décision du Tribunal de la jeunesse ou d'une entente volontaire entre les parents.

Ce guide établit des balises de fonctionnement pour les organismes qui offrent des services de SDA. Il contient des normes souhaitables ainsi que des règles incontournables, lesquelles constituent un préalable à la signature d'ententes de services entre les organismes et les centres de services de santé et de services sociaux (CSSS).

* Maintenant ministère de la Famille et des Aînés

LES SERVICES DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS (SDA)

Que sont les services de SDA?

Les services de SDA sont utilisés par des parents à la suite d'une ordonnance de la Cour supérieure lorsque l'exercice d'un droit d'accès aux enfants est interrompu, difficile ou entraîne des conflits après une séparation ou un divorce.

Deux types de services peuvent être offerts :

- les visites supervisées par un tiers, pour un enfant qui ne vit plus avec l'un de ses parents et ce parent;
- les échanges de garde de l'enfant entre les deux parents par l'intermédiaire d'un tiers.

Qui sont les utilisateurs des services de SDA?

Les services de SDA sont offerts, la plupart du temps, aux parents et aux enfants de moins de dix ans. Il arrive aussi que des adolescents en bénéficient.

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 avec lequel il ne vit pas, dans un milieu sécuritaire et neutre, lorsqu'il n'existe aucune autre solution dans le milieu de vie de l'enfant.

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;
- 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 d'en prendre soin. Après la rupture conjugale, la responsabilité parentale de chacun se poursuit (coparentalité);
- 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 manipulation 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 et se rendre compte de leurs limites.

L'enfant doit vivre des moments satisfaisants avec son parent dans un cadre où il est assuré de n'être ni maltraité, ni rudoyé, ni exposé à des conditions qui pourraient compromettre son bien-être ou sa sécurité.

Les services de SDA : une réponse aux besoins des familles

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

Besoin de soutien, d'aide et de conseil

- 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.
- Favoriser le rétablissement d'une relation plus saine.
- 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.
- Faire connaître aux parents les différents organismes et services liés à la vie familiale (CSSS, médiation, groupes d'entraide, etc.) et les diriger vers ces services au besoin.

Besoin de protection et de sécurité

- 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.
- Offrir un lieu où les parents sont susceptibles de trouver écoute, compréhension, confidentialité et sécurité.

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 ou de la Chambre de la jeunesse. Ils peuvent aussi faire l'objet d'ordonnances de non-contact dans des cas de violence conjugale ou encore d'ententes écrites entre les parties. Dans tous les cas, l'organisme qui offre les services de SDA doit se conformer à l'ordonnance; il n'a pas le pouvoir de modifier les ordonnances ou les ententes. Toutefois, il peut déterminer les modalités d'accès à ses services en tenant compte de ses ressources et du degré de gravité de la situation.

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, comme dans la Charte des droits et libertés de la personne, l'intérêt de l'enfant est mis en avant. Ces deux 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^e alinéa) et 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).

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

Les organismes offrant des services de SDA, en s'appuyant sur ces dispositions, 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 leur parent lorsqu'ils sont en visite supervisée. 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 et en rendre compte aux tribunaux ou aux organismes concernés, leur rôle premier étant d'abord de favoriser la sécurité et les besoins de l'enfant.

Principe 2 : la neutralité

Les organismes de services de SDA sont un milieu neutre et sont situés en dehors du milieu familial. L'obligation de neutralité fait en sorte 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 neutralité permet d'éviter, dans la mesure du possible, l'émergence des conflits d'intérêt 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 représenter un parent au détriment de l'autre. L'intervenant chargé de la supervision ne doit pas favoriser 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 devrait s'engager à faire des démarches, notamment auprès des CSSS, pour améliorer la situation. Les visites supervisées ou les échanges de garde devraient faire l'objet d'une révision après six mois.

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 bénéficient des services de SDA, l'environnement constitue un élément très important de l'intervention.

Le mandat de supervision

Le mandat de supervision est déterminé dans l'ordonnance de la Cour supérieure, du Tribunal de la jeunesse ou dans l'entente prise sur une base volontaire par les parents. Il devrait préciser :

- le motif des services;
- l'objectif poursuivi;
- la fréquence des visites ou des échanges (nombre d'heures, nombre de fois par mois);
- les personnes autorisées à participer à la visite;
- la durée du mandat;
- la date de révision du mandat;
- le fait qu'une tarification est fixée par l'organisme de services de SDA.

Le plan de supervision

En général, le plan de supervision peut être élaboré au cours des trois premières visites par un superviseur expérimenté et dans un environnement fournissant l'intimité nécessaire au déroulement des premières rencontres.

Il est réalisé en fonction de la complexité du dossier, des comportements et des attitudes des parents et des enfants, ainsi que des problèmes établis.

LES NORMES ET LES RÈGLES RELATIVES À L'ORGANISATION DES SERVICES DE SDA

Des normes souhaitables

Le présent guide est mis à la disposition des responsables et des intervenants qui offrent des services de SDA afin de les aider dans leur travail. Pour l'essentiel, il est constitué de normes souhaitables vers lesquelles les services de SDA devraient tendre, tout en tenant compte de leur clientèle et de leurs moyens.

Chaque famille présente une situation particulière. Il est donc important de pouvoir en tenir compte quand on établit la capacité d'accueil de l'organisme. Les normes sont importantes, mais les intervenants doivent souvent procéder à des ajustements en fonction des besoins des familles.

Les normes doivent être appliquées en fonction du sens commun et des caractéristiques de chaque organisme, notamment les particularités du milieu, le nombre de familles qui les fréquentent et le volume d'activités de l'organisme.

Des règles incontournables

Pour certains éléments, en particulier ceux qui concernent la sécurité des enfants, des parents et des intervenants, les règles sont incontournables et sont des préalables à l'obtention d'une reconnaissance et d'un financement public.



1.

LES AMÉNAGEMENTS PHYSIQUES

Règles incontournables

1.1 LES LIEUX PHYSIQUES

L'organisme offrant des services de SDA dispose de locaux qui respectent la réglementation municipale. 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.

1.2 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 nécessaire à l'accueil des familles et au déroulement des visites :

- * un espace comparable à un salon dans une maison familiale. Ce lieu permet d'accueillir les parents lors de la première visite et rend possible le déroulement de trois visites simultanément;
- * un espace pour la préparation des repas et des collations comprenant une cuisinière, un réfrigérateur et un lave-vaisselle (fonction principale de stérilisation). La période des repas constitue un moment privilégié pour établir des liens parent-enfant et permet de faire des observations importantes pour évaluer les capacités parentales et éduquer, au besoin;
- * un espace suffisant pour accueillir toutes les familles en même temps durant la période des repas. On devrait prévoir un aménagement plus intime avec plusieurs petites tables pour favoriser le partage familial, avec au moins 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 pour le rangement du matériel;
- * au moins une salle de toilette par étage, dont une possédant une table à langer.

1.2.1 La capacité d'accueil

La capacité d'accueil s'établit en fonction de l'espace disponible.

Voici les dimensions d'occupation suggérées, en fonction du nombre de familles présentes :

- * pièce d'au moins 100 pi² pour une famille;
- * pièce d'au moins 400 pi² pour accueillir un maximum de trois familles.

1.2.2 Les mesures d'hygiène

En raison de la circulation d'un nombre important d'adultes et de jeunes enfants dans ses locaux, l'organisme doit se doter d'une politique d'hygiène qui comporte des mesures pour prévenir les risques d'infection et assurer la salubrité des lieux. Les mesures d'hygiène portent notamment sur l'hygiène alimentaire, l'hygiène des locaux, du matériel, du linge 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 et, conformément aux dispositions de la Loi sur le tabac, il est interdit d'y fumer.

1.2.3 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.

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



2. LA SÉCURITÉ

Règles incontournables

2.1 LES MÉCANISMES D'ACCUEIL

Il appartient à l'organisme de faire la démonstration que l'aménagement des lieux contribue au respect des ordonnances de non-contact. Deux choix sont suggérés en lien avec cette obligation :

- a) des entrées distinctes pour les parents visiteurs et les parents gardiens;
- b) l'aménagement des horaires d'arrivée (ex.: le parent visiteur arrive en premier et s'installe dans le lieu attribué au déroulement de la visite. Le parent gardien vient reconduire l'enfant après l'arrivée du parent visiteur et revient chercher l'enfant avant le départ du parent visiteur).

De plus, il faut prévoir :

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

Règles incontournables

2.2 LA SÉCURITÉ DES PERSONNES SUR LES LIEUX

En plus de toujours assurer la présence d'au moins deux membres de son personnel, dont un intervenant formé, l'organisme doit se doter d'un plan de sécurité établi en fonction des règlements municipaux comprenant les mesures relatives aux éléments suivants :

- > urgence : entente avec le service de police, système de sécurité, plan d'évacuation;
- > santé : réanimation cardio-respiratoire (RCR), information médicale essentielle à la santé des enfants (allergies, épilepsie, diabète);
- > conservation des produits dangereux;
- > protections adaptées à l'âge des enfants.

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

Règles incontournables

2.3 LE SUIVI DES INDICATEURS DE SÉCURITÉ

Le Plan d'action 2007-2010 *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* prévoit que dans les situations de violence conjugale, les services de SDA donnent priorité à la sécurité des enfants et du parent non violent. Aussi, l'organisme a des responsabilités sur ce plan :

- > il doit consigner dans un registre spécifique tous les incidents et les situations où des manifestations de violence à l'égard d'une des personnes participantes ont eu lieu, ainsi que 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;
- > l'information contenue dans ce registre, dépouillée des renseignements personnels, doit être transmise une fois par année lors de la reddition de comptes au ministère auquel est rattaché l'organisme.



3. L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES DE SDA

Règles incontournables

3.1 LA TARIFICATION

Un montant doit 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.

Les frais exigés des parents ne doivent en aucun cas être supérieurs au montant versé à l'organisme par les CSSS ou les centres jeunesse.

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.

Norme souhaitable

L'organisme peut aussi se donner une politique globale de tarification par visite ou négocier dans chaque cas les frais qui seront demandés aux parents pour les services offerts.

Norme souhaitable

3.2 LES HEURES D'OUVERTURE

Les visites supervisées et les échanges de garde peuvent se dérouler en fonction de la disponibilité des parents et des enfants ainsi que des heures d'ouverture de l'organisme : les heures d'ouverture sont principalement les fins de semaine.

- * Les visites supervisées se déroulent pendant la journée. Compte tenu du fait que les services de SDA concernent principalement les jeunes enfants, l'ouverture en soirée n'a pas à être une priorité.
- * 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.

Règles incontournables

3.3 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 indûment (au-delà de trois mois), l'organisme doit prendre contact avec le gestionnaire responsable du CSSS avec lequel l'entente a été signée pour l'informer de la situation et évaluer les mesures à prendre.
- > L'organisme doit, dans le cadre de sa reddition de comptes annuelle, informer le CSSS du nombre de dossiers pour lesquels le délai d'attente a excédé trois mois.



4. LES PRATIQUES LIÉES À L'ORGANISATION DES SERVICES DE SDA

Règles incontournables

4.1 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, à moins que la personne concernée n'y consente.

4.2 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.

Pour le personnel dont la fonction est de coordonner, de diriger ou d'intervenir, la preuve de moralité s'obtient à la suite de :

- la vérification de l'absence d'empêchement par un corps policier, soit la vérification des antécédents judiciaires, des mises en accusation et des comportements à risque.

Pour le personnel de soutien, la preuve de moralité s'obtient à la suite de l'une ou l'autre des procédures suivantes :

- la vérification de l'absence d'empêchement par un corps policier, soit la vérification des antécédents judiciaires, des mises en accusation et des comportements à risque;
- la vérification des antécédents judiciaires directement au plumeitif du palais de justice ou auprès d'un corps policier;
- la délivrance d'un certificat de bonne conduite par un corps policier;
- une enquête sociale menée notamment auprès de leur employeur et de leurs références.

4.3 LE RATIO D'ENCADREMENT

Un ratio doit être observé pour les visites supervisées :

- * maximum de trois familles dans une même pièce pour un maximum de dix personnes, excluant les intervenants. Le ratio d'encadrement est déterminé en fonction de la gravité des cas. Un intervenant par famille doit être présent pour les visites qui présentent des problèmes lourds et complexes.

Un autre ratio doit être observé pour les échanges de garde :

- * minimum de deux intervenants pour un maximum de cinq échanges de garde simultanés pendant une période de trente minutes, ce qui permet d'assurer une certaine disponibilité des intervenants pour discuter avec les parents, les enfants, pour prendre des notes, etc.



5. LA GESTION INTERNE

5.1 LES DROITS ET LES DEVOIRS DE L'ORGANISME

Chaque service de SDA doit disposer d'un code d'éthique qui énumère les droits et les devoirs de l'organisme. Les organismes communautaires Famille peuvent se référer au code d'éthique élaboré à cet effet par la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille.

5.2 LES RÈGLEMENTS DE FONCTIONNEMENT À L'INTENTION DES PARENTS

Afin de soutenir le développement des pratiques, un document concernant les règlements de gestion interne doit être préparé par chacun des organismes qui offrent des services de SDA. Ce document doit être remis à tous les parents utilisateurs afin de les informer du fonctionnement de l'organisme.

Le travail dans les services de SDA est lié au domaine des relations familiales; il nécessite des compétences appropriées de la part des intervenants. On y insiste sur l'éducation et le développement de l'autonomie des personnes.

Les attitudes du parent gardien, comme celles du parent qui n'a pas la garde, sont prises en considération. Toutefois, l'enfant demeure au centre des préoccupations. Le rôle des intervenants est d'accompagner celui-ci et de le rassurer sur ses craintes éventuelles par rapport au déroulement de la visite.

Le travail des intervenants consiste à soutenir le parent non gardien dans son rôle parental. Le soutien offert se veut respectueux à la fois de l'enfant et du parent. Ce dernier est considéré comme le principal responsable de l'éducation de son enfant, et c'est en tenant compte de ses forces et de ses faiblesses que le plan de supervision est élaboré.

Le travail des intervenants consiste aussi à rendre compte des progrès et des difficultés que les parents peuvent connaître au cours de cette période. Ils doivent rédiger des rapports résumant le déroulement des visites, assurer le suivi auprès des différents organismes qui ont dirigé les parents vers ce service et parfois témoigner au Tribunal.

Norme souhaitable

5.3 L'ENCADREMENT DE L'ÉQUIPE DE TRAVAIL

Considérant la complexité de toutes ces tâches, l'organisme devrait s'assurer de mettre en place des mesures favorisant un encadrement soutenu et régulier de son personnel (réunions d'équipe, supervision individuelle, etc.).



6. LA FORMATION DU PERSONNEL AFFECTÉ AUX SERVICES DE SDA

Comme les superviseurs agissent en situation d'autorité et composent avec des problèmes de violence, de maladie mentale, de toxicomanie, de négligence et d'abus de toutes sortes, ils doivent avoir une connaissance appropriée de ceux-ci pour être en mesure d'intervenir de façon appropriée. La SDA doit donc être effectuée par une personne compétente, puisque la situation des parents et des enfants est souvent complexe.

Règles incontournables

6.1 LA FORMATION SCOLAIRE

- Pour la personne dont la fonction est de coordonner ou diriger : compte tenu de ses responsabilités, cette personne doit posséder un diplôme universitaire terminal dans une discipline pertinente (travail social, psychoéducation, psychologie, etc.). Dans certains cas, l'expérience appropriée et pertinente peut compenser l'absence de diplôme.
- Pour la personne dont la fonction est d'intervenir : cette personne doit posséder un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en techniques de travail social, en techniques d'éducation spécialisée ou dans un autre domaine pertinent. Dans certains cas, l'expérience appropriée et pertinente peut compenser l'absence de diplôme.

6.2 LA FORMATION CONTINUE À L'INTERNE

- Les stagiaires et les bénévoles qui donnent du soutien aux équipes de travail devraient minimalement avoir suivi une formation de base à l'interne.
- L'organisme doit s'assurer d'offrir une formation relative à l'approche de supervision et aux tâches demandées par les services de SDA, que ce soit sur les principes de base, la gestion des situations de crise, l'intervention en situation d'autorité, la gestion de dossiers, la rédaction d'un plan de supervision et de rapports ou les techniques d'observation. Cette formation doit être offerte à tout le personnel, y compris les stagiaires et bénévoles.
- Seuls les bénévoles ayant reçu la formation peuvent être autorisés à effectuer de la supervision de manière autonome.
- Cette formation peut varier en fonction des responsabilités assumées par la personne ou du degré de complexité des dossiers qui lui sont confiés.

6.3 LA FORMATION CONTINUE À L'EXTERNE

Il est souhaitable que le personnel rémunéré et les bénévoles 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, l'alcoolisme, la toxicomanie.

RÉSUMÉ

Les aménagements physiques

Règles incontournables

Offrir un lieu physique qui assure la sécurité des différentes personnes concernées.

Les mesures d'hygiène

Se doter d'une politique d'hygiène qui comporte des mesures pour prévenir les risques d'infection et assurer la salubrité des lieux.

Les lieux de SDA doivent être sans fumée et sans autres substances hautement allergènes comme les plumes et les poils d'animaux.

Normes souhaitables

- * Un espace comparable à un salon dans une maison familiale;
- * un espace pour la préparation des repas et des collations;
- * un espace pour accueillir toutes les familles pendant les repas;
- * un espace aménagé pour permettre aux enfants de faire la sieste;
- * des espaces fermés pour effectuer des activités diverses;
- * au moins une salle de toilette par étage, dont une comprenant une table à langer.

Normes d'occupation suggérées :

- * pièce d'au moins 100 pi² pour une famille;
- * pièce d'au moins 400 pi² pour accueillir un maximum de trois familles.

L'accès à l'extérieur

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

L'aire de jeux doit être adaptée aux normes municipales en vigueur. L'espace extérieur ne doit pas être accessible à des tiers.

La sécurité

Règles incontournables

Normes souhaitables

Les mécanismes d'accueil

Deux choix sont suggérés afin de respecter les ordonnances de non-contact :

- des entrées distinctes pour les parents visiteurs et les parents gardiens;
- l'aménagement des horaires d'arrivée.

De plus, il faut prévoir :

- des aires d'accueil permettant la confidentialité des échanges;
- un espace de retrait permettant des échanges privés entre le parent et l'intervenant, au besoin;
- une aire de transit 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

Assurer en tout temps la présence d'au moins deux personnes de l'organisme, dont un intervenant formé.

Se doter d'un plan de sécurité comprenant les éléments suivants :

- mesures d'urgence : entente avec le service de police, système de sécurité, plan d'évacuation;
- mesures relatives à la santé : RCR, information médicale essentielle à la santé des enfants (allergies, épilepsie, diabète);
- mesures de conservation des produits dangereux;
- mesures de protection adaptées à l'âge des enfants.

La sécurité (suite)

Règles incontournables

Normes souhaitables

Le suivi des indicateurs de sécurité

Consigner dans un registre spécifique tous les incidents et les situations où des manifestations de violence à l'égard d'une des personnes participantes ont eu lieu, ainsi que 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.

L'information contenue dans ce registre, dépouillée des renseignements personnels, doit être transmise une fois par année lors de la reddition de comptes au ministère auquel est rattaché l'organisme.

L'accessibilité des services de SDA

Règles incontournables

La tarification

Demander un montant à chaque parent au moment de l'ouverture du dossier.

Ces frais ne doivent pas avoir pour effet de limiter l'accessibilité de l'enfant à son parent non gardien.

Les frais exigés des parents ne doivent, en aucun cas, être supérieurs au montant versé à l'organisme par les CSSS ou les centres jeunesse.

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.

Les délais d'attente

Prendre contact avec le gestionnaire responsable du CSSS avec lequel l'entente a été signée pour évaluer les mesures à prendre lorsque le délai d'attente se prolonge indûment (au-delà de trois mois).

Normes souhaitables

Se doter d'une politique globale de tarification par visite ou négocier dans chaque cas les frais qui seront demandés aux parents pour les services offerts.

Les heures d'ouverture

Les visites supervisées se déroulent pendant la journée.

Pour les échanges de garde, les heures d'ouverture devraient être prolongées en soirée, les vendredis et les dimanches.

Les pratiques liées à l'organisation des services de SDA

Règles incontournables

Normes souhaitables

La confidentialité

Prendre les mesures de sécurité nécessaires pour assurer la confidentialité des dossiers et protéger les renseignements personnels des personnes concernées.

Ne pas utiliser ou communiquer les renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente.

La preuve de moralité

Toute personne qui travaille ou qui est appelée à travailler dans un service de SDA doit consentir au filtrage visant à faire la preuve de sa moralité.

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

Une nouvelle vérification est requise tous les trois ans et lorsque la personne responsable est informée d'un changement relatif aux renseignements antérieurs.

Le ratio d'encadrement

Pour les visites supervisées : maximum de trois familles dans une même pièce pour un maximum de dix personnes, excluant les intervenants.

Pour les échanges de garde : minimum de deux intervenants pour un maximum de cinq échanges de garde simultanés pendant une période de trente minutes.

La gestion interne

Règles incontournables

Les droits et les devoirs de l'organisme

Disposer d'un code d'éthique qui énumère les droits et les devoirs de l'organisme.

Normes souhaitables

Les règlements de fonctionnement à l'intention des parents

Élaborer et remettre aux parents utilisateurs un document concernant les règlements de gestion interne.

L'encadrement de l'équipe de travail

S'assurer de mettre en place des mesures favorisant un encadrement soutenu et régulier de son personnel.

La formation du personnel affecté aux services de SDA

Règles incontournables

Fonction de coordination ou de direction : un diplôme universitaire terminal dans une discipline pertinente (travail social, psychoéducation, psychologie, etc.). Dans certains cas, l'expérience appropriée et pertinente peut compenser l'absence de diplôme.

Fonction d'intervention en SDA : un diplôme d'études collégiales avec spécialisation en techniques de travail social, en techniques d'éducation spécialisée ou dans un autre domaine pertinent. Dans certains cas, l'expérience appropriée et pertinente peut compenser l'absence de diplôme.

S'assurer d'offrir une formation relative à l'approche de supervision et aux tâches demandées.

Les stagiaires et les bénévoles qui donnent du soutien aux équipes de travail doivent avoir suivi une formation de base à l'interne.

Seuls les bénévoles ayant reçu la formation peuvent être autorisés à effectuer des supervisions de manière autonome.

Normes souhaitables

Le personnel rémunéré et les bénévoles participent à des formations sur des thèmes et des problématiques particuliers liés aux services de SDA.

