



SERVICE DE SUPERVISION
DES DROITS D'ACCÈS

GUIDE DE RÈGLEMENTS
ÉCHANGES DE GARDE
2022

*Un lieu de rencontre neutre
Un impact positif favorisant le maintien de la relation parent-enfant*

Inscription

Ouverture de dossier

1. L'inscription des deux parents doit être complétée avant que les échanges soient accordés.
2. Une rencontre ou un rendez-vous téléphonique avec chacun des parents est requis pour effectuer l'ouverture de dossier. Des frais de **10,00\$** par parent sont exigés pour l'ouverture de dossier.
3. Les parents doivent aviser une intervenante de tous changements qui surviennent après la signature de l'entente à propos de leur adresse, leur numéro de téléphone, leur avocat ou encore des modifications à l'ordonnance de la Cour.

Confidentialité

L'ensemble des informations inscrites aux dossiers est confidentiel, c'est-à-dire les coordonnées des parents, les notes d'observation ou encore toutes informations liées aux échanges de garde. Aucune information ne sera divulguée à moins d'obtenir une autorisation écrite de la personne concernée.

Liste d'attente

La Maison de la Famille de Trois-Rivières se réserve le droit d'établir une liste d'attente pour le service de supervision des droits d'accès (SDA) selon la disponibilité des ressources humaines et de la disponibilité des locaux.

Tarifification

Contribution parentale

La contribution parentale pour les échanges de garde est de **2,00\$** par échange. Ces frais doivent être acquittés par chacun des parents à chaque échange de garde à moins d'indications contraires dans le jugement. Il est possible de payer en argent comptant ou par chèque. Notez qu'aucun montant prépayé ne sera remboursé.

** Des arrangements financiers peuvent être établis afin d'éviter de nuire aux droits d'accès de l'enfant.*

Frais de retard

Après 15 minutes de retard à l'échange de garde, des frais de **5,00\$** seront facturés.

Demande de rapport

Des frais de **85,00\$** sont exigés pour obtenir un rapport complet concernant le déroulement des échanges de garde. Ce montant doit être payé avant d'obtenir les rapports. Il est possible de payer en argent comptant ou par chèque.

Présences et confirmation

Puisque l'horaire des échanges de garde est établi à l'avance, aucune confirmation n'est requise de la part des parents. **Pour annuler ou modifier l'horaire d'un échange de garde, le parent doit aviser une intervenante dans les plus brefs délais.**

Covid-19 et autres virus

Le parent ou l'enfant testé positif à la Covid-19 ou qui a des symptômes doit aviser une intervenante. Celui-ci sera en mesure d'ajuster l'échange pour que tout se déroule de manière sécuritaire pour les employés et les familles. Cette procédure est valable pour tout autre virus contagieux.

Fonctionnement des échanges de garde

Le parent qui vient chercher l'enfant arrive en **premier** sur les lieux, c'est-à-dire 10 minutes avant le parent qui amène l'enfant. Celui-ci doit obligatoirement :

1. Entrer seul dans l'établissement;
2. Se diriger dans la salle prévue selon les instructions des intervenantes;
3. Partir au signal des intervenantes seulement.

Le parent qui amène l'enfant arrive en **deuxième** sur les lieux, c'est-à-dire 10 minutes après le parent qui vient chercher l'enfant ou les enfants. Celui-ci doit obligatoirement :

1. Accompagner le ou les enfant (s) à l'entrée du bâtiment où une intervenante les accueillera;
2. Rester à l'extérieur du bâtiment (le dernier contact « parent-enfant(s) » se fait à l'extérieur);
3. Remettre tout le matériel à l'enfant lors de l'échange;
4. Partir rapidement du stationnement.

En aucun cas, l'intervenante n'agira à titre d'intermédiaire entre les parents. Si les parents souhaitent communiquer de l'information entre eux, ils devront le faire par écrit seulement. Chaque parent a le droit d'accepter ou de refuser les communications. Une copie de la correspondance sera déposée au dossier.

** Les intervenantes ne sont pas responsables des objets oubliés, perdus ou volés.*

Après **30 minutes** sans nouvelle de l'un ou l'autre des parents, l'échange de garde est annulé.

* Advenant le cas qu'une autre personne vienne chercher l'enfant, le parent doit aviser les intervenantes et préciser le nom complet de cette personne. Avant de partir avec le ou les enfant (s), celle-ci devra présenter une pièce d'identité qui sera photocopiée et conservée au dossier.

Règlements

Ordonnances

En tout temps, les parents doivent respecter l'ordonnance de la Cour supérieure ou du Centre jeunesse.

Retards et avances

Il est important de respecter l'horaire afin d'éviter des contacts entre les parents dans le stationnement. L'arrivée sur les lieux ne peut donc pas se faire avant ou après l'heure prévue. Le parent qui n'est pas en mesure de respecter l'horaire doit aviser une intervenante dans les plus brefs délais.

Annulations/absences

À la suite de trois échanges annulés de façon consécutive sans justification valable de la part d'un même parent, il y aura automatiquement suspension du dossier (sans lettre d'avertissement). Un billet médical, une preuve de voyage et un avis de décès dans la famille proche sont les seules pièces justificatives admissibles.

État physique et psychologique

Tout comportement ou parole portant préjudice à la sécurité ou au bien-être des enfants, des autres familles ou du personnel entraînera immédiatement une suspension des services (exemples : état de consommation, agressivité, gestes de violence, paroles irrespectueuses, menaces, etc.).

** Les intervenantes ont l'obligation de contacter le service de police dès qu'ils détectent un danger potentiel pour les enfants, les autres familles ou le personnel.*

Accompagnateurs

Le parent avec un accompagnateur dans la voiture doit stationner son véhicule dans la rue ou dans le fond du stationnement. L'accompagnateur doit rester à l'intérieur du véhicule.

Imprévus et forces majeures

La Maison de la Famille de Trois-Rivières se réserve le droit de suspendre immédiatement le service SDA dans le cas d'une situation majeure et imprévisible (ex. : manque de personnel, restructuration organisationnelle, pandémie, vandalisme ou incendie).

Covid-19 et autres virus

En cas de symptômes liés à la Covid-19 ou de tout autre virus contagieux, l'organisme peut refuser de procéder à l'échange de garde à l'intérieur de ses locaux. Toutefois, il sera possible d'effectuer l'échange de garde à l'extérieur des locaux, en évitant les contacts entre les parents et sous la supervision d'intervenantes.

** En tout temps, des modifications (retraits, ajustements ou ajouts de clauses) concernant les règlements déjà mis en place peuvent survenir afin d'assurer le bon fonctionnement des services.*

Mesures disciplinaires

Lettre d'avertissement

Une lettre d'avertissement sera remise aux parents, aux avocats et aux intervenants sociaux dans le cas d'une situation problématique qui survient de manière répétitive. Si le problème persiste, il y aura une suspension des services.

Suspension des services

Lors d'une suspension, une lettre sera envoyée aux avocats et intervenants sociaux de chaque parent afin d'expliquer le motif de la suspension, la durée et les mesures prévues pour y remédier. Les mesures disciplinaires sont les suivantes :

- 1^{re} suspension : retrait du service pour 1 mois;
- 2^e suspension : retrait du service pour 6 mois;
- 3^e suspension : retrait du service pour 1 an;
- 4^e suspension : fermeture du dossier.

À la suite d'une suspension, le ou les parents doivent signer un contrat d'engagement pour avoir accès de nouveau aux services d'échanges de garde.

Manque de respect et gestes de violence

Aucun manque de respect ou de gestes de violence à l'égard du personnel ou des familles ne sera toléré. La Maison de la Famille suspendra immédiatement le service d'échange de garde. La durée sera déterminée en fonction de la gravité du geste. Si le parent souhaite utiliser de nouveau le service d'échange de garde, il devra vérifier auprès de l'organisme s'il est possible de signer un contrat d'engagement.

Plaintes

En cas d'insatisfaction à l'égard des services offerts à la Maison de la Famille de Trois-Rivières, vous pouvez contacter la direction au 819-691-0387 poste 3. Il est également possible de remplir le formulaire de plainte qui se trouve sur le site Internet de l'organisme et de l'envoyer par courriel à Direction@mftr.ca. Un suivi sera effectué dans les plus brefs délais.

Horaire

Vendredi :	16h00 à 18h30
Samedi :	8h30 à 17h00
Dimanche :	8h30 à 18h00

** Des échanges de garde peuvent être planifiés à d'autres moments sur entente seulement.*

Pour rejoindre une intervenante de la Maison de la Famille:

Téléphone :	(819) 691-0387 Poste 1
Télécopieur :	(819) 691-0421
Courriel :	sda@mftr.ca
Site Internet :	https://maison-famille.org
Page Facebook :	Maison de la Famille de Trois-Rivières
Heures d'ouverture :	Lundi au jeudi : 9h00 à 16h00 Vendredi : 10h30 à 18h30 Samedi : 8h30 à 17h Dimanche : 8h30 à 18h

IL EST POSSIBLE DE LAISSER UN MESSAGE SUR LA BOÎTE VOCALE 24H/24, ET CE, 7 JOURS SUR 7. UN MEMBRE DE L'ÉQUIPE RETOURNERA L'APPEL DANS LES MEILLEURS DÉLAIS.