



SERVICE DE SUPERVISION

DES DROITS D'ACCÈS

GUIDE DE RÈGLEMENTS

VISITES SUPERVISÉES

2020-2021

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

Inscription

1. Un dossier client est ouvert au nom de l'enfant.
2. L'inscription des deux parents doit être complétée avant que les droits d'accès ne soient accordés aux parents. Un intervenant rencontre chacun des parents individuellement pour l'ouverture du dossier.
3. Des frais de 10,00\$, par parent, sont exigés pour l'utilisation du service de supervision des droits d'accès, ainsi que pour un changement de service ou pour une réouverture de dossier.
4. Par mesure de sécurité, les intervenants prendront une photo des parents et des enfants.
5. Le service se réserve le droit d'établir une liste d'attente selon la disponibilité de ses ressources humaines et la disponibilité des lieux physiques.
6. Les parents doivent aviser un intervenant du service des changements qui surviennent après la signature du dossier au niveau de leur adresse, leur numéro de téléphone, un changement d'avocat ou des modifications à l'ordonnance de Cour.

Contribution du parent visiteur

1. La contribution pour le parent qui vient en visite est de **5,00\$** pour un enfant. Des frais de **1,00\$** sont ajoutés à ce montant pour chaque enfant additionnel (ex. pour deux enfants, les frais sont de 6,00\$ au total).
2. Ces frais doivent être acquittés à chaque visite.
3. Des arrangements peuvent être pris avec les parents afin d'éviter de nuire au droit d'accès de l'enfant.
4. Aucun remboursement lors de frais de services prépayés.

Présences et Confirmation

1. Le parent qui vient en visite doit confirmer sa présence **entre le lundi et le jeudi à midi** afin de s'assurer de la disponibilité du service.
2. Lorsque les intervenants ont la confirmation que le parent sera présent, ils appellent l'autre parent afin que celui-ci puisse confirmer la présence de l'enfant.
3. Si la confirmation n'est pas faite dans les délais prescrits, le service sera annulé.
4. Tout parent qui annule une visite après 17h00, la veille de celle-ci, devra assumer les frais de la visite, qu'il s'agisse du parent gardien ou du parent visiteur.
5. *COVID-19* Les parents doivent communiquer avec les intervenants la journée avant la visite supervisée afin de remplir le questionnaire concernant les symptômes avec ceux-ci.

Ordonnance du Tribunal

1. Le parent doit respecter l'ordonnance de Cour ou l'entente prise avec les Centres Jeunesse et doit aviser le service de tout changement apporté à ces documents.

État physique et psychologique des utilisateurs du service

1. Tout comportement portant préjudice à la sécurité et au bien-être de l'enfant, des autres utilisateurs ou du personnel, entraînera l'annulation des services. Exemples : état de consommation, agressivité, gestes de violence.
2. En tout temps, les parents se doivent de respecter les intervenants et les règles du service de supervision des droits d'accès : aucune parole irrespectueuse, geste de violence ou menace ne seront tolérés. Les intervenants ont l'obligation de contacter le service de police dès qu'ils détectent un danger pour les enfants, autres utilisateurs et eux-mêmes.

Confidentialité

1. Toutes les informations nominatives et personnelles fournies par les parents sont confidentielles et ne peuvent être divulguées sans l'autorisation écrite de la personne concernée.

Arrivées - Départs

1. Le parent se doit de respecter l'horaire prévu dans l'entente.
2. Le parent doit avertir de tout retard.
3. Des frais de 5,00\$ par tranche de 15 minutes de retard seront facturés.
4. Après 25 minutes de retard de la part du parent-visiteur, la visite supervisée est annulée et l'enfant est confié à son parent gardien.
5. Si un parent ne se présente pas pour sa visite ou annule celle-ci alors que son enfant est déjà sur place, des frais de 15,00\$ lui sont chargés.

Fonctionnement des visites supervisées

Le parent-visiteur :

- Le parent doit se présenter 10 minutes avant l'heure prévue de sa rencontre. **Aucun retard** ne sera accepté puisque tous les parents arrivent dans le même stationnement.
- Le parent nettoie/désinfecte ses mains en entrant.
- Le parent se dirige dans la salle prévue selon les instructions des intervenants.
- Un intervenant lui fera signer le registre d'arrivée-départ. Il s'agit aussi du moment où le parent peut s'acquitter des frais.

Le parent-gardien :

- Le parent et l'enfant arrivent à l'heure établie préalablement avec le personnel selon les disponibilités du service. **Aucun retard/avance** ne sera accepté puisque tous les parents arrivent dans le même stationnement.
- Le parent et l'enfant nettoient/désinfectent leurs mains en entrant.
- Un intervenant fera signer le registre d'arrivée-départ au parent.
- Le parent quitte et l'enfant se dirige dans la salle où se trouve le parent-visiteur.
- Le parent se doit de quitter le stationnement **rapidement**.

Responsabilités du parent visiteur

1. Le parent visiteur doit accompagner son enfant en tout temps.
2. Il a la responsabilité de pourvoir à tous les besoins de l'enfant :
 - **Hygiène** : Le parent en visite doit apporter le nécessaire pour l'enfant, par exemple, les couches, lingettes, crème et autres. Il doit accompagner son enfant, si celui-ci a besoin d'aide pour aller à la toilette. L'intervenant doit être en mesure de voir le parent en tout temps.
 - **Préparation des repas** : Lorsque la visite est dans la plage horaire de 11h30 à 13h30, le parent qui vient en visite doit apporter le dîner pour manger avec l'enfant. Il a la possibilité de faire livrer le repas. À ce moment, il accueille le livreur dans le passage et ferme la porte afin d'assurer la confidentialité. Pour l'après-midi, le parent doit apporter la collation. Le parent est responsable de rapporter sa nourriture après la visite et il doit s'assurer qu'elle ne soit **jamais** en contact avec les jouets (propreté, allergies). Le parent doit nettoyer l'espace utilisé et placer la vaisselle dans le lave-vaisselle.
 - **Activités et loisirs** : Le parent peut apporter des jouets s'il le désire. S'il désire les laisser à l'enfant, les intervenants ne peuvent pas assurer que le jouet reviendra aux prochaines visites. À partir de la deuxième rencontre, le parent a l'opportunité d'aller à l'extérieur, si les visites se déroulent bien. Ils peuvent aller dans le parc de l'école et dans le parc municipal Lemire. Le parent doit d'abord vérifier auprès de l'intervenant s'il est possible d'aller à l'extérieur. Celui-ci les accompagne en tout temps.
 - **Encadrement, discipline et respect des règlements** : L'intervenant ne se substitue pas au rôle parental. Il peut conseiller et aider le parent mais il ne le fera pas à la place du parent. Le parent doit respecter les règlements de la Maison de la Famille et doit s'assurer que ses enfants les respectent aussi.
3. Le parent doit éteindre son téléphone cellulaire à l'intérieur de nos locaux. Aucun appareil électronique n'est permis, sauf pour la prise de photo. Aucune vidéo n'est permise. Le parent doit

s'assurer que personne d'autre que lui ou son enfant n'apparaisse dans la photo. Toutes les photos sont vérifiées à la fin de la rencontre et toute photo ne respectant pas l'enfant ou les règles du service de SDA sera supprimée.

4. Le parent aide son enfant à ranger les jouets au fur et à mesure pendant la rencontre. Il doit s'assurer que ceux-ci sont propres et en bon état après leur utilisation.
5. Il doit demeurer dans le moment présent avec son enfant en tout temps pendant la rencontre.
6. Avant son départ, le parent doit s'assurer qu'il a ramassé tout le matériel de son enfant. Les intervenants ne sont pas responsables des objets perdus ou oubliés.
7. Le parent prend 5 minutes avant la fin de la visite, avec l'intervenant, pour faire un retour sur la supervision.
8. Si le parent désire être accompagné pour sa visite, la présence de l'accompagnateur doit être autorisée, soit dans le jugement de Cour, soit par le consentement de l'autre parent. Les intervenants ne peuvent en aucun cas prendre la décision d'autoriser la présence d'une tierce personne. Le parent doit avertir à l'avance l'intervenant à son dossier de la présence d'un accompagnateur, celle-ci étant conditionnelle à la disponibilité du service à la date demandée. Des frais de 5,00\$ par accompagnateur (majeur) sont demandés.

Responsabilités du parent gardien :

1. Le parent doit aviser immédiatement advenant le cas où il est dans l'impossibilité de venir reconduire ou chercher l'enfant et doit donner le nom de la personne qui se présentera à sa place. Celle-ci doit apporter une pièce d'identité lors de son premier passage au service. Les intervenants en feront une photocopie qui sera gardée au dossier.
2. Le parent doit s'assurer qu'il a tout le matériel de son enfant. Les intervenants ne sont pas responsables des objets perdus ou oubliés.

Annulation/Suspension des services de supervisions des droits d'accès

1. Le service de SDA annule la visite prévue lorsque le parent-visiteur ne confirme pas sa présence dans les délais prévus.
2. Le service de SDA annule la visite prévue lorsque les intervenants n'ont aucune nouvelle du parent gardien suite aux appels téléphoniques qu'ils lui ont faits.
3. *COVID-19* Le service de SDA annule la visite prévue s'ils n'ont pas rempli le formulaire 24h concernant les symptômes avec les parents.
4. Le service de SDA suspend immédiatement ses services dans le cas de non-respect des droits de l'enfant ou si sa sécurité et son développement peuvent être compromis.
5. Le service de SDA suspend immédiatement ses services dans le cas d'un manque de respect envers le personnel, les autres utilisateurs du service et les règlements.
6. Le service de SDA suspend immédiatement ses services dans le cas de situations majeures et imprévisibles (manque de ressources humaines, restructuration des services, bris majeurs à l'organisme, incendie).
7. Si trois visites consécutives sont annulées, par l'un ou l'autre des parents, et ce, sans raison valable (preuve à l'appui), les services sont suspendus.
8. Dans le cas d'une suspension de service, l'intervenant avise l'avocat et l'intervenant social au dossier, précise la durée et le motif ainsi que les mesures prévues pour y remédier.
9. Afin que l'enfant puisse de nouveau avoir accès à son parent, le parent suspendu doit prendre rendez-vous pour rencontrer un intervenant et signer un contrat d'engagement.

N.B. Tous les règlements du service de supervision des droits d'accès peuvent être modifiés ou des clauses peuvent être ajoutées aux règlements existants selon les besoins du service.

HORAIRE DU SERVICE DE SUPERVISION DES DROITS D'ACCÈS

ÉCHANGES DE GARDE :

<u>Jeudi :</u>	<u>Vendredi :</u>	<u>Samedi :</u>	<u>Dimanche :</u>
16h00 – 16h30*	16h00 – 16h10	8h30 à 8h40	8h30 à 8h40
	16h15 à 16h25	8h40 à 8h50	8h40 à 8h50
	16h30 à 16h40		
	16h45 à 16h55	13h40 à 13h50	13h40 à 13h50
	17h à 17h10		
	17h15 à 17h25	16h30 à 16h40	16h30 à 16h40
	17h30 à 17h40	16h45 à 16h55	16h45 à 16h55
	17h45 à 17h55		17h à 17h10
			17h15 à 17h25
			17h30 à 17h40

**De façon exceptionnelle, sur entente.*

VISITES SUPERVISÉES :

<u>Samedi :</u>	<u>Dimanche :</u>
9h00 – 11h00	9h00 – 11h00
11h30 – 13h30	11h30 – 13h30
14h00 – 16h00	14h00 – 16h00

Pour rejoindre un intervenant : Téléphone : (819) 691-0387
Télécopieur : (819) 691-0421

Courriel : sda.mftr@gmail.com

Site Internet : <https://maison-famille.org/>

Page Facebook : Maison de la Famille de Trois-Rivières

Heures d'ouverture pour rejoindre un intervenant :

Lundi : 9h00 à 17h00
Mardi : 9h00 à 17h00
Mercredi : 9h00 à 17h00
Jeudi : 9h00 à 17h00
Vendredi : 9h00 à 18h15
Samedi : 8h15 à 17h00
Dimanche : 8h15 à 17h45

Les bureaux sont fermés en semaine de 12h00 à 13h00

En tout temps, il est possible de laisser un message sur la boîte vocale. Un intervenant vous contactera lorsqu'il sera disponible.



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

Service de Supervision des Droits d'Accès

Le consentement éclairé se rapporte à la décision du client d'accepter de recevoir des services de l'organisme après avoir obtenu les renseignements nécessaires à sa prise de décision.

Je soussigné, _____, consens librement et dans le respect de mes droits à recevoir les services offerts par La Maison De La Famille de Trois-Rivières, et ce, après avoir reçu les informations suivantes :

- ✓ La description du programme du SDA
- ✓ Les différents services qui me sont offerts
- ✓ Les droits qui me sont reconnus et les responsabilités que je dois assumer
- ✓ Le fonctionnement du service auquel je me suis inscrit
- ✓ L'horaire du service auquel je me suis inscrit
- ✓ Les règles relatives au fonctionnement de l'organisme
- ✓ Les coûts associés aux différents services (ex : demande de rapport)
- ✓ Les modalités de paiement
- ✓ Les procédures régissant la gestion des dossiers (confidentialité)

J'accepte et m'engage à utiliser, dans le respect, le présent service.

Signature du parent : _____

Date : _____

Signature de l'intervenant : _____

Date : _____