Regroupement québécois
des ressources de supervision
des droits d'accès

Code d'éthique

Applicable aux services de supervision des
droits d'accès de [organisme]

Novembre 2025

Le présent code a été élaboré par le Regroupement québécois des ressources de supervision des droits d'accès et adapté par [organisme].

Table des matières

DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS……...3

PRÉAMBULE……..…4

L'ENFANT……5

LE PARENT…….……6

[ORGANISME]…….……...7-8

L'INTERVENANT(E)……...…9-10

MODALITÉS DE RÉVISION DU CODE D'ÉTHIQUE……...……10

ENGAGEMENT DE NOTRE [ORGANISME]……..11

ENGAGEMENT DE L'INTERVENANT(E)……...…...12

1. DÉFINITIONS ET ABRÉVIATIONS

SDA: supervision des droits d'accès;

Droit d'accès: droit légalement reconnu aux parents d'avoir accès à leurs enfants;

Parent gardien: le parent ou la personne qui assume la responsabilité quotidienne de l'enfant ou des enfants;

Parent visiteur: le parent (parent, fratrie, famille élargie) exerçant un droit d'accès à un ou des enfants dans un service de supervision des droits d'accès;

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

Dirigeant(e): tout membre du conseil d'administration de [organisme] ainsi que sa direction générale (ou sa coordination);

Intervenant(e): toute personne (rémunérée ou bénévole) participant aux services de SDA pour [organisme];

2. PRÉAMBULE

Notre service de SDA permet le maintien de la relation parent-enfant lorsqu'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel à la suite d'une séparation, d'un divorce ou de toute autre raison majeure. Conscients des réalités familiales parfois marquées par des tensions, des vulnérabilités ou des enjeux de sécurité, notre service de SDA vise à offrir un cadre structurant, respectueux et sécuritaire pour tous les acteurs impliqués. Nous offrons ainsi aux familles un endroit impartial et sécuritaire pour l'exercice de ce droit d'accès. Concrètement, notre service de SDA prend la forme de supervision de rencontres parent-enfant et de supervision des échanges de garde. La mission de ces deux principaux types de services est de « favoriser l'intérêt de l'enfant par le maintien et le développement de la relation parent-enfant et vise à enrichir l'expérience parentale ».

Le service de SDA s'articule autour des valeurs suivantes:

- ✓ **Favoriser les besoins de l'enfant et cela dans le respect de ses droits:** dans le cadre de nos interventions, nous nous assurons de toujours privilégier les besoins de l'enfant;

- ✓ **Respect**: le respect est au cœur même des interventions que nous réalisons dans le cadre de notre service de SDA. Les intervenants(es) agissent entre autres avec civilité et professionnalisme;

- ✓ **Impartialité**: les intervenants(es) travaillant au service de SDA exercent leurs fonctions en toute impartialité. Ils rédigent un compte-rendu de leurs observations de façon objective et s'assurent de conserver leur impartialité;

- ✓ **Équité**: les parents reçoivent un traitement équitable lorsqu'ils fréquentent notre service de SDA, qu'ils aient ou non la garde physique de l'enfant;

- ✓ **Favoriser l'enrichissement de l'expérience parentale**: accompagner et soutenir le développement des habiletés des parents dans une approche bienveillante afin de répondre aux besoins de l'enfant.

Le présent code d'éthique permet de mettre de l'avant les droits des différents acteurs impliqués dans les services ainsi que les responsabilités de [organisme] et de l'intervenant(e) à savoir:

- ✓ L'enfant (page 5);
- ✓ Le parent (page 6);
- ✓ L'[organisme] dans le cadre du service de SDA (pages 7 et 8);
- ✓ L'intervenant(e) (pages 10 et 11).

Exception faite de l'enfant, le parent exerce également des responsabilités qui sont prévues dans les documents organisationnels suivants:

- ✓ Nom du document;
- ✓ Nom du document.

3. L'ENFANT

L'enfant a le droit:

- ✓ **D'avoir accès à ses parents et de les aimer librement**: il bénéficie de conditions favorables afin de maintenir et développer sa relation avec chacun de ses parents;

- ✓ **À l'attention que ses parents peuvent lui donner**: il bénéficie de l'attention entière de son parent visiteur dans le cadre des visites supervisées;

- ✓ **D'être assuré de l'affection et de la bienveillance de ses parents lors de chaque transition familiale ou lors des visites supervisées**;

- ✓ **De savoir qui est la personne qu'il vient rencontrer**: il connaît le lien qui l'unit avec le parent visiteur afin de se sentir en confiance lors de l'utilisation des SDA;

- ✓ **De connaître [organisme], de visiter les lieux et de rencontrer les intervenants(es) où il recevra le service**: c'est avec la rencontre préalable que l'enfant connaît le fonctionnement des services de SDA et qu'il est informé que sa sécurité sera bien préservée tout au long de sa présence dans les locaux;

- ✓ **De ne pas être instrumentalisé dans le conflit qui oppose ses parents et d'être mis à l'écart de celui-ci**: il est respecté dans son statut d'enfant;

- ✓ **À la sécurité et à la protection**: il a accès à un lieu et à un accompagnement destiné à prévenir les complications, les événements dommageables ou à en limiter les effets lors de l'utilisation des services de SDA;

- ✓ **Au respect**: il reçoit le soutien dont il a besoin de la part de ses parents et des intervenants(es). Ceux-ci le traitent de façon respectueuse et prennent en considération ses différents besoins afin qu'il vive une expérience enrichissante. L'enfant est encouragé à exprimer ses besoins et ressentis dans un cadre adapté à son âge et à sa capacité de compréhension;

- ✓ **Que sa vie soit privée**: il dispose d'un environnement qui préserve le caractère privé de sa relation avec ses parents;

- ✓ **À la confidentialité des informations qui le concernent**: il est assuré que tout partage d'information le concernant au sein de notre organisation se fera dans le respect des lois en vigueur.

4. LE PARENT

Le parent a le droit:

- ✓ **D'exercer son rôle parental**: le parent est reconnu comme premier responsable de son enfant. Le parent est accueilli, peu importe les circonstances qui le conduisent à utiliser les services de SDA de [organisme];

- ✓ **De recevoir du soutien**: le parent reçoit le soutien dont il a besoin de la part des intervenants(es), dans la limite du mandat des services de SDA. Il est accompagné par les intervenants(es) des services de SDA. Il est valorisé et encouragé dans l'exercice de son rôle parental;

- ✓ **À la sécurité et à la protection**: le parent a accès à un lieu et à un accompagnement destiné à prévenir les complications, les événements dommageables ou à en limiter les effets pendant l'utilisation du service de SDA de[organisme];

- ✓ **Au respect**: en tout temps, le parent est accueilli avec respect et dignité, sans discrimination;

- ✓ **D'être informé**: le parent a droit à une information claire et accessible concernant les services, les règles de fonctionnement, les incidents survenus et des ressources disponibles (référencement);

- ✓ **De recevoir des services impartiaux**: le parent reçoit un accompagnement équitable, sans jugement à l'égard des deux parents;

- ✓ **D'avoir accès à leurs informations**: le parent peut avoir accès aux informations qui le concernent en consultant son dossier selon les modalités de [organisme];

- ✓ **D'avoir accès au code d'éthique**: à sa demande, le parent peut recevoir une copie de ce présent code d'éthique;

- ✓ **À la confidentialité des informations qui le concernent**: le parent est assuré qu'aucune information le concernant ne sera divulguée sans son consentement et le cas échéant, que le tout sera fait dans le respect des lois en vigueur;

- ✓ **D'exercer un recours**: chaque parent peut formuler une insatisfaction ou une plainte à propos des services reçus selon les modalités prévues par [organisme].

5. [ORGANISME]

5.1 Les droits de [organisme] dans le cadre de ses services de SDA

Dans le cadre de nos services de SDA, [organisme] a le droit de:

- ✓ Gérer les services de SDA selon la capacité d'accueil (ressources humaines, ressources financières, lieux physiques, etc.);

- ✓ Déterminer les modalités d'accès aux services de SDA selon la capacité d'accueil ainsi que dans le respect des conventions avec les bailleurs de fonds. Ces modalités peuvent inclure, sans s'y limiter:

  - Les paramètres encadrant la gestion des relations (familiales, amoureuses ou personnelles) entre les dirigeants(es) ou intervenants(es) de [organisme] et les utilisateurs de nos services de SDA afin d'assurer l'impartialité des services;
  - Les situations où les difficultés des parents dépassent notre capacité à leur offrir des services répondant à leurs besoins.

- ✓ Refuser les dossiers qui ne respectent pas les modalités d'accès et les règlements internes de [organisme];

- ✓ Déterminer les modalités applicables par les intervenants(es) justifiant la suspension ou la fin de l'exercice de tout droit d'accès. Par exemple: lorsque les exigences de sécurité et de respect envers les intervenants(es) ne sont pas atteintes, que ce soit en raison de gestes ou de propos intimidants, injurieux ou violents;

- ✓ Déterminer les modalités d'accès et de participation aux autres services de [organisme] pour les parents utilisant nos services de SDA;

- ✓ Refuser la participation aux autres activités de [organisme] lorsque les modalités d'accès et de participation ne sont pas atteintes;

- ✓ Déterminer les règlements internes en ce qui concerne le fonctionnement et les responsabilités des parents lors de l'utilisation des services de SDA.

5.2 Les responsabilités de [organisme]

Dans le cadre de nos services de SDA, [organisme] a comme responsabilités de/d':

- ✓ Respecter les différents principes et normes du *Guide relatif aux normes et à l'organisation des services pour les ressources de supervision des droits d'accès*;

- ✓ S'assurer que l'équipe de travail:

  - Comprend le présent code, l'applique et y adhère;

- Reflète dans ses interventions les valeurs du service de SDA;
- Veille au respect des droits des enfants et des parents.

✓ Appliquer les modalités d'accès à l'ensemble des services de SDA de façon équitable;

✓ Adopter une politique présentant:

- Les définitions de relations familiales, amoureuses ou personnelles;
- Les mécanismes de vérification des relations existantes (entre les dirigeants(es) et intervenants (es) de [organisme] et les parents bénéficiant des services de SDA ou désirant y avoir accès);
- Les limites de l'offre de services de SDA lorsqu'il y a des relations existantes;
- Les mécanismes permettant de gérer ces relations existantes, incluant l'identification de la ou des personnes à consulter en cas de dilemme éthique, de questionnements ou de divulgation.

✓ Offrir des services dans un contexte sécuritaire où l'intégrité physique et psychologique des intervenants(es), parents et enfants est préservée;

✓ Offrir des services de qualité et accessibles à toute personne utilisant les services de SDA en respectant les règles de fonctionnement du service et en fonction des disponibilités en matière de ressources humaines, de ressources financières, de lieux physiques, etc.;

✓ Adopter les politiques mentionnées ci-dessous, de s'assurer de leur compréhension, de leur intégration et de les rendre disponible:

- Politique de traitement des insatisfactions et des plaintes des usagers;
- Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

✓ Mettre en place des conditions favorisant le bon déroulement des droits d'accès. Cela inclut:

- De disposer de lieux neutres et sécuritaires;
- De voir au bon fonctionnement de l'équipe de travail et à son professionnalisme;
- D'organiser des rencontres régulières et statutaires de l'équipe de travail afin d'échanger sur les différents dossiers de SDA;
- De s'assurer que l'équipe de travail se porte bien;
- De voir au respect de la confidentialité par l'équipe de travail;
- De s'assurer de l'impartialité de l'équipe de travail;
- De s'assurer de la qualification des intervenants(es);
- D'offrir une formation de base aux intervenants(es);
- D'offrir ou donner accès à de la formation continue pour l'équipe de travail;
- De voir à ce que l'équipe de travail utilise les techniques d'intervention les plus adéquates;
- De voir à l'application du présent code d'éthique.

6. L'INTERVENANT(E)

6.1 Les droits de l'intervenant(e)

À titre d'intervenant(e) des services de SDA de [organisme], l'intervenant(e) a le droit:

- ✓ À la sécurité et à la protection: l'intervenant(e) a accès à un lieu destiné à prévenir les complications, les événements dommageables ou à en limiter les effets pendant les services de SDA;

- ✓ Au respect: chaque personne, en tant qu'être humain, a une valeur innée, une dignité, une vie privée et doit être traitée de façon respectueuse. Lorsque des gestes ou des propos intimidants, injurieux ou violents sont posés (ou dits), l'intervenant(e) peut suspendre ou mettre fin à l'exercice du droit d'accès selon les modalités de [organisme];

- ✓ De recevoir toutes les informations nécessaires pour assurer ses fonctions lors de la prestation des services de SDA de [organisme];

- ✓ De recevoir une formation adéquate et adaptée à son rôle d'intervenant(e) au service de SDA de [organisme];

- ✓ De recevoir le présent code et d'être accompagné dans son application.

6.2 Les responsabilités de l'intervenant(e)

À titre d'intervenant(e) au service de SDA de [organisme], l'intervenant(e) a les responsabilités de/d':

- ✓ Agir avec professionnalisme et de conserver le côté formel dans ses relations avec les parents;

- ✓ Agir de façon équitable et impartiale envers les utilisateurs et utilisatrices du service de SDA;

- ✓ Refuser toutes menaces, harcèlement, agressions verbales, physiques ou psychologiques lors de sa prestation de services de SDA et d'en informer son supérieur immédiat dans les plus brefs délais;

- ✓ Offrir des services de manière à respecter les valeurs et les croyances des personnes qui utilisent les services de SDA, dans les limites des différentes politiques et des règlements de [organisme];

- ✓ Appliquer les différentes politiques et les mécanismes et modalités qui s'y rattachent de [organisme];

- ✓ Être conscient de ses responsabilités et d'agir avec prudence et discernement afin de faire une bonne lecture des différentes situations qui se présentent. Ainsi, l'intervenant(e) adapte ses interventions en conséquence;

- ✓ Déclarer ses relations familiales, amoureuses ou personnelles avec les utilisateurs et utilisatrices des services de SDA ou qui souhaitent les utiliser;

- ✓ Vérifier les relations existantes entre les dirigeants(es) et intervenants(es) de [organisme] et les utilisateurs et utilisatrices bénéficiant des services de SDA ou désirant y avoir accès;

- ✓ Suivre la formation initiale offerte par [organisme] et continuer à se développer professionnellement;

- ✓ Être physiquement et mentalement présent lors de la prestation des services de SDA. En tout temps, agir avec prudence et diligence;

- ✓ Aller chercher de l'aide en cas de dilemme éthique ou de questions sur le présent code;

- ✓ S'assurer du respect de la confidentialité des informations concernant les utilisateurs et les utilisatrices des services de SDA;

- ✓ Respecter les enfants et les parents dans ses interactions et ses interventions;

- ✓ Veiller au respect des droits des enfants et des parents dans ses interventions;

- ✓ Refuser toute rémunération ou tout autre avantage en échange de services rendus aux utilisateurs et utilisatrices des services de SDA;

- ✓ Intégrer les valeurs des services de SDA dans ses interventions;

- ✓ Tenir compte des limites du mandat des services de SDA, de son rôle et de sa fonction.

7. MODALITÉS DE RÉVISION DU CODE D'ÉTHIQUE

Le présent code d'éthique est approuvé par le conseil d'administration de [organisme]. Ce document est mis à jour aux cinq ans, au besoin ou lorsque le RQRSDA propose des modifications.

[Organisme] a désigné la [fonction] comme responsable de l'application de ce code.

8. ENGAGEMENT DE NOTRE [ORGANISME]

Je, _____ (prénom, nom), à titre de [direction générale/coordination], déclare que les membres du conseil d'administration de l'organisation ont pris connaissance du présent code d'éthique et qu'ils en ont compris le sens. J'atteste que, par la présente, [organisme] s'engage à le respecter, plus particulièrement la section 5.2 énumérant ses responsabilités. [Organisme] fera tout en son pouvoir pour faire respecter les droits des enfants présentés à la section 3 et ceux des parents présentés à la section 4. Je m'engage à informer et consulter le conseil d'administration des problématiques ou situations en lien avec l'application du présent code.

Signé à _____, le _____

_____

Signature de la [direction/coordination]

9. ENGAGEMENT DE L'INTERVENANT(E)

Je, _____ (prénom, nom), déclare avoir pris connaissance du présent code d'éthique et d'en comprendre le sens. Par la présente, je m'engage à le respecter, plus particulièrement la section 6.2 énumérant mes responsabilités à titre d'intervenant(e). Je ferai tout en mon pouvoir pour faire respecter les droits des enfants présentés à la section 3 et ceux des parents présentés à la section 4. Je comprends qu'en cas de non-respect de mon engagement [organisme] appliquera ce qui est prévu dans ses politiques organisationnelles (règlements internes, contrat, politique de traitement des plaintes ou autre).

Signé à _____, le _____

_____

Signature de l'intervenant(e)