



## **SERVICE DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS**

**GUIDE DE RÈGLEMENTS  
VISITES SUPERVISÉES<sup>®</sup>  
2024-2025**

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 visites soient accordées.
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 un intervenant 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 visites supervisées. 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.

## Tarification

### Contribution parentale

La contribution parentale pour les visites supervisées est de **5,00\$** par visite. Ces frais doivent être acquittés par le parent visiteur à chaque visite. Il est possible de payer en argent comptant, par chèque ou virement Interac. Notez qu'aucun montant prépayé ne sera remboursé.

*\* Des arrangements financiers peuvent être établis afin d'éviter de nuire au droit d'accès de l'enfant.*

### Absences et annulations

Tout parent (gardien ou non-gardien) qui annule une visite à moins de 24 heures d'avis devra en assumer les coûts de la visite, soit 5,00\$.

### Demande de rapport

Des frais de **8,00\$** sont exigés par note d'observation jusqu'à concurrence de **85,00\$**. Ce montant doit être payé avant d'obtenir les notes. Il est possible de payer en argent comptant, par chèque ou virement Interac. Des délais de 4 à 6 semaines sont à prévoir pour la production de rapports.

## Présences et confirmation

### Parent visiteur

Le parent qui vient en visite doit confirmer sa présence entre le lundi et le jeudi midi. Si le parent ne confirme pas sa présence dans ce délai, la visite est automatiquement annulée.

### Parent gardien ou tuteur

Les intervenants doivent contacter le parent ou le tuteur de l'enfant au plus tard le jeudi 17h afin de confirmer ou annuler la tenue de la visite.

### Covid-19 et autres virus

Le parent ou l'enfant testé positif à la Covid-19 ou qui a des symptômes doit aviser un intervenant. La visite sera alors annulée sans frais. Cette procédure est valable pour tout autre virus contagieux.

## Fonctionnement des visites supervisées

**Le parent qui vient en visite supervisée doit** arriver 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, par la porte avant par la rue Ste-Cécile ;
2. Se diriger dans la salle prévue selon les instructions des intervenants ;
3. Prendre un moment avant de partir pour discuter avec l'intervenant du déroulement de la visite ;
4. Attendre le signal des intervenants avant de partir.

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

1. Accompagner le ou les enfant (s) par la porte arrière de l'établissement où un intervenant les accueillera ;
2. Partir rapidement de la ruelle à la fin de la visite.

**En aucun cas**, l'intervenant 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. Chaque parent a le droit d'accepter ou de refuser les communications. Une copie de la correspondance sera déposée au dossier.

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

\* Advenant le cas qu'une autre personne vienne chercher l'enfant, le parent doit aviser un intervenant 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 un intervenant dans les plus brefs délais.

### Annulations/absences

À la suite de trois visites annulées 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 intervenants 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 qui souhaite être accompagné lors d'une visite supervisée doit faire inscrire l'accompagnateur dans le jugement, sans quoi celui-ci ne sera admis sous aucune autre condition.

*\*La fratrie de l'enfant pourrait être présente à la condition d'en faire la demande auprès des intervenants, au minimum 48h avant le jour de la visite.*

### Hygiène et alimentation

Le parent qui vient en visite supervisée doit apporter tout le matériel nécessaire à la rencontre comme des couches et des lingettes humides. Selon la plage horaire attribuée, il est aussi responsable d'apporter une collation ou un repas.

### Dynamique des visites

Lors des visites, il est important d'être dans le moment présent. Les sujets en lien avec les événements passés ou le futur sont à éviter. De plus, les propos tenus à l'égard de l'autre parent ou tout autre membre de la famille doivent être respectueux, et ce, en tout temps.

### Utilisation du cellulaire

L'utilisation du cellulaire doit se limiter à la prise de photo. Aucune vidéo n'est permise. À noter que les intervenants devront vérifier les photos prises à la fin de la visite.

## **Sorties extérieures**

Dès la deuxième visite, il sera possible de sortir à l'extérieur dans les parcs à proximité de l'organisme, selon un trajet préétabli. Cette permission sera seulement accordée à la suite du bon déroulement de la première visite.

## **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).

*\* 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<sup>re</sup> suspension : retrait du service pour 1 mois;
- 2<sup>e</sup> suspension : retrait du service pour 6 mois;
- 3<sup>e</sup> suspension : retrait du service pour 1 an;
- 4<sup>e</sup> suspension : fermeture du dossier.

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

*\*Les suspensions sont à la discrétion de la direction. À tout moment, la direction se réserve le droit de modifier les modalités de suspension.*

### **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 la visite supervisée. La durée sera déterminée en fonction de la gravité du geste. Si le parent souhaite utiliser de nouveau le service SDA, 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 du Commissaire aux plaintes et qualité des services santé et services sociaux du CIUSSS-MCQ. Par la suite, une analyse du dossier sera effectuée par la direction qui vous fera un suivi dans les plus brefs délais.

## Horaire

<b>Samedi :</b>	9h00 à 11h00	11h30 à 13h30	14h00 à 16h00
<b>Dimanche :</b>	9h00 à 11h00	11h30 à 13h30	14h00 à 16h00

---

**Pour rejoindre un intervenant de la Maison de la Famille de Trois-Rivières :**

<b>Téléphone :</b>	(819) 691-0387 <i>Coordonnatrice et intervenants</i> : Poste 1 <i>Direction</i> : Poste 3
<b>Télécopieur :</b>	(819) 691-0421
<b>Courriel :</b>	<a href="mailto:sda@mftr.ca">sda@mftr.ca</a>
<b>Site Internet :</b>	<a href="https://maison-famille.org">https://maison-famille.org</a>
<b>Page Facebook :</b>	Maison de la Famille de Trois-Rivières
<b>Heures d'ouverture :</b>	Lundi au jeudi : 9h00 à 16h30 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.**

---

**Pour procéder à un paiement par virement Interac :**

<b>Adresse courriel :</b>	<a href="mailto:direction@mftr.ca">direction@mftr.ca</a>
<b>Mot de passe :</b>	MFTR2023

Il est primordial d'ajouter un message indiquant votre nom complet ainsi que le service utilisé.