



## **Règlements des échanges de garde supervisés**

### **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.

### **Tarifcation**

4. La contribution des parents est fixée dans la grille tarifaire de l'organisme. La contribution des parents doit être payée à chaque échange de garde.
5. Toute annulation d'un échange de garde par un parent dans un délai de moins de 24 heures est facturée comme mentionné dans la grille tarifaire de l'organisme.
6. Lorsqu'un parent est en retard, peu importe la raison du retard, des frais de retard lui sont facturés comme mentionné dans la grille tarifaire de l'organisme.

### **Confidentialité**

7. 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.
8. Le contenu du rapport d'observations est composé des faits observés lors des échanges de garde. Le déroulement de l'échange de garde est confidentiel et le contenu du rapport d'observations 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.
9. 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.

### **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 autre parent.
11. Les échanges de garde supervisés se déroulent sous la supervision d'un(e) intervenant(e), à l'intérieur des limites de l'organisme. Les parents doivent obtenir l'autorisation de l'intervenant(e) pour quitter les locaux de l'organisme.
12. Il est possible qu'un(e) deuxième intervenant(e) assiste aux échanges pour des fins de formation.
13. Tout ce qui est dit en présence de l'intervenant(e) durant l'échange de garde peut être noté au dossier.
14. L'intervenant(e) peut annuler un échange de garde si l'état du parent ou de l'enfant porte atteinte à la santé ou à la sécurité des usagers et du personnel. OU si l'état physique ou mental de l'enfant ou du parent compromet le déroulement de l'échange de garde.
15. L'intervenant(e) peut intervenir pour tout motif qu'elle juge valable. Aucune parole et aucun comportement inapproprié envers quiconque ne seront tolérés. Aucun harcèlement de quelque nature que ce soit n'est toléré.
16. L'intervenant(e) ne sert pas d'intermédiaire entre les parents pour transmettre les messages, ne fait aucune négociation et ne signe aucun document.
17. 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**

18. L'organisme détermine l'horaire des échanges de garde et organise les échanges de garde. L'organisme peut annuler un ou plusieurs échanges, sans frais pour les parents, en cas de force majeure (ex. : accident, maladie, tempête, crise sanitaire, etc.).
19. L'organisme peut procéder à l'annulation d'un ou de plusieurs échanges de garde ou à la suspension des services dans les cas suivants :
  - Retards ou absences consécutives ou répétitives des parents;
  - Non-paiement de la contribution des parents;
  - Être sous l'effet de consommation de drogue ou alcool;
  - Manifestation de violence physique, verbale ou psychologique (ex. : insultes, menaces, dénigrement, harcèlement, tout autre manque de respect, etc.)
  - Manque de collaboration qui nuit au déroulement des services ou entrave au travail du personnel de l'organisme;
  - Non-respect des consignes de l'intervenant(e) ou tout manquement aux règlements.
20. 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.

### **Les responsabilités des parents**

21. Sauf autorisation contraire du Tribunal ou d'une entente volontaire entre les parents et l'organisme, tout contact entre les parents et leurs accompagnateurs est interdit.
22. Lorsque le parent qui amène 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.
23. Un échange de garde peut être annulé si le parent qui vient chercher l'enfant est en retard de plus de dix minutes, ayant ou non avisé le personnel de l'organisme.
24. Le parent venant reconduire l'enfant doit être disponible et joignable dans l'intervalle d'une demi-heure, en cas d'urgence. Si l'échange est annulé, le parent doit venir obligatoirement chercher son enfant à la demande de l'intervenant(e). 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*.
25. Les parents doivent aviser si un adulte autre qu'eux-mêmes doit se présenter pour venir chercher l'enfant. Cette personne doit être autorisée par le parent et doit s'identifier en présentant une pièce d'identité. Si cette condition n'est pas respectée, l'intervenant(e) ne laissera pas l'enfant quitter les locaux de l'organisme.
26. Les parents sont tenus d'aviser le personnel de tout changement les concernant (adresse, numéro de téléphone, changement d'avocat, modifications de jugement, etc.)
27. Le parent 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 des parasites sur l'humain (ex. : poux, punaises de lit, grippe, gastroentérite, Covid-19, etc.). L'organisme peut prendre la décision de maintenir ou d'annuler l'échange de garde. L'organisme peut demander une pièce justificative en lien avec la situation exposée.
28. Pour des questions d'allergies, aucune nourriture ne doit être consommée pendant les échanges de garde.

### **L'évolution du service**

29. 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.
30. L'organisme peut modifier les modalités de supervision en fonction du mandat de supervision émis par un Tribunal ou une entente entre les parties.
31. L'organisme se réserve le droit de modifier le fonctionnement des services et tout règlement des services en tout temps.