



Programme de supervision des droits d'accès de l'organisme Le Petit Pont

Règlement des échanges de garde supervisés

Ouverture de dossier

1. Avant de débuter les services, une rencontre d'ouverture de dossier est obligatoire pour les parents gardiens et visiteurs, et ce, dans les locaux de l'organisme. Le contrat d'engagement et le consentement à la divulgation d'informations doivent être signés par les parents et par les enfants de 14 ans et plus. Ces documents sont non modifiables par les usagers ou référents. Le respect et la courtoisie sont exigés lors de la rencontre pour pouvoir recevoir les services.
2. Une pièce d'identité avec photo doit être fournie par les parents.
3. Les frais d'ouverture de dossier doivent être payés en totalité avant que les services débutent et ceux-ci sont non remboursables.

Consignes générales

4. Les parents doivent communiquer avec l'organisme par téléphone en français ou en anglais en fonction de la disponibilité du personnel de l'organisme.
5. Les parents doivent fournir leurs coordonnées. Ils sont tenus d'aviser l'organisme de tout changement les concernant (adresse, numéro de téléphone, changement d'avocat, modifications à l'ordonnance, etc.).
6. Les parents doivent aviser l'organisme le plus tôt possible si eux ou l'enfant présentent des symptômes de maladie contagieuse ou s'il y a présence d'insectes parasites. Selon l'information reçue, l'organisme peut prendre la décision de maintenir ou d'annuler le service.
7. Il est interdit aux parents de se présenter avec les facultés affaiblies par l'alcool, le cannabis, des médicaments ou toute autre substance illicite.
8. Tout enregistrement de quelque nature que ce soit durant les appels et lors des services est interdit autant pour les parents que pour l'organisme.
9. La collaboration des parents et une attitude respectueuse envers l'organisme et son personnel sont demandés. En aucun cas, que ce soit de manière écrite, verbale ou gestuelle, ne sont tolérés les comportements de dénigrement, les injures, le harcèlement, le manque de respect, le manque de collaboration, les menaces, les comportements agressifs, les comportements de séduction, la violence physique ou verbale et l'intimidation, et ce, envers quiconque.
10. Les animaux ne sont pas admis dans l'organisme à l'exception des chiens d'assistance.



Confidentialité

11. Toutes les informations personnelles (nom, adresse, numéro, téléphone, etc.) fournies par les parents sont confidentielles et ne peuvent être divulguées sans l'autorisation de la personne concernée sous réserve de l'application de la loi et des politiques de l'organisme.

Le rôle de l'organisme

12. L'organisme s'assure du bien-être de l'enfant. Toutes les interventions effectuées sont basées sur la sécurité de l'enfant, le respect de ses besoins et de ses limites, ainsi que du présent règlement. L'intervenant(e) peut intervenir pour tout motif qu'il ou elle juge valable.
13. En tout temps, l'organisme adopte une position impartiale à l'égard du parent visiteur et du parent gardien. Les membres de l'équipe ne prennent pas parti en faveur d'un parent ou de l'autre, et ce, peu importe le motif de la supervision.
14. L'intervenant(e), ne sert pas d'intermédiaire entre les parents, ne fait aucune négociation et ne signe aucun document.
15. L'organisme est en droit de refuser d'offrir des services s'il juge que le parent représente un danger pour autrui.
16. En tout temps, l'intervenant(e) est en droit d'annuler ou d'écourter un service s'il y a un manquement au présent règlement ou si l'état physique ou psychologique d'un parent ou de l'enfant est inadéquat. Par exemple : les hallucinations, la désorganisation, les propos délirants, les comportements inadéquats, etc.
17. Tout ce qui est dit en présence de l'intervenant(e) durant les services peut être noté au dossier.
18. Pour des raisons exceptionnelles, l'organisme se réserve le droit d'annuler un service (tempête de neige, panne d'électricité, maladie contagieuse, etc.) L'organisme n'est pas dans l'obligation de reporter le service annulé avant le prochain service prévu au calendrier, et ce, pour des raisons de disponibilité.

Déroulement des échanges de garde supervisés

19. Les échanges de garde se déroulent sous la supervision d'un(e) intervenant(e) à l'intérieur des locaux de l'organisme, et ce, en français ou en anglais, selon la disponibilité de l'organisme.
20. Le parent qui reconduit l'enfant arrive 15 minutes avant l'heure prévue de l'arrivée de l'autre parent. Dès l'arrivée de l'enfant, le parent accompagnateur doit se préparer à quitter les lieux afin d'éviter tout contact avec l'autre parent. L'enfant demeure sous la supervision d'une intervenante jusqu'à l'arrivée de l'autre parent.
21. Sauf autorisation contraire du Tribunal et de l'organisme, tout contact entre les parents et leurs accompagnateurs est interdit à l'organisme.
22. Pour des questions d'allergie, aucune nourriture ne doit être consommée pendant les échanges de garde.



23. Il est possible qu'un(e) deuxième intervenant(e) assiste aux échanges de garde supervisés.

Responsabilités des parents

24. Les parents doivent respecter l'horaire et se présenter aux dates et aux heures prévues. L'organisme demande la présence d'un seul adulte dans l'entrée à l'arrivée et au départ de l'enfant.
25. Le parent qui reconduit l'enfant doit demeurer disponible et joignable pendant les 30 minutes suivant le dépôt de l'enfant. Advenant l'annulation de l'échange de garde, ce parent est tenu de revenir chercher l'enfant. À défaut de pouvoir joindre une personne responsable pouvant venir chercher l'enfant, l'organisme se réserve le droit de communiquer avec l'urgence sociale.
26. Lorsque le parent qui reconduit l'enfant est en retard, ce parent doit demeurer dans les locaux de l'organisme jusqu'au départ de l'enfant et attendre l'autorisation de l'intervenant(e) avant de quitter.
27. Afin d'éviter tout contact entre les parents, ceux-ci doivent quitter le stationnement de l'organisme immédiatement après avoir déposé l'enfant.
28. Seules les informations concernant l'enfant seront transmises aux parents par l'intervenante. Il est recommandé d'utiliser un cahier de communication pour transmettre les informations.
29. Les parents doivent aviser l'organisme si un autre adulte qu'eux-mêmes doit se présenter pour venir chercher l'enfant. La personne autorisée par le parent devra présenter une pièce d'identité, sans quoi l'intervenant(e) ne laissera pas l'enfant quitter les locaux.
30. Des frais de retard de 5,00\$ par tranche de cinq minutes s'appliquent aux parents en cas de retard.

Absences, retards et annulations

31. Il est de la responsabilité des parents d'aviser l'organisme dans les plus brefs délais de l'annulation d'un service, et ce, par téléphone ou en laissant un message sur la boîte vocale. L'organisme se réserve le droit de demander une pièce justificative concernant l'annulation.
32. Lors d'absences, d'annulations ou de retards consécutifs ou répétitifs, et ce, peu importe le motif et le parent responsable, il peut y avoir suspension des services.
33. À la suite d'une absence sans préavis, le parent absent doit contacter l'organisme dans un délai maximal de cinq jours pour effectuer un suivi. En cas d'absence de suivi, les services peuvent être suspendus.

Refus d'horaire

34. Après trois refus des plages horaires proposées aux parents selon les disponibilités qu'ils ont données à l'organisme, l'organisme peut procéder à la fermeture du dossier, et ce, peu importe lequel des parents refuse.



Tarification

35. La contribution des parents est fixée dans la grille tarifaire de l'organisme. Le paiement des frais doit être fait au moment des services. En cas de non-paiement les services peuvent être suspendus.
36. Toute annulation d'un service par un parent dans un délai de moins de 24 heures sera facturée. Le parent, qui annule ou qui s'absente, doit payer les frais d'annulation même si ce dernier n'acquitte pas les frais habituellement.

Manquement

37. Tout manquement au présent règlement, selon sa gravité ou sa répétition, peut entraîner l'application de mesures telles qu'un avertissement, une suspension temporaire des services et la fermeture définitive du dossier.
38. Un manquement ou une faute grave peut mener à la fermeture immédiate du dossier, notamment si la sécurité est menacée ou tout autre motif rendant le service impossible à offrir.
39. En cas de manquement, un avertissement verbal ou écrit, les motifs d'avertissements, de suspensions ainsi que les conditions de réadmission sont divulgués aux parents et aux référents.
40. Dans le cas où une réadmission est autorisée, le parent doit participer à une rencontre et signer un contrat d'engagement spécifique. L'organisme peut exiger une preuve attestant que la personne a les capacités de participer aux échanges de garde (ex. une attestation de thérapie, un billet médical, etc.).

Rapport d'observations

41. Les rapports d'observations sont rédigés en français et composés uniquement des faits et des communications observés lors des services. L'organisme ne procède à aucune analyse ni interprétation. Toutes les informations observées peuvent figurer dans le rapport pour l'ensemble des personnes présentes, incluant les parents, les enfants et les tiers.
42. Chaque parent est responsable de faire sa demande pour obtenir un rapport d'observation et d'effectuer le paiement des frais associés.
43. Les parents et les référents doivent prévoir un délai de 3 à 4 semaines après la réception du paiement pour l'obtention des rapports d'observations. La remise des rapports d'observations se fait par ordre de priorité et le délai peut varier selon le nombre de rapports demandés.

L'évolution du service

44. Après une année continue de services, l'organisme peut diminuer la fréquence des services et modifier l'horaire, afin de libérer la plage horaire pour des familles en attente.
45. L'organisme peut modifier les modalités de supervision en fonction du mandat de supervision émis par un Tribunal ou une entente entre les parties (ex. visite non supervisée, visite partiellement supervisée, échange de garde, conversation téléphonique supervisée, etc.).



46. L'organisme se réserve le droit de modifier le fonctionnement des services et tout règlement en tout temps.

Attestation

- ☐ J'atteste avoir lu l'entièreté du présent règlement et en comprendre la portée et la signification;
- ☐ Je m'engage à respecter chaque énoncé du présent règlement en tout temps lors de ma présence à l'organisme et lors de tout échange avec les membres de l'équipe.
- ☐ J'atteste comprendre qu'un manquement au présent règlement peut entraîner des conséquences, comme la suspension immédiate ou la fermeture définitive du dossier.
-

Signé à _____ le _____

Prénom et nom du parent

Signature du parent

Date

Signature de l'intervenant(e)

Date