



Politique des droits d'accès supervisés

Volet visite supervisée

565, 161e rue, Saint-Georges (Québec) G5Y 2H6

Téléphone : 418.228.9192

Télécopieur : 418.228.9196

Courriel : das@mfbeauceetchemins.org

Site Web : www.mfbeauceetchemins.org

Mise à jour le 11 février 2019

Table des matières

La supervision de visite.....	1
1. Définitions.....	1
2. Modalités du service.....	1
2.1. Confidentialité.....	1
2.2. Inscription.....	2
2.3. Frais d'ouverture.....	2
2.4. Heures d'ouverture.....	2
2.5. Types de visites.....	3
2.6. Modalité des visites.....	3
2.7. Procédure de réservation.....	4
3. Déroulement des visites.....	5
3.1. Langue.....	5
3.2. Contact entre les parents.....	6
3.3. Annulation et retard.....	6
3.4. Personnes autorisées.....	7
3.5. Rôle des parents.....	8
3.6. Rôle des superviseurs.....	9
3.7. Lieux de la visite.....	9
3.8. Cellulaire.....	10
4. Accès au dossier.....	10
4.1. Documents accessibles.....	10
4.2. Frais.....	10
4.3. Procédure d'accès au dossier.....	11
5. Non-respect des règlements et procédures.....	11

La supervision de visite

La supervision d'une visite est un service neutre qui est réalisé par un intervenant dont la préoccupation première est de favoriser le bien-être de l'enfant et d'assurer sa protection. Son rôle consiste alors à veiller au bon déroulement de la visite pour maintenir et protéger le lien enfant/parent. Lors de la supervision d'une visite, vous êtes considéré comme le principal responsable de l'éducation de votre enfant. Les interventions sont faites seulement lorsque la santé, la sécurité et le bien-être de l'enfant sont compromis.

1. Définitions

Parent gardien : Parent qui a la garde complète de l'enfant.

Parent visiteur : Parent qui a des droits d'accès supervisés auprès de son/ses enfant(s).

Personne autorisée : Personne à qui vous donnez accès aux informations vous concernant au dossier. Cette personne peut aussi confirmer et/ou annuler des visites.

Accompagnateur : Personne autorisée qui accompagne le parent pendant la visite.

Transporteur : Personne autorisée pour le transport des enfants avant et après la visite.

2. Modalités du service

2.1. Confidentialité

Notre service des droits d'accès supervisés assure la confidentialité de vos renseignements, c'est-à-dire :

- Vos informations personnelles (adresse, numéro de téléphone, etc.) ;
- Toute communication entre le personnel et un parent, à l'exception des sujets qui concernent directement la santé, la sécurité, le bien-être et le développement de l'enfant.

Vous devez respecter cette confidentialité pour toutes les personnes que vous rencontrerez dans notre service des droits d'accès supervisés.

2.2. Inscription

Il est obligatoire que chaque parent rencontre la personne responsable du service des droits d'accès supervisés avant la première visite. Cette rencontre permet de discuter des procédures de fonctionnement du service des droits d'accès supervisés et de prendre entente sur les modalités des visites. S'il y a lieu, vous devrez fournir une copie de votre jugement ou de votre convention.

*Les enfants de plus d'un an doivent obligatoirement avoir visité les locaux **avant** la première visite.*

2.3. Frais d'ouverture

Des frais de 15.00\$ sont exigés à chacun des parents pour l'ouverture du dossier. Ces frais sont non remboursables.

Vous devez fournir une pièce d'identité avec photo.

Après trois mois de non-utilisation du service des droits d'accès supervisés, votre dossier sera automatiquement fermé. Des frais de réouverture de dossier de 15,00\$ seront exigés.

2.4. Heures d'ouverture

Nous supervisons des visites 7 jours sur 7. Nos heures de supervision sont de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

Veillez prendre note que nous pouvons modifier les heures de supervision d'une visite pour les raisons suivantes : disponibilité des locaux, disponibilité des intervenant(e)s, congés fériés et activités spéciales de l'organisme.

Pour des raisons climatiques, la Maison de la famille suivra l'horaire de la Commission Scolaire de la Beauce-Etchemin et fermera ses portes lors des journées tempêtes.

2.5. Types de visites

Visite sans supervision :

- La Maison de la Famille prête un local à la famille.
- Les parents se rencontrent et effectuent eux-mêmes la transition de l'enfant. Le parent visiteur demeure seul avec l'enfant tout au long de la visite.
- L'intervenant demeure disponible pour le parent visiteur en cas de besoin.

Visite sans supervision constante :

- Les parents ne se rencontrent pas.
- L'intervenant effectue la transition de l'enfant entre les parents.
- L'intervenant supervise la visite de façon non constante selon les besoins du parent, le jugement émis par le tribunal ou les directives du Centre jeunesse.

Visite avec supervision constante

- Les parents ne se rencontrent pas.
- L'intervenant fait la transition entre l'enfant et les parents.
- L'intervenant demeure en présence de l'enfant en tout temps.
- L'intervenant doit être en mesure d'entendre et de comprendre toutes les conversations entre l'enfant et le parent visiteur.

2.6. Modalité des visites

La Maison de la Famille supervise une visite de maximum 3 heures par semaine. Le parent visiteur doit réserver sa visite à l'intérieur des heures disponibles pour la supervision.

Pour les ordonnances de plus d'une visite par semaine, il est possible de réserver des visites supplémentaires selon les disponibilités restantes. Toutes les familles seront priorisées avant d'offrir une deuxième visite à une même famille.

En cas d'éloignement géographique, la Maison de la Famille peut accepter des contacts élargis selon une entente avec la personne responsable du service des droits d'accès supervisés.

2.7. Procédure de réservation

La procédure de réservation peut se faire en deux étapes énumérées ci-dessous. La première étape n'est pas obligatoire. Un parent peut faire des demandes de visites de façon ponctuelle en suivant seulement la deuxième étape.

Première étape : (pas obligatoire)

Un calendrier des visites pourra être prévu pour chacun des trimestres ci-dessous en communiquant avec la personne responsable du service des droits d'accès supervisés le mois précédent chacun des trimestres. Soit :

En **MARS**, pour le 1^{er} trimestre : avril, mai et juin.

En **JUIN**, pour le 2^e trimestre : juillet, août et septembre.

En **SEPTEMBRE**, pour le 3^e trimestre : octobre, novembre et décembre.

En **DECEMBRE**, pour le 4^e trimestre : janvier, février et mars.

Les familles en entente volontaire et référées par la Cour supérieure, pourront communiquer avec la personne responsable du service des droits d'accès supervisés dès le 1^{er} du mois prévu pour le trimestre suivant ;

Ex : À partir du 1^{er} mars pour le 1^{er} trimestre.

Les familles référées par le Centre jeunesse et les intervenants du Centre jeunesse pourront communiquer avec la personne responsable du service des droits d'accès supervisés à partir du 15 du mois prévu pour le trimestre suivant ;

Ex : À partir du 15 mars pour le 1^{er} trimestre.

Deuxième étape : (obligatoire)

Même si un calendrier a été prévu à la première étape, vous devez demander votre visite au minimum **48 heures ouvrables** avant la date prévue de la visite. Pour une visite se déroulant dans la fin de semaine, vous devez faire votre confirmation au plus tard le **mercredi 16h30**. **Sans ce délai, la Maison de la Famille se réserve le droit d'annuler la visite prévue ou de refuser la visite demandée.**

- Le parent visiteur demande la visite.
- La demande est transmise au parent gardien pour confirmation.
- La confirmation est transmise au parent visiteur.
- Les procédures de confirmation sont terminées et la visite pourra être réalisée.

Vous devez faire votre confirmation directement auprès de la personne responsable du service des droits d'accès supervisés. Vous pouvez également laisser un message sur la boîte vocale ou par courriel en mentionnant votre nom, le nom des enfants, la date et l'heure de la visite.

Si le délai de **48 heures ouvrable** n'est pas respecté, la Maison de la Famille se réserve le droit de refuser la visite.

Aucune demande de visite et aucun changement ne seront effectués la fin de semaine.

3. Déroulement des visites

3.1. Langue

Les langues autorisées durant les visites sont le français et l'anglais. Si vous désirez parler une autre langue, vous devrez recourir à un service d'interprète.

3.2. Contact entre les parents

Vous ne devez jamais tenter d'entrer en contact avec l'autre parent lors d'une visite.

- Chaque parent utilisera une entrée différente pour l'accès à nos locaux.
- Le parent visiteur doit se présenter **15 minutes avant** l'heure fixée de la visite.
- Le parent gardien doit se présenter à **l'heure précise** de la visite.
- Il est obligatoire d'entrer à l'intérieur des locaux **dès** votre arrivée.

Lors des visites, nous transmettrons seulement les messages qui concernent **la santé, la sécurité, le bien-être et le développement** de l'enfant. Nous ne ferons aucune négociation en lien avec les biens matériels ou l'argent.

À la fin de la visite, le parent gardien est le premier parent à quitter. Le parent visiteur doit **obligatoirement attendre notre autorisation** avant de quitter.

3.3. Annulation et retard

Vous êtes considéré en retard lorsque vous arrivez plus de **15 minutes après votre heure prévue d'arrivée**. Des frais de 10.00\$ vous seront chargés pour un retard. Ces frais devront être payés avant la prochaine visite.

En aucun temps vous ne pouvez laisser votre enfant seul à la Maison de la Famille.

Pour toute annulation d'une visite dans un délai de moins de 24 heures, des frais de 10.00\$ seront chargés à chacun des parents ou selon le cas.

Si vous ne vous présentez pas, la visite sera automatiquement annulée **30 minutes après l'heure prévue de votre arrivée**.

Les frais d'annulation s'additionnent aux frais de retard pour un parent qui ne se présente pas à sa visite sans avoir avisé le service des droits d'accès supervisés.

La Maison de la Famille pourra suspendre le service des droits d'accès supervisés à un parent qui annule plus de 3 visites prévues sur une période de 3 mois. Le service des droits d'accès supervisés sera suspendu pour une durée de 3 mois. Des frais de réouverture de dossier seront exigés pour la reprise du service des droits d'accès supervisés.

3.4. Personnes autorisées

Parent gardien :

- Si vous souhaitez envoyer une autre personne que vous pour faire le transport de l'enfant, vous devez obligatoirement nous aviser **avant la visite**. La personne autorisée devra fournir une pièce d'identité avec photo. Si nous n'avons pas été avisé **avant la visite**, cette personne pourrait se voir refuser l'accès aux enfants.
- La Maison de la Famille se réserve le droit de limiter le transport de l'enfant à sa famille élargie.

Parent visiteur :

- Si vous souhaitez être accompagné lors d'une visite, vous devez obligatoirement aviser la personne responsable du service des droits d'accès supervisés **avant la visite**. L'accompagnateur devra être autorisé par le responsable du service des droits d'accès supervisés et fournir une pièce d'identité avec photo. Si nous n'avons pas été avisés **avant la visite**, cette personne devra quitter la Maison de la Famille.
- La Maison de la Famille se réserve le droit de limiter l'accompagnement lors des visites à la famille élargie de l'enfant et pour les occasions spéciales.

Veillez prendre note que les personnes autorisées, les accompagnateurs et les transporteurs font partie de notre politique de confidentialité. La Maison de la Famille n'est pas tenue d'informer l'autre parent de la présence des accompagnateurs et/ou transporteurs.

Vous devez informer la personne qui vous remplace ou qui vous accompagne des règlements et procédures en vigueur. **Vous serez tenu responsable des écarts de conduite de la personne qui vous remplace ou qui vous accompagne.**

3.5. Rôle des parents

- Favoriser l'accès de votre (vos) enfant(s) à l'autre parent :
 - Respecter l'autre parent et toute autre personne significative pour l'enfant ;
 - Encourager l'enfant à aller voir l'autre parent ;
 - Faire passer les messages par les intervenants du service des droits d'accès supervisés. L'enfant n'est pas un messenger ;
 - Exclure l'enfant de tous conflits (modalités de visite, pension alimentaire, etc.).
- Respecter les règles de bienséance et d'hygiène.
- Ranger les jouets utilisés par votre enfant de même que nettoyer tout dégât.
- Être sobre et ne pas avoir consommé d'alcool ou de drogue.
- Informer le service des droits d'accès supervisés de tout changement d'adresse, de numéro de téléphone ou d'un changement dans le jugement qui établit les modalités de visite.
- Respecter toute personne que vous côtoyez au sein du service des droits d'accès supervisés et être respectueux lors des échanges téléphoniques avec le personnel. Aucun comportement de violence verbale, psychologique ou physique ne sera toléré à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement. La visite peut être annulée immédiatement en cas de violence.

Parent gardien :

- Aviser le service des droits d'accès supervisés le plus tôt possible si un enfant est malade afin d'annuler ou de déplacer la visite pour ne pas contaminer les autres familles.
- Fournir le lait maternisé, les purées et les couches nécessaires à la visite.
- Demeurer en tout temps disponible lors de la visite pour venir chercher l'enfant en cas d'annulation.

Parent visiteur :

- Organiser des activités durant la visite.
- Encadrer et appliquer une saine discipline auprès de son enfant.
- Assumer les soins généraux en lien avec l'âge de l'enfant.
- Voir à régler les conflits avec d'autres enfants s'il y a lieu.
- Prévoir une collation et/ou un repas si nécessaire (toute nourriture doit être prise à la table).

3.6. Rôle des superviseurs

- Soutenir le parent visiteur en cas de besoin.
- Compléter à chaque visite un rapport d'observation qui fait état du déroulement de l'échange. Les rapports seront ensuite consignés au dossier. Veuillez noter que les observations notées sur chacun des rapports sont faites selon les normes et la réglementation canadienne en vigueur.
- Dénoncer tout acte criminel.
- Informer les autorités et la personne visée par une menace s'il y a lieu.

3.7. Lieux de la visite

- Les visites se déroulent seulement dans les locaux désignés à cette fin. En période estivale, l'accès à la cour extérieure est permis.
- Les animaux sont interdits à l'intérieur des locaux.
- Il est permis de sortir fumer. Vous devez fumer à plus de neuf mètres de toutes portes, bouches d'aération et des aires de jeux extérieur. L'enfant doit demeurer avec l'intervenant durant ce temps.

3.8. Cellulaire

L'utilisation du téléphone cellulaire est permise à des fins récréatives. Son utilisation doit favoriser le lien enfant/parent et doit être encadrée par le parent. L'intervenant peut suspendre en tout temps cette autorisation si nécessaire.

L'appareil photo du cellulaire peut être utilisé pour des photos. Seulement les membres de votre famille peuvent être pris en photo. Toute photo incluant les membres d'une autre famille ou le personnel devra être supprimée. L'intervenant peut demander à voir les photos prises pendant la visite.

Il est strictement **interdit** de prendre des enregistrements audios/vidéos et de faire des appels téléphoniques/vidéos sans l'autorisation préalable de l'intervenant.

4. Accès au dossier

4.1. Documents accessibles

Vous pourrez obtenir des photocopies des rapports d'observation. Lors de l'ouverture du dossier, vous devrez choisir si l'information contenue dans les rapports d'observation sera divulguée à l'autre parent. Tout renseignement personnel concernant l'autre parent noté sur un rapport d'observation sera censuré.

Vous avez le droit d'obtenir un calendrier des visites *demandées/déplacées/refusées/annulées*. Aucun détail sur la raison des *déplacements/annulations/refus* ne sera spécifié sur le calendrier.

Vous avez le droit de donner votre consentement à la transmission d'informations vous concernant à un tiers. Vous devez avoir rempli et signé le formulaire de consentement.

4.2. Frais

Des frais de 20.00\$ seront exigés pour toute production ou photocopie de documents.

4.3. Procédure d'accès au dossier

Vous devrez remplir le formulaire à cet effet. Nous traiterons votre demande dans les 21 jours suivant la réception du formulaire et du paiement des frais applicables.

5. Non-respect des règlements et procédures

La Maison de la Famille peut émettre un avis disciplinaire si vous ne respectez pas les règlements et procédures. Au troisième avis, la Maison de la Famille se réserve le droit de suspendre ou mettre fin au service des droits d'accès supervisés.

Si vous êtes suspendu, vous devrez refaire la procédure d'ouverture de dossier et payer à nouveau les frais s'y rattachant.

Si une situation compromet la santé et la sécurité de toute personne, le service de visite sera annulé immédiatement.

La Maison de la Famille peut suspendre immédiatement le service des droits d'accès supervisés en cas de nécessité.

Veillez prendre note que la Maison de la Famille se réserve le droit de modifier les règlements du service des droits d'accès supervisés en tout temps.