

### **3.1 – ARRIVÉE ET DÉPART**

**FONDEMENT :** Contribuer à créer un environnement sécuritaire et sécurisé pour les visites et les échanges organisés dans les Centres.

**NORME :**

- Les heures d'arrivée et de départ des parties cohabitantes et visiteuses sont décalées de 15 minutes.
- Les installations et le personnel sont organisés de manière à mettre à profit les capacités du programme afin d'éviter tout contact visuel ou physique entre les parties cohabitantes et visiteuses.
- Les Centres ont élaboré un plan écrit pour gérer les prises et les dépôts d'enfants en retard lequel est facilement accessible sur place.

**POLITIQUE :** Le centre échelonne les heures d'arrivée et de départ des personnes concernées afin d'améliorer la sécurité de tous les participants.

**PROCÉDURES :**

- De préférence, la partie visiteuse devrait être la première à se présenter sur les lieux du Centre avant l'arrivée de la partie cohabitante et de l'enfant.
- Un délai de 15 minutes est prévu entre l'arrivée et le départ des deux parties afin d'éviter tout contact.
- Les surveillants sur place identifient toutes les personnes qui se présentent dans le Centre avant de leur en donner accès.
- À l'arrivée, l'enfant est accueilli par le personnel du Centre et conduit dans la salle de la visite.
- Le personnel de SEC n'accompagne pas la partie visiteuse jusqu'à son véhicule, mais peut demander au personnel de sécurité ou à la police de le faire au besoin. Un incident pourrait se produire et ainsi, la partie concernée pourrait craindre pour sa sécurité en retournant à son véhicule ou en quittant le Centre. Le personnel de SEC peut communiquer avec la police ou le personnel de sécurité du site (le cas échéant) pour qu'ils viennent raccompagner la partie jusqu'à son véhicule.
- Si l'une des parties utilise les transports en commun et ne se sent pas en sécurité pour quitter le Centre, le personnel de SEC pourrait appeler les services d'un taxi (prière d'avoir des fonds à portée de main pour le paiement) ou permettre à la personne d'attendre que quelqu'un vienne la chercher.
- Retour d'un enfant en retard lors d'un échange par la partie visiteuse
  - Examiner les PREMIERS FACTEURS POSSIBLES : météo, transports publics, événements (ex. : défilés), fermeture de routes, la distance à parcourir.
  - Examiner les DEUXIÈMES FACTEURS : qui est le client et quelle est la situation?
  - Communiquer avec la personne visiteuse et lui demander le motif du retard.

- Si le contact est établi, le personnel demande : où se trouve la personne, quel est le temps nécessaire pour se rendre au Centre, tout autre facteur (p. ex. panne du véhicule, numéro de train ou d'autobus, etc.).
- Si la partie visiteuse ne peut être jointe, le personnel communique avec la personne à contacter en cas d'urgence.
- Si le Centre ne peut pas joindre les personnes à contacter en cas d'urgence ou si la partie visiteuse ne retourne pas au Centre dans un délai que le Centre juge raisonnable, on demandera à la police d'intervenir.
- Le personnel communique avec la partie cohabitante pour l'informer de la situation.
- Le personnel communique immédiatement avec le coordonnateur ou le directeur général pour les informer de la situation s'ils ne se trouvent pas au Centre.
- Si la partie visiteuse est en retard de 20 minutes ou plus, il faut appeler la police en utilisant la ligne non réservée aux urgences et leur fournir des renseignements.
- Les deux parties, cohabitante et visiteuse, recevront une lettre ou seront convoquées à une réunion concernant le retard et le service d'échange supervisé.