



# *Politique des droits d'accès supervisés*

## *Volet échange de garde supervisé*

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

*Téléphone : 418.228.9192*

*Télécopieur : 418.228.9196*

*Courriel : [das@mfbeauceetchemins.org](mailto:das@mfbeauceetchemins.org)*

*Site Web : [www.mfbeauceetchemins.org](http://www.mfbeauceetchemins.org)*

*Mise à jour le 11 février 2019*



## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| La supervision d'échange de garde .....           | 5  |
| 1. Définitions .....                              | 5  |
| 2. Modalités du service.....                      | 5  |
| 2.1. Confidentialité.....                         | 5  |
| 2.2. Inscription.....                             | 6  |
| 2.3. Frais d'ouverture .....                      | 6  |
| 2.4. Heures d'ouverture.....                      | 6  |
| 2.5. Procédure de réservation .....               | 7  |
| 3. Déroulement des échanges de garde .....        | 7  |
| 3.1. Langue .....                                 | 7  |
| 3.2. Contact entre les parents .....              | 8  |
| 3.3. Annulation et retard.....                    | 8  |
| 3.4. Personnes autorisées.....                    | 9  |
| 3.5. Rôle des parents .....                       | 9  |
| 3.6. Rôle des superviseurs .....                  | 10 |
| 3.7. Cellulaire .....                             | 10 |
| 4. Accès au dossier .....                         | 11 |
| 4.1. Documents accessibles.....                   | 11 |
| 4.2. Frais .....                                  | 11 |
| 4.3. Procédure d'accès au dossier.....            | 11 |
| 5. Non-respect des règlements et procédures ..... | 12 |



# La supervision d'échange de garde

La supervision d'un échange est un service neutre qui est réalisé par un intervenant dont la préoccupation première est de favoriser le bien-être de l'enfant et de le protéger des situations conflictuelles. Son rôle consiste alors à veiller au bon déroulement de l'échange pour maintenir et protéger le lien enfant/parent. Lors de la supervision d'un échange, 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 sortant :** Parent qui a des droits d'accès auprès de son/ses enfant(s).

*Dans une situation où il y a une garde partagée d'établie, les rôles parent gardien/sortant alternent selon le cas échéant.*

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

**Accompagnateur :** Personne autorisée qui accompagne le parent pendant les échanges.

**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.

## 2.2. Inscription

Il est obligatoire pour chaque parent de rencontrer la personne responsable du service des droits d'accès supervisés avant le premier échange. Cette rencontre permet de discuter des procédures de fonctionnement du service et de prendre entente sur les modalités des échanges. 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** le premier échange.*

## 2.3. Frais d'ouverture

Des frais de 20.00\$ 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 20,00\$ seront exigés.

## 2.4. Heures d'ouverture

Nos disponibilités pour superviser les échanges sont :

- Du lundi au jeudi : de 9h00 à 12h00 ; de 13h00 à 16h00.
- Le vendredi : de 9h00 à 12h00 ; de 13h00 à 16h15 ; 19h00.
- Le samedi : de 9h00 à 12h00 ; de 13h00 à 16h00.
- Le dimanche : de 9h00 à 12h00 ; de 13h00 à 17h00.

*Veillez prendre note que nous pouvons modifier les heures de supervision d'un échange 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. Procédure de réservation

Vous devez faire votre demande au minimum **48 heures ouvrables** avant votre échange. Pour un échange se déroulant la fin de semaine, vous devez faire votre demande au plus tard le **mercredi 16h30**. **Sans ce délai, la Maison de la Famille se réserve le droit de refuser la demande d'échange.**

- Le parent sortant fait sa demande.
- La demande est transmise au parent gardien.
- Une confirmation est transmise au parent sortant.

Vous devez faire la demande 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, les dates et l'heure des échanges.

Un échange peut être réalisé seulement lorsque la procédure de réservation a été complétée, sinon l'échange sera annulé par la Maison de la Famille.

**Aucune demande d'échange et aucun changement ne seront effectués la fin de semaine.**

## 3. Déroulement des échanges de garde

### 3.1. Langue

Les langues autorisées durant les échanges 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'un échange.**

- Chaque parent utilisera une entrée différente pour l'accès à nos locaux.
- Le parent gardien (ou la mère dans le cas d'une garde partagée) doit se présenter **15 minutes avant** l'heure fixée de l'échange.
- Le parent sortant (ou le père dans le cas d'une garde partagée) doit se présenter à **l'heure précise** de l'échange.
- Il est obligatoire d'entrer à l'intérieur des locaux **dès** votre arrivée.
- Il est interdit d'attendre à bord d'un véhicule dans le stationnement de la Maison de la Famille. Si quelqu'un vous accompagne, vous devez le faire entrer avec vous.

Lors des échanges, 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.

Le parent sortant est le premier parent à quitter. Le parent gardien 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 facturés pour un retard. Ces frais devront être payés avant le prochain échange.

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

Pour toute annulation d'un échange dans un délai de moins de 24 heures, des frais de 10.00\$ seront facturés à chacun des parents ou au parent fautif selon le cas.

Si vous ne vous présentez pas, l'échange sera automatiquement annulé **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 son échange sans avoir avisé la personne responsable du 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 sans préavis plus de 3 échanges à l'intérieure d'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**

Si vous souhaitez envoyer une autre personne que vous pour faire l'échange de garde, vous devez obligatoirement nous aviser **avant l'échange**. La personne autorisée devra fournir une pièce d'identité avec photo. Si nous n'avons pas été avisés **avant l'échange**, cette personne pourrait se voir refuser l'accès aux enfants.

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.**

La Maison de la Famille se réserve le droit de limiter l'accès aux échanges à la famille élargie de l'enfant.

### **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. Votre enfant n'est pas un messager ;
  - Exclure l'enfant de tous conflits (modalités de garde, 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 garde.
- Aviser le service des droits d'accès supervisés le plus tôt possible si un enfant est malade afin d'annuler ou de déplacer l'échange pour ne pas contaminer les autres familles.
- Respecter toute personne que vous côtoyer 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. L'échange peut être annulé immédiatement en cas de violence.

### 3.6. Rôle des superviseurs

- Compléter à chaque échange 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. 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 échanges *demandés/déplacés/refusés/réalisés/annulés*. 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 d'échange de garde 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.*