



Règlements des visites supervisées

Ouverture de dossier

1. La rencontre d'ouverture de dossier s'inscrit dans le processus de demande de service et intervient à la dernière étape du processus. Elle doit être effectuée avant d'utiliser le premier service et une entente doit être signée dans les locaux de l'organisme par les deux parents individuellement ainsi que tous les enfants de quatorze ans et plus. Les frais d'ouverture de dossier fixés dans la grille tarifaire de l'organisme doivent être payés en totalité avant que les services débutent. Les frais d'ouverture de dossier sont non remboursables. L'enfant peut être rencontré individuellement. Une pièce d'identité avec photo doit être fournie par les deux parents.

Communications

2. Sauf indication contraire de l'organisme, les parents et les référents doivent communiquer par téléphone en français ou en anglais, selon la disponibilité du personnel de l'organisme. En fonction de l'achalandage et de l'urgence, les retours d'appels de la part de l'organisme peuvent être faits dans un délai de deux jours ouvrables.
3. Les services de l'organisme sont offerts en français ou en anglais en fonction de la disponibilité du personnel de l'organisme.

Tarification

4. La contribution des parents ainsi que la contribution des invités sont fixées dans la grille tarifaire de l'organisme. La contribution des parents doit être payée à chaque visite supervisée.
5. Toute annulation d'une visite supervisée par un parent dans un délai de moins de 24 heures est facturée comme mentionné dans la grille tarifaire de l'organisme.

Confidentialité

6. 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.
7. Le contenu du rapport d'observation est composé des faits observés lors des visites supervisées et des visites supervisées partiellement. Il n'y a pas de rapport d'observation disponible pour les visites libres. Le déroulement des visites supervisées et des visites supervisées partiellement est confidentiel et le contenu du rapport d'observation est divulgué aux parents, aux personnes autorisées par les parents ou par une ordonnance du Tribunal. L'organisme produit sur demande, des rapports d'observations qui peuvent être obtenus dans **un délai maximum de 3 semaines à partir de la réception du paiement des rapports**, lesquels sont indiqués dans la grille tarifaire de l'organisme. La remise des rapports se fait par ordre de priorité de la demande de rapports, d'une date prévue à une audience au Tribunal ou si une intervention exigeant un suivi se manifeste. Les rapports d'observations sont rédigés en français.
8. Tout enregistrement vidéo ou de conversation sur les lieux ou au téléphone, par l'organisme ou les usagers, de quelque nature que ce soit tant à l'égard du personnel que durant les services est interdit.

9. Sauf autorisation contraire du Tribunal ou d'une entente volontaire entre les parents et l'organisme, tout contact entre le parent gardien, le parent visiteur et leurs accompagnateurs est interdit.

Le rôle de l'intervenant(e)

10. L'intervenant(e) a le rôle d'accueillir les parents et les enfants et d'accompagner l'enfant vers son parent visiteur.
11. Les visites supervisées se déroulent sous la supervision d'un(e) intervenant(e) durant toute la durée prévue, à l'intérieur des limites de l'organisme et dans un espace déterminé par l'intervenant(e).
12. Les visites partiellement supervisées se déroulent sous la supervision d'un(e) intervenant(e) durant les quinze premières et les quinze dernières minutes de la durée prévue, à l'intérieur des limites de l'organisme et dans un espace déterminé par l'intervenant(e).
13. Les visites libres se déroulent sans la supervision d'un(e) intervenant(e) pour la durée prévue à la visite, à l'intérieur des limites de l'organisme et dans un espace déterminé par l'intervenant(e).
14. Il est possible qu'un(e) deuxième intervenant(e) assiste aux visites pour des fins de formation.
15. Tout ce qui est dit en présence de l'intervenant(e) peut être noté au dossier.
16. L'intervenant(e) se réserve le droit d'annuler ou d'écourter une visite supervisée si l'état physique ou mental de l'enfant ou du parent compromet le déroulement de la visite supervisée.
17. L'intervenant(e) peut intervenir pour tout motif qu'elle juge valable. Aucune parole et aucun comportement inappropriés envers quiconque ne seront tolérés. Aucun harcèlement de quelque nature que ce soit n'est toléré.
18. L'intervenant(e), l'enfant et l'organisme ne peuvent servir d'intermédiaire entre les parents pour transmettre les messages et les biens matériels. De plus, l'intervenant(e) ne fait aucune négociation et ne signe aucun document.
19. Toute communication écrite entre le parent visiteur et l'enfant qui circule lors de la visite doit être préalablement présentée à l'intervenant(e) avant le début de la visite (ex. : cartes, dessins, lettres, photos, etc.). L'intervenant(e) peut en faire une copie pour la consigner au dossier et en refuser le transfert.
20. Tout(e) intervenant(e) qui a été témoin d'un acte criminel ou d'une menace à l'endroit de quiconque a le devoir d'informer la personne concernée et selon le cas, d'informer les autorités.

Le rôle de l'organisme

21. L'organisme détermine l'horaire des visites supervisées et organise les visites supervisées. L'organisme peut annuler une ou plusieurs visites, sans frais pour les parents, en cas de force majeure (ex. : accident, maladie, tempête, crise sanitaire, etc.).

22. L'organisme peut procéder à l'annulation d'une ou de plusieurs visites supervisées ou à la suspension des services dans les cas suivants :
- Non-confirmation de présence, retards ou absences consécutives ou répétitives du parent;
 - Non-paiement de la contribution des parents;
 - Être sous l'effet de consommation de drogue ou d'alcool;
 - Manque de collaboration qui nuit au déroulement des services ou entrave au travail du personnel de l'organisme;
 - Manifestation de violence physique, verbale ou psychologique (ex. : insultes, menaces, dénigrements, harcèlement, tout autre manque de respect, etc.);
 - Non-respect des consignes de l'intervenant(e) ou tout manquement aux règlements.
23. Lorsqu'il y a une suspension des services, les parents et leurs référents sont informés. Le délai de la suspension est à la discrétion de l'organisme en corrélation avec la gravité du motif de suspension. Après une suspension, le parent suspendu peut refaire une nouvelle demande de service. Selon le motif de la suspension, l'organisme se réserve le droit de refuser l'admission du parent lorsque la sécurité des personnes peut être compromise ou pour toute autre raison justifiant l'incapacité d'offrir le service.
24. Pour la première visite supervisée, seul le parent visé par l'ordonnance participe à la visite. Par la suite, avec l'accord des parents ou des référents, deux invités maximum à la fois peuvent être autorisés par l'organisme à venir aux visites supervisées. Ceux-ci devront signer une entente pour participer aux visites supervisées, s'identifier en présentant une pièce d'identité et respecter les règlements de l'organisme. L'organisme peut mettre fin à la participation de l'invité si le déroulement des visites supervisées est compromis.

Les responsabilités du parent visiteur

25. Le parent visiteur doit confirmer sa présence et celle des invités à la date prévue au calendrier. En cas de non-confirmation, l'organisme peut prendre la décision d'annuler la visite.
26. Le parent visiteur doit arriver 15 minutes avant l'heure de la visite supervisée et quitter les lieux 15 minutes suivant le départ de l'enfant. Si le parent visiteur est absent pour le début de la visite supervisée, celle-ci peut être annulée.
27. Le parent visiteur doit fournir ses coordonnées. Il est tenu d'aviser l'organisme de tout changement le concernant (adresse, numéro de téléphone, changement d'avocat, modifications à l'ordonnance, etc.).
28. Le parent visiteur doit se centrer sur le moment présent. Tout propos jugé inadéquat concernant le parent gardien devant l'enfant et tout échange de coordonnées avec l'enfant est interdit. De plus, toutes les communications, au cours de la visite, doivent être en français ou en anglais, selon la disponibilité du personnel de l'organisme, et celles-ci doivent toutes être entendues et comprises par l'intervenant(e).
29. À moins d'indication contraire, le parent visiteur voit aux besoins de l'enfant (ex. : hygiène, repas, jeux), à la discipline, à l'organisation des activités et au rangement des jeux et des locaux utilisés.
30. L'utilisation du téléphone cellulaire est autorisée pour la prise de photos ou pour visionner des photos avec l'enfant. L'intervenante doit voir l'écran du téléphone. Elle peut demander au parent d'éteindre son téléphone si l'utilisation compromet le déroulement de la visite. Sauf avis contraire de l'intervenant(e), les appels téléphoniques, les vidéoconférences, les messages textes et l'utilisation des réseaux sociaux sont interdits durant les visites supervisées.

Les responsabilités du parent gardien

31. Le parent gardien doit être joignable pendant les visites supervisées en cas d'urgence. Si aucune personne n'est joignable et ne peut venir chercher l'enfant, l'organisme se réserve le droit de contacter la *Direction de la protection de la jeunesse*.
32. Le parent gardien doit aviser l'organisme le plus tôt possible si l'enfant est malade, s'il présente des symptômes d'une maladie contagieuse ou s'il présente de parasites sur l'humain (ex. : poux, punaises de lit, grippe, gastroentérite, Covid-19, etc.). Selon l'information disponible, l'organisme peut prendre la décision de maintenir ou d'annuler la visite. L'organisme peut demander une pièce justificative en lien avec la situation exposée.
33. Le parent gardien doit fournir ses coordonnées. Il est tenu d'aviser l'organisme de tout changement le concernant (adresse, numéro de téléphone, changement d'avocat, modifications à l'ordonnance ou à l'entente, etc.) et des conditions particulières ou des allergies de l'enfant.
34. Le parent gardien doit communiquer avec l'organisme pour aviser si un adulte autre que lui-même doit se présenter pour venir chercher l'enfant. Cette personne doit être autorisée par le parent gardien et doit s'identifier en présentant une pièce d'identité. Si ces conditions ne sont pas respectées, l'intervenant(e) ne laissera pas l'enfant quitter les locaux de l'organisme.

L'évolution du service

35. Après une année continue de services pour les périodes de fort achalandage, l'organisme peut diminuer la fréquence des visites supervisées et modifier l'horaire afin de libérer la plage horaire pour de nouvelles familles.
36. L'organisme peut modifier les modalités de supervision en fonction du mandat de supervision émis par un Tribunal ou une entente entre les parties.
37. L'organisme se réserve le droit de modifier le fonctionnement des services et tout règlement des services en tout temps.