



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

Règlement des visites supervisées

Ouverture de dossier

1. Avant de débiter 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), l'enfant et l'organisme ne peuvent servir d'intermédiaire entre les parents pour transmettre les messages et les biens matériels (passeport, pension alimentaire, argent, courrier, vêtements, etc.). De plus, l'intervenant(e) 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. Toute communication écrite entre le parent visiteur et l'enfant qui circule lors de la visite supervisée doit être présentée à l'intervenant(e) avant le début de la visite (ex; cartes, dessins, lettres, photos, etc.). L'intervenant(e) peut faire une copie de tout document pour le consigner au dossier et en refuser le transfert.
18. Lorsqu'un enfant exprime son refus de voir son parent visiteur, l'intervenant(e) s'entretiendra avec l'enfant seul, afin de connaître les raisons. Selon le motif, l'état physique et psychologique de l'enfant, l'intervenant(e) déterminera si le service est maintenu ou non. L'intervenant(e) peut mettre en place un protocole, afin de faciliter la rencontre de l'enfant avec son parent. Un nombre maximal de tentatives sera déterminé par l'organisme selon les besoins de l'enfant.
19. Tout ce qui est dit en présence de l'intervenant(e) durant les services peut être noté au dossier.
20. 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 visites supervisées

21. L'intervenant(e) est responsable de faire le transfert de l'enfant entre les parents à son arrivée et à son départ.
22. Les visites supervisées se déroulent sous la supervision d'un(e) intervenant(e) qui assure une **présence constante** auprès de la famille. L'intervenant(e) doit avoir un contact visuel et auditif en tout temps sur l'enfant. Dans le cas où le parent accompagne l'enfant à la toilette, la porte doit demeurer ouverte et l'intervenante est présente. Aucun chuchotement n'est permis.
23. Les visites supervisées se déroulent uniquement dans les locaux de l'organisme, et ce, en français ou en anglais, selon la disponibilité de l'organisme. Aucune sortie extérieure n'est autorisée durant les visites supervisées.



24. Sauf autorisation contraire du Tribunal et de l'organisme, tout contact entre le parent gardien, le parent visiteur et leurs accompagnateurs est interdit à l'organisme.
25. Un tiers qui accompagne le parent visiteur n'est pas autorisé à demeurer dans l'organisme et dans le stationnement durant la visite supervisée. Il peut se présenter dans le stationnement uniquement aux heures d'arrivée et de départ du parent visiteur.
26. Il est possible qu'un(e) deuxième intervenant(e) assiste aux visites supervisées.

Responsabilités du parent gardien

27. Le parent gardien a la responsabilité de préparer l'enfant, avant les services, afin de faciliter le contact avec son parent visiteur.
28. Le parent gardien doit respecter l'horaire et se présenter aux dates et heures prévues. La présence d'un seul adulte dans l'entrée à l'arrivée et au départ de l'enfant est autorisée.
29. Le parent gardien doit aviser l'organisme si un autre adulte que lui-même doit se présenter pour venir chercher l'enfant. La personne autorisée par le parent gardien devra présenter une pièce d'identité, sans quoi l'intervenant(e) ne laissera pas l'enfant quitter les locaux.
30. Le parent gardien doit quitter avec l'enfant dès la fin de la visite et il ne peut pas rester dans le stationnement de l'organisme.
31. Sauf indication contraire du Tribunal, le parent gardien doit fournir le matériel nécessaire au bien-être et à l'hygiène de l'enfant (ex. couches, serviettes humides, vêtements de rechange, etc.). Le parent visiteur peut utiliser son propre matériel, s'il le désire.
32. Le parent gardien doit être joignable pendant les visites supervisées, en cas d'urgence.
33. Des frais de retard de 5,00\$ par tranche de cinq minutes s'appliquent au parent gardien en cas d'absence à l'heure convenue pour le départ.

Responsabilités du parent visiteur

34. Le parent visiteur est tenu de confirmer, par téléphone, sa présence ainsi que celle de l'invité à la date inscrite au calendrier. En l'absence de confirmation, l'organisme se réserve le droit d'annuler le service et, selon la fréquence, les services peuvent être suspendus. Toute confirmation effectuée par une tierce personne sera refusée.
35. Le parent visiteur doit respecter l'horaire et se présenter aux dates et aux heures prévues. Ce dernier doit arriver 15 minutes avant l'heure de la visite supervisée et quitter l'organisme 15 minutes suivant le départ de l'enfant.
36. Le parent visiteur est responsable du déroulement de la visite et de l'encadrement de son enfant. Cependant, l'intervenant(e) peut intervenir si la sécurité ou le bien-être de l'enfant est compromis.
37. Le parent visiteur doit pourvoir aux besoins et aux soins essentiels de l'enfant (hygiène, changement de couche, etc.), à moins d'indication contraire dans un jugement.
38. Le parent visiteur peut choisir la nourriture qu'il offre à l'enfant, sous réserve des allergies et intolérances alimentaires.



39. Le parent visiteur doit se centrer sur le moment présent. Toutes paroles jugées inadéquates seront interrompues par l'intervenant(e). Tout questionnement sur le parent gardien est interdit. Les propos concernant un retour à la maison, les procédures judiciaires et les dénigrement envers quiconque sont interdits. Tout échange de coordonnées est également interdit (ex. numéro téléphone, adresse courriel, nom d'école, nom de garderie, etc.). L'intervenant(e) peut mettre fin à la visite, si les paroles inadéquates persistent.
40. Tout contact physique inapproprié ou non désiré est **strictement interdit**, peu importe l'intention.
41. Sauf indication contraire du Tribunal, la prise de photos de l'enfant est autorisée. Toutefois, il est interdit de filmer. La prise de photo du corps de l'enfant est interdite si elle implique de soulever ou de retirer les vêtements de l'enfant. En tout temps, il est interdit de photographier et de filmer les intervenant(e)s.
42. L'intervenante doit voir l'écran du téléphone cellulaire lorsqu'il est utilisé. Les appels téléphoniques, les vidéoconférences, les messages textes et l'utilisation des réseaux sociaux sont interdits durant les services.
43. Le parent visiteur n'est pas autorisé à administrer un médicament à l'enfant sans l'accord écrit du parent gardien.
44. Au départ, le parent visiteur doit s'assurer que l'enfant est prêt à rejoindre le parent gardien avec l'intervenant(e) à l'heure prévue.
45. Le parent visiteur doit remettre en ordre et nettoyer les lieux utilisés après chaque visite supervisée, si nécessaire (ex. ranger la salle, balayer, ranger la vaisselle, nettoyer la salle de bain incluant la cuvette, etc.).
46. Le respect du matériel, des locaux et des autres usagers dans l'organisme est obligatoire. Tout dommage constaté sera facturé.

Invité du parent visiteur

47. Pour les trois premières visites supervisées, seul le parent visiteur participe à la visite. Par la suite, seules les personnes autorisées par une ordonnance ou par une autorisation du parent gardien peuvent être admises. Un seul invité à la fois peut être autorisé à venir à une visite supervisée.
48. Toute demande d'autorisation d'un invité doit être faite cinq jours avant la visite supervisée. Des frais s'appliquent pour la présence d'un invité.
49. Tout invité âgé de 14 ans ou plus doit présenter une pièce d'identité, respecter le même règlement que le parent visiteur et signer une autorisation de divulgation d'information. Le parent visiteur est responsable d'informer son invité du règlement. L'organisme peut refuser un invité si sa présence compromet le déroulement de la visite supervisée.

Absences, retards et annulations

50. 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.



51. En cas de retard, il est de la responsabilité des parents d'informer l'organisme, et ce, par téléphone ou en laissant un message sur la boîte vocale. En fonction de la situation, de la durée et de la fréquence des retards, l'organisme décide de maintenir ou d'annuler le service.
52. Les visites supervisées écourtées en raison du retard d'un parent ne peuvent être prolongées ou reportées.
53. 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.
54. 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

55. 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

56. Les contributions des parents et des invités sont fixées 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.
57. 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

58. 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.
59. 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.
60. 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.
61. 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 visites supervisées (ex. une attestation de thérapie, un billet médical, etc.).

Rapport d'observations

62. 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 le parent visiteur, le parent gardien, les enfants et les tiers.



63. Chaque parent est responsable de faire sa demande pour obtenir un rapport d'observation et d'effectuer le paiement des frais associés.
64. 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

65. 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.
66. 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.).
67. 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