



# GUIDE DE BIENVENUE

VISITES SUPERVISÉES



2026-2027

# MOT DE BIENVENUE

Bienvenue!

Nous savons que franchir la porte d'un service comme le nôtre peut venir avec beaucoup d'émotions; de la fatigue, des questions, parfois des inquiétudes... mais aussi de **l'espoir**.

**Ici, chaque histoire est accueillie avec respect, sans jugement.**

Notre offre un espace sécuritaire, inclusif et encadré où les liens peuvent se vivre et se reconstruire dans le respect du rythme de chacun.

**Aux parents et/ou figures importantes :** Votre présence compte. Nous sommes conscients que la parentalité peut parfois se vivre à travers des chemins différents. Ici, chaque rôle est accueilli avec respect.

**Aux enfants :** Ici, tu as le droit d'être toi-même. De rire, de bouger, de parler... ou de ne pas parler. Ta sécurité et ton bien-être sont au cœur de tout ce que nous faisons.

Nous travaillons avec douceur, professionnalisme et confidentialité. Chaque geste posé vise à soutenir des relations plus saines, plus sécurisantes et plus sereines.

**Merci de nous accorder votre confiance.**

Nous sommes honoré·e·s de marcher un bout de chemin avec vous.

Avec bienveillance,

*L'équipe de la Maison de la famille de Trois-Rivières*



# TABLES DES MATIÈRES

---

QUI SOMMES-NOUS? 04

---

NOS RÈGLEMENTS 08-09

---

NOTRE FONCTIONNEMENT 10

---

TARIFICATION 11

---

MESURES DISCIPLINAIRES 12

---

NOS COORDONNÉES 13

---



# QUI SOMMES- NOUS?

## NOTRE MISSION

L'organisme a pour mission de contribuer au bien-être des familles de la Mauricie en favorisant le développement des liens familiaux, la prévention des difficultés et le soutien au quotidien, par la mise en place de services et d'actions communautaires accessibles et adaptés aux réalités des parents et des enfants.

## NOTRE VISION

Être un milieu inclusif, chaleureux, accueillant et sécurisant où les familles se sentent soutenues et respectées.

## NOS VALEURS

bienveillance | confidentialité | neutralité  
inclusion | sécurité

NOUS SOMMES  
MEMBRES:



troc cq̄m



CORPORATION DE  
DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE  
DE TROIS-RIVIÈRES



Regroupement québécois  
des ressources de supervision  
des droits d'accès

# NOTRE ÉQUIPE

## DIRECTION(S)

Marie-Soleil | Coordinatrice clinique

Isabelle | Coordinatrice administrative

## INTERVENANTES

Noémie | Alicia | Julianne | Christina | Frédérique  
Frédérique | Audrey-Rose | Rose-Marie

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Maria | Présidente (intérim)

Maryse | Trésorière

Élisabeth | Secrétaire

Élisa | Administratrice

Émilie | Administratrice

Barbara | Administratrice



# RÔLE DE L'INTERVENANT(E)

Assurer la sécurité physique et émotionnelle de l'enfant

Maintenir un cadre neutre et professionnel

Observer et documenter

Rétroaction au parent visiteur

Encadrer le déroulement des visites

Protéger la confidentialité

Appliquer les règlements de l'organisme

S'occuper de l'enfant en l'absence du parent



# AUTRES

## CONFIDENTIALITÉ ET PROFESSIONNALISME

Les informations inscrites aux dossiers, sont confidentielles. Aucune information ne sera divulguée à moins d'obtenir une autorisation écrite de la personne concernée.

Aucun ajout, demande d'ami ou communication sur les réseaux sociaux avec les intervenants n'est permis.

## TRANSPORTEUR

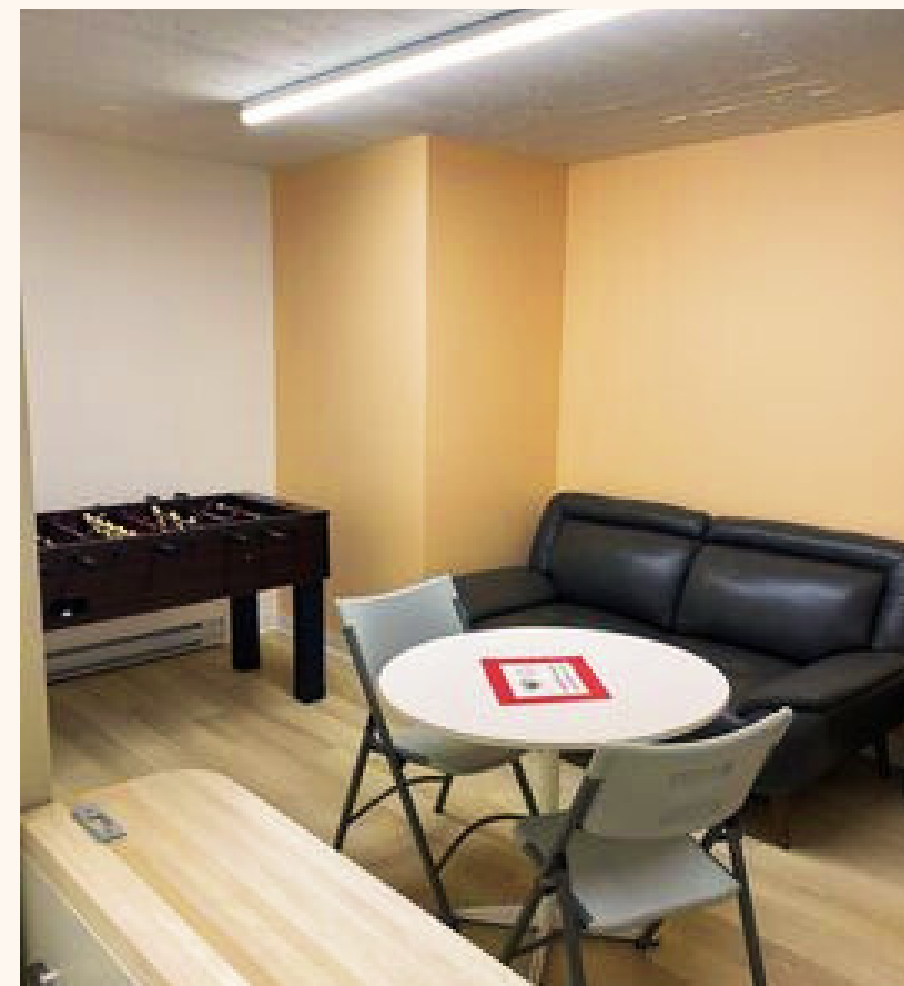
Advenant le cas qu'une autre personne vienne chercher l'enfant, le parent gardien doit aviser la coordonnatrice clinique avant jeudi 16h30 et préciser le nom complet de cette personne. Avant de partir avec le ou les enfant (s), le transporteur devra présenter une pièce d'identité qui sera photocopiée et conservée au dossier.

## ATTRIBUTION DES LOCAUX

Afin de favoriser un fonctionnement harmonieux pour toutes les familles, l'attribution des locaux est effectuée par l'équipe. Si un parent souhaite un local particulier, il est invité à le mentionner lors de la confirmation de sa visite. La demande sera considérée selon les disponibilités et les besoins des enfants.

## RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT

Les espaces de visite sont des lieux partagés par plusieurs familles. Afin de préserver un environnement sécuritaire et agréable pour tous, il est demandé d'utiliser le matériel avec soin et de remettre les lieux en ordre à la fin de la visite.



# NOS RÈGLEMENTS

## Ordonnances

Les parents doivent respecter l'ordonnance de la Cour supérieure ou de la DPJ, en tout temps.

## Retards et avances

Il est important de respecter l'horaire, afin d'éviter les contacts entre les parents dans le stationnement.

L'arrivée sur les lieux ne peut se faire avant ou après l'heure prévue. Le parent qui n'est pas en mesure de respecter l'horaire doit aviser les intervenants dans les plus brefs délais.

## Annulations et absences

Tout parent (gardien ou visiteur) qui annule une visite à moins de 24 heures d'avis devra assumer les coûts de la visite, soit 6,00\$.

Après trois visites annulées de façon consécutives sans justification valable de la part du parent visiteur, il y aura automatiquement une suspension du dossier (sans lettre d'avertissement).

Les seuls motifs acceptés sont :

- billet médical
- preuve de voyage
- avis de décès dans la famille proche

## Comportement inadéquat

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 déplacés, paroles irrespectueuses, discours inappropriés concernant l'autre parent, menaces, etc.).

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

## **Accompagnateurs**

Le parent visiteur qui souhaite être accompagné lors d'une visite supervisée doit faire inscrire l'accompagnateur dans le jugement.

La fratrie de l'enfant pourrait être présente à la condition d'en faire la demande à la coordonnatrice clinique au minimum 48 heures avant la visite. La coordonnatrice clinique devra approuver la demande.

## **Hygiène et alimentation**

Pour le bien-être de l'enfant, le parent visiteur doit apporter tout le nécessaire à la rencontre (ex; couches, lingettes, biberons).

Selon l'horaire, le parent gardien est aussi responsable d'apporter une collation ou un repas. Le parent visiteur peut faire livrer un repas directement dans nos locaux.

\*L'achat de couches et de collations est disponible sur place.

## **Dynamique des visites**

Lors des visites, il est attendu que le parent visiteur demeure présent et attentif à l'enfant. Les sujets en lien avec le passé ou le futur sont à éviter. Les propos envers l'autre parent ou les autres membres de la famille doivent rester respectueux, en tout temps.

## **Utilisation du cellulaire**

L'usage du cellulaire doit se limiter à la prise de photos et/ou à la commande d'un repas (si nécessaire). L'intervenant est responsable de prendre les photos.

Aucune vidéo n'est permise.

\*L'utilisation des cellulaires est interdite pour les enfants/adolescents. Les applications tels que *Chat GPT, Tiktok, Instagram, Snapchat, etc*, sont interdites.

## **Sorties extérieures**

Dès la troisième visite, il sera possible de sortir à l'extérieur dans les parcs à proximité de l'organisme. Cette permission sera accordée selon le bon déroulement des visites et du respect de nos règlements. Cette permission peut être retiré si les visites supervisées ne se déroulent pas convenablement.

## **Virus**

Le parent ou l'enfant ayant des symptômes d'un virus contagieux, doit en aviser les intervenants. La visite sera alors annulée sans frais.

# NOTRE FONCTIONNEMENT

## LA SEMAINE AVANT LA VISITE | CONFIRMATION

**Le parent visiteur doit confirmer sa présence entre le lundi et le mercredi.** Afin de confirmer sa présence, le parent visiteur doit appeler, laisser un message sur le répondeur, écrire via *Facebook* ou écrire un courriel à la coordonnatrice clinique.

\*Il n'y aura **aucun** retour d'appel, pour donner suite à la confirmation, à l'exception d'un changement.

**Si le parent visiteur ne confirme pas sa présence dans ce délai, la visite sera automatiquement annulée.**

La coordonnatrice clinique contactera le parent gardien, au plus tard le jeudi 16h30 afin de confirmer ou annuler la tenue de la visite.

## LA VISITE | ARRIVÉE ET DÉPART

**Le parent gardien et l'enfant arrivent en premier à l'organisme, à l'heure prévue :**

- Le parent gardien et l'enfant entre dans l'établissement, par la porte avant sur la rue Sainte-Cécile;
- Les intervenants prennent en charge l'enfant et discutent avec le parent gardien, au besoin;
- Le parent gardien quitte l'établissement.

\*Les intervenants s'occupent des enfants. Ce moment permet à l'enfant de créer un lien agréable et significatif avec les intervenant.e.s.

**Le parent visiteur arrive à l'heure prévue :**

1. Le parent visiteur entre seul dans l'établissement, par la porte arrière;
2. Le parent visiteur se dirige dans la salle prévue, selon les indications des intervenants;
3. La visite débute.

## FIN DE LA VISITE

**Le parent gardien** vient chercher l'enfant, à l'heure prévue.

**Le parent visiteur** doit remettre la salle dans le même état de propreté qu'à son arrivée et effectuer un retour **obligatoire** avec l'intervenant.

\*Le retour permet à l'intervenant de soulever les forces et aussi d'offrir un accompagnement au parent visiteur. C'est un moment qui se veut bienveillant et agréable.

# NOS TARIFS

## Ouverture de dossier

Des frais de **15,00\$** par parent sont exigés pour l'ouverture de dossier.

\*L'inscription des deux parents doit être complétée avant que la première visite soit effectuée.

## Coûts des visites

- Dossier DPJ: Le parent visiteur doit payer **120\$** annuellement.
- Dossier Cour Supérieur: Le parent visiteur doit payer **120\$** annuellement.
- Dossier entente: Chaque parent doit payer **60\$** annuellement.

**Lors de l'ouverture du dossier, le parent visiteur doit signer une entente de paiement.**

Il doit choisir l'une des modalités suivantes :

- Paiement unique (pour l'année complète);
- Paiement aux 6 mois;
- Paiement aux 3 mois.

\*Le choix effectué sera inscrit dans l'entente et devra être respecté pour la durée prévue.

## Demande de lettre ou courriel

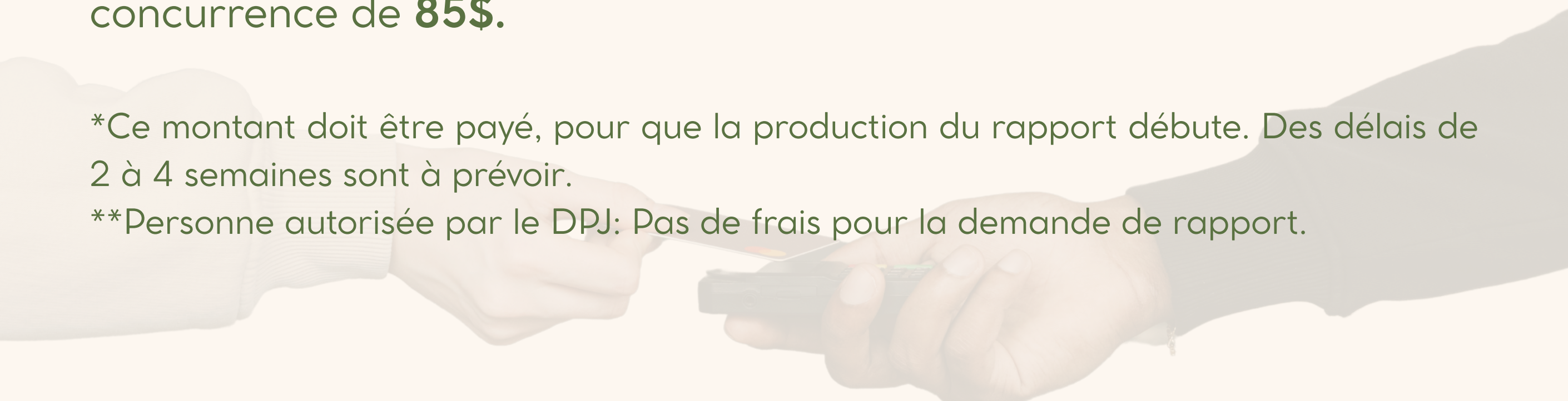
Des frais de **10\$** sont exigés. Ce montant doit être payé à l'organisme avant l'envoi de la lettre ou du courriel.

## Demande de rapport

Des frais de **8\$** sont exigés par note d'observation jusqu'à concurrence de **85\$**.

\*Ce montant doit être payé, pour que la production du rapport débute. Des délais de 2 à 4 semaines sont à prévoir.

\*\*Personne autorisée par le DPJ: Pas de frais pour la demande de rapport.



# 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 à trois reprises. Dès l'envoi de cette lettre, 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, ainsi que la durée. 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 parent ayant été suspendu doit nous contacter et signer un contrat d'engagement pour avoir à nouveau accès aux services.

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

# PLAINTES

## 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.



# NOS COORDONNÉES

## POUR NOUS JOINDRE

TÉLÉPHONE	<b>(819) 691-0387</b> Les intervenants : Poste 1 Coordonnatrice clinique : Poste 1 et 3 Coordonnatrice administrative : Poste 3
TÉLÉCOPIEUR	<b>(819)-691-0421</b>
COURRIEL	<b>Maison de la famille de Trois-Rivières</b> : direction@mftr.ca <b>Coordonnatrice clinique</b> : coordinationclinique@mftr.ca <b>Coordonnatrice administrative</b> : coordinationadministrative@mftr.ca
ADRESSE	515 rue Sainte-Cécile, Trois-Rivières
SITE WEB	<a href="https://maison-famille.org">https://maison-famille.org</a>
FACEBOOK	Maison de la famille de Trois-Rivières

## HEURES D'OUVERTURE :

Lundi au jeudi : 9h30 à 16h30

Vendredi : 9h30 à 18h30

Samedi : 8h30 à 17h00

Dimanche : 8h30 à 18h00

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

