

## **7.1 PERSONNEL**

**FONDEMENT :** Recruter, former et maintenir en poste un personnel compétent qui soutient et assure la prestation d'un service de haute qualité dans les centres de visites supervisées.

**NORME :** Au moins deux (2) membres du personnel formés doivent être sur place à tout moment pour les visites et les échanges. Le personnel comprend tous les employés, les étudiants et les bénévoles qui sont à l'emploi du Centre. Le personnel est âgé de dix-huit ans ou plus. Le personnel et les bénévoles répondent aux exigences en matière de préembauche du fournisseur de services.

Tous les membres du personnel font l'objet d'un examen de présélection avant de se voir offrir officiellement un poste au Centre.

Tout le personnel et les bénévoles sont formés conformément aux normes minimales de formation du ministère, et sont régulièrement supervisés et évalués.

Tous les employés et les bénévoles doivent recevoir une formation sur les normes de service à la clientèle de la LAPHO, sur l'utilisation des appareils fonctionnels pertinents et sur les politiques et procédures propres aux programmes en matière d'accessibilité.

**POLITIQUE 1 – EMBAUCHE ET FORMATION DU PERSONNEL DU CENTRE :** Le Centre emploie du personnel responsable et professionnel qui répond aux exigences du ministère et de l'organisme en matière d'emploi.

### **PROCÉDURES**

Personnel payé et personnes bénévoles :

- Le Centre établit un plan écrit d'orientation et d'intégration, y compris pour les coordonnateurs.
- Le Centre examine la politique d'assurance de l'organisme d'accueil avant d'accepter la participation de bénévoles.
- Le Centre effectue une vérification auprès de trois personnes fournies en référence qui peuvent attester de la capacité du candidat à occuper le poste comme condition d'embauche.
- Le Centre demande aux nouveaux employés et aux personnes bénévoles de signer une entente de confidentialité des renseignements et un formulaire de conflit d'intérêts dès leur entrée en fonction.
- Le personnel et les bénévoles s'inscrivent ou ont accès au tableau d'affichage d'ISAID pour consulter le matériel de formation et les ressources du programme, et prendre part aux discussions relatives au service.
- Le coordonnateur s'assure que le personnel et les bénévoles suivent la formation téléchargée requise des ressources humaines dans les délais impartis, en confirmant qu'elle a été complétée auprès du service des ressources humaines.

- Le coordonnateur inclut un élément de formation aux réunions d'équipe et discute des scénarios de cas de manière à assurer un apprentissage plus poussé.
- Le Centre crée une politique et un calendrier visant la supervision et l'évaluation du personnel. Le personnel est évalué au moins une fois par mois et au moins une fois par année.
- Le Centre établit un plan écrit pour le transfert des connaissances et la relève du personnel, y compris pour les coordonnateurs.

### Étudiants

- Le Centre examine les politiques de l'agence d'accueil concernant l'utilisation et le rôle des étudiants avant d'accepter la participation de tout étudiant au programme.
- Le Centre confirme que les étudiants sont couverts par la police d'assurance de l'agence.
- Le coordonnateur s'entretient avec les représentants de l'établissement scolaire concerné afin de mieux comprendre ses attentes à l'égard du centre et de l'étudiant avant d'accepter la contribution d'un étudiant au centre.
- Le coordonnateur fait passer une entrevue à tout étudiant potentiel.
- Le coordonnateur assume la responsabilité de la supervision et de l'évaluation de l'étudiant.

### **PRATIQUES EXEMPLAIRES :**

- Le personnel du Centre doit avoir une bonne connaissance des questions liées aux enfants et aux familles.
- Il est recommandé au personnel du Centre d'avoir une formation en services sociaux.
- Les étudiants peuvent provenir de divers programmes connexes, notamment dans les domaines suivants : travail social, service social, travail auprès d'enfants et de jeunes, éducation de la petite enfance, psychologie, droit, enseignement et services communautaires.
- Le personnel et les bénévoles doivent pouvoir être en mesure de participer à des activités de perfectionnement professionnel afin de mettre à jour leurs compétences.
- Les Centres exigent un engagement minimum de la part des bénévoles afin de réduire le taux de rotation du personnel.
- Les Centres qui souhaitent retenir les services d'étudiants doivent communiquer avec les collèges et les universités pour leur faire part de leur intérêt, promouvoir les services du Centre et s'informer sur la marche à suivre.
- Les Centres doivent veiller à ce que le personnel soit reconnu par l'organisation pour le travail qu'il accomplit, y compris les membres du conseil d'administration et du comité consultatif.

### **POLITIQUE 2 –EMBAUCHE D'ANCIENS PARTICIPANTS**

Le Centre n'embauche aucun ancien utilisateur des services de visites parentales supervisées ayant participé au programme en tant que partie cohabitante ou visiteuse. Les enfants qui ont anciennement participé au programme sont embauchés

à la discrétion du coordonnateur et seulement si le dossier est fermé et que le litige a été résolu.

## **PROCÉDURES**

- Le coordonnateur mène une entrevue de présélection poussée avec l'ancien utilisateur du service avant de prendre une décision d'embauche.
- Le Centre examine attentivement les questions de confidentialité et de conflit d'intérêts avant de prendre une décision d'embauche.

## **POLITIQUE 3 - CONGÉDIEMENT DES BÉNÉVOLES ET MOTIF VALABLE**

CONGÉDIEMENT : Tous les candidats seront invités à lire les politiques susmentionnées lors des entrevues finales. Les bénévoles qui n'adhèrent pas aux règles et aux procédures du SEC ou qui ne remplissent pas leur mission de manière satisfaisante pourraient être congédiés. Voici le processus de congédiement des bénévoles :

- Le processus est fondé sur les normes de rendement établies pour chaque poste et sur les résultats de l'évaluation du rendement de tous les bénévoles.
- Il comprend une série de mises en garde orales et écrites.

MOTIF VALABLE : Un motif valable peut entraîner l'interruption du placement de tous les bénévoles auprès de l'organisation.

- Refus ou incapacité à soutenir et à promouvoir la mission de SEC ou les objectifs du programme.
- Ne pas se conformer aux normes physiques ou mentales en matière de rendement.
- Ne pas se conformer aux politiques ou procédures de SEC.
- Abus ou mauvais traitement des clients ou des collègues.
- Actes illégaux, violents ou dangereux.
- Mensonges ou falsification de dossiers.
- Vol de biens ou utilisation abusive des fonds, de l'équipement ou du matériel de SEC.
- Être sous l'influence de l'alcool ou de drogues pendant les fonctions de bénévoles.
- Grossière inconduite ou insubordination.