



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

Règlement des conversations téléphoniques supervisées

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. Il est interdit aux parents de se présenter avec les facultés affaiblies par l'alcool, le cannabis, des médicaments ou toute autre substance illicite.
7. Tout enregistrement de conversation téléphonique de quelque nature que ce soit durant les conversations téléphoniques supervisées est interdit autant pour les parents que pour l'organisme.
8. 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.

Confidentialité

9. 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

10. 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.



11. 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.
12. L'intervenant(e), l'enfant et l'organisme ne peuvent servir d'intermédiaire entre les parents pour transmettre les messages.
13. L'organisme est en droit de refuser d'offrir des services s'il juge que le parent représente un danger pour autrui.
14. 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.
15. Tout ce qui est dit en présence de l'intervenant(e) durant les services peut être noté au dossier.
16. 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 conversations téléphoniques supervisées

17. Les conversations téléphoniques supervisées se déroulent sous la supervision d'un(e) intervenant(e) qui assure une **présence constante** lors de l'appel.
18. L'intervenante communique d'abord avec le parent visiteur, puis avec le parent gardien pour mettre l'enfant en contact. Si l'intervenante n'obtient pas de réponse de l'un ou l'autre des parents à l'heure prévue, le service peut être annulé.
19. Les conversations téléphoniques supervisées se déroulent uniquement en français ou en anglais, selon la disponibilité de l'organisme.
20. Seules les personnes autorisées dans une ordonnance ou dans une entente entre les parties peuvent participer aux conversations téléphoniques supervisées.
21. Sauf autorisation contraire du Tribunal, les communications entre le parent gardien et le parent visiteur pendant les conversations téléphoniques supervisées sont interdites.
22. Les conversations téléphoniques supervisées doivent être clairement audibles. L'intervenante se réserve le droit de mettre fin à la conversation si elle n'est pas en mesure de comprendre l'ensemble des échanges (bruits extérieurs, problèmes de ligne téléphonique, etc.).
23. Il est possible qu'un(e) deuxième intervenant(e) assiste aux conversations téléphoniques supervisées.

Responsabilités du parent gardien

24. Le parent gardien a la responsabilité de préparer l'enfant avant les services, afin de faciliter le contact avec son parent visiteur.



25. Le parent gardien doit respecter l'horaire et s'assurer que l'enfant est disponible aux dates et heures prévues.
26. Le parent gardien doit s'assurer que l'enfant est dans un environnement favorable pour la conversation téléphonique supervisée avec son parent. L'appel téléphonique ne peut se faire sur le haut-parleur.

Responsabilités du parent visiteur

27. Le parent visiteur doit respecter l'horaire des conversations téléphoniques supervisées.
28. Le parent visiteur doit parler en français ou en anglais pendant les conversations téléphoniques supervisées, selon la disponibilité du personnel.
29. 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 conversation téléphonique supervisée, si les paroles inadéquates persistent.

Absences et annulations

30. 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.
31. Lors d'absences ou d'annulations consécutifs ou répétitifs, et ce, peu importe le motif et le parent responsable, il peut y avoir suspension des services.
32. 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

33. 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.

Tarifcation

34. 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.
35. 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'acquiesce pas les frais habituellement.



Manquement

36. 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.
37. 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.
38. 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.
39. 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 conversations téléphoniques supervisées (ex. une attestation de thérapie, un billet médical, etc.).

Rapport d'observations

40. 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.
41. Chaque parent est responsable de faire sa demande pour obtenir un rapport d'observation et d'effectuer le paiement des frais associés.
42. 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

43. 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.
44. 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.).
45. 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