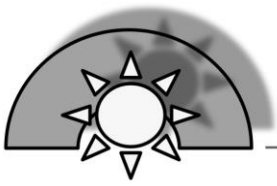




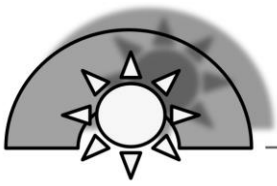
Les règlements d'un

# Conversation Supervisée



## **Table des matières**

<b>Ouverture de Dossier</b> .....	<b>3</b>
<b>Heures d'ouverture</b> .....	<b>3</b>
<b>Procédure de réservation</b> .....	<b>3</b>
<b>Déroulement la conversation supervisée</b> .....	<b>4</b>
<b>Frais du Service</b> .....	<b>4</b>
<b>Annulation et retard</b> .....	<b>4</b>
<b>Personnes autorisées</b> .....	<b>5</b>
<b>Cellulaire</b> .....	<b>5</b>
<b>Communication</b> .....	<b>5</b>
<b>Accès au dossier et confidentialité</b> .....	<b>6</b>
<b>Rôle des parents</b> .....	<b>7</b>
<b>Le rôle de l'intervenant(e)</b> .....	<b>7</b>
<b>Le rôle de l'organisme</b> .....	<b>8</b>
<b>Non-respect des règlements et procédures</b> .....	<b>8</b>



## **La supervision la conversation supervisée**

Ce service permet au parent éloigné pour diverse raison de continuer à avoir des contacts avec son enfant sans impliquer le parent gardien. Cela se fait donc dans un milieu neutre et permet aux enfants de voir le second parent sans être témoins de conflit. LA conversation supervisée peut se faire via différent média : téléphone, Skype, ZOOM, etc. Dans ce document, vous trouverez toutes les informations concernant ce service et son déroulement.

### **Modalité de Service :**

#### **Ouverture de Dossier**

Avant de recevoir tout service, il est essentiel de faire votre ouverture de dossier. Cette rencontre nous permet de nous rencontrer, connaître les lieux, discuté du fonctionnement de la ressource et de prendre entente sur les modalités de service. S'il y a une ordonnance de la cour, vous devrez fournir une copie.

Il est possible de faire visiter les lieux aux enfants pour les préparer aux conversations supervisées futures.

Des frais de 5.00\$ sont exigés à chacun des parents pour l'ouverture du dossier. Ces frais sont non-remboursables. Vous devrez fournir une pièce d'identité avec photo.

Après un an d'inactivité, votre dossier auprès du SSDA sera considéré comme clôt. Si vous faites de nouveau appel à notre Service, passé ce délai, vous devrez donc verser la somme de \$ 5,00, pour les frais d'ouverture de dossier.

Les parents sont tenus d'aviser le personnel du service de supervision des droits d'accès de tout changement les concernant (adresse, numéro de téléphone, modification de jugement, changement d'avocat, etc.).

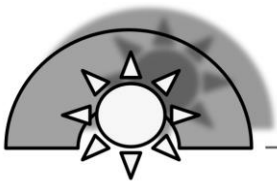
#### **Heures d'ouverture**

Nos disponibilités pour superviser la conversation sont variées pour s'adapter à vos besoins : Lundi au vendredi entre 8h30 et 20h & samedi et dimanche entre 9h et 19h00

Veuillez prendre note que nous pouvons modifier les heures de supervision d'une conversation supervisée pour les raisons suivantes : disponibilité des intervenant(e)s et/ou congés fériés et activités spéciales de l'organisme. Les heures de bureau peuvent varier, pour connaître nos heures d'ouverture vous pouvez le faire via notre page Facebook ou via notre messagerie vocale.

#### **Procédure de réservation**

La planification de la conversation supervisée doit avoir lieu au moins 24 heures à l'avance. Pour la fin de semaine, cela doit se planifier le vendredi avant 12h00.



## Service de Supervision des droits d'accès

Le parent qui a un droit de sortie doit appeler au 418 589-2119 pour réserver le service. Il est à noter que le parent peut laisser un message sur le répondeur. Nous rejoindrons le parent-gardien pour lui confirmer la conversation supervisée. Si le parent visiteur ne donne pas de nouvelles ou si nous ne réussissons pas à rejoindre le parent-gardien, la conversation supervisée est annulée.

### Déroulement la conversation supervisée

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

Le parent gardien doit se présenter 10 minutes avant l'heure fixée de la conversation supervisée.

Le parent supervisé doit appeler à l'heure et la date prévue

Lors d'une conversation supervisée, 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.

Une fois la conversation supervisée effectuée, l'autre parent ainsi que le ou les enfants pourront quitter.

### Frais du Service

Lorsque vous utilisez le service de conversation supervisée, le parent éloigné doit déboursier un montant de **5\$**, et ce à chaque conversation supervisée. Payable par virement Interac ou en argent comptant.

### Annulation et retard

Chaque parent doit respecter l'horaire prévu. Lorsqu'un parent n'est pas présent à l'heure prévue, nous allouons un délai de 15 minutes. Après ce temps, si nous n'avons pas de nouvelles du retardataire, l'autre parent a le choix de quitter ou non. À moins de fournir un motif valable ou d'avertir au moins 1 heure à l'avance, tout retard de plus de 30 minutes du parent entraîne l'annulation de la conversation supervisée par l'organisme. La conversation supervisée n'est pas reprise, et les frais prévus s'appliqueront.

En cas de retard de l'autre personne, le parent qui est arrivé au local avec l'enfant doit rester sur place avec l'enfant.

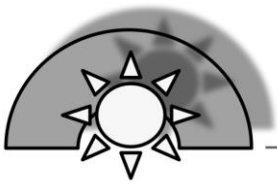
Frais pour le parent en retard :

Entre 5 et 15 minutes de  
retard

**5\$**

16 minutes et plus ou une  
annulation sans préavis

**10\$**



## Service de Supervision des droits d'accès

Un parent qui veut annuler une conversation supervisée pour des raisons médicales (enfant ou parent) doit fournir un billet signé du médecin.

En cas de retards répétés, malgré les interventions du personnel, les responsables du Service de Supervision des Droits d'Accès se réservent le droit d'appliquer des conséquences, de façon graduelle : avis verbal, avis écrit, rencontre parent et intervenante, suspension des conversations supervisées pour une période donnée, arrêt définitif des services.

### Personnes autorisées

Le personnel de l'organisme doit être avisé si, exceptionnellement, un adulte autre que le parent se présente pour reconduire l'enfant. Lors de la conversation supervisée, la personne devra présenter une pièce d'identité.

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.

Le SSDA se réserve le droit de limiter l'accès aux conversations supervisées à la famille élargie de l'enfant.

Veillez prendre note que les personnes autorisées, les accompagnateurs et les transporteurs font partie de notre politique de confidentialité.

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.

### Cellulaire

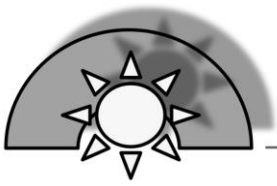
L'utilisation du cellulaire n'est pas autorisée. L'appareil photo du cellulaire peut être utilisé pour des photos. Seulement les membres de votre famille peuvent être pris en photo. L'intervenant peut suspendre en tout temps cette autorisation si nécessaire.

Toute photo incluant 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.

### Communication

Nous acceptons de transmettre à l'autre parent uniquement les messages concernant les enfants. Nous suggérons aux parents d'inscrire les messages par écrit, sauf pour les personnes ayant des interdits de contacts.



## Service de Supervision des droits d'accès

---

Veillez noter que nous inscrivons au dossier tout ce qui a été dit ou fait en présence du ou des enfant(s).

### **Accès au dossier et confidentialité**

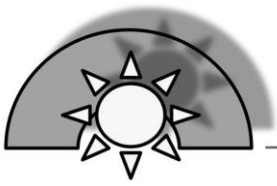
Lors de l'ouverture du dossier, chaque parent remplira une autorisation de divulgation de renseignement qui nous indiquera à qui nous pourrions partager vos informations.

Tout renseignement personnel concernant l'autre parent noté sur un rapport d'observation sera censuré si le parent n'a pas accepté de partager ses informations.

Toute communication entre le personnel et un parent sera confidentielle, à l'exception des sujets qui concernent directement la santé, la sécurité, le bien-être et le développement de l'enfant.

Prenez note que le SSDA ne transmettra aucune information dont la divulgation pourrait causer un risque à la sécurité des parents ou des enfants ou pourrait contrevenir à une ordonnance de la Cour (ex. : transmission des coordonnées à l'ex-conjoint ou l'ex-conjointe).

Si l'un des parents souhaite obtenir un rapport de synthèse des conversations supervisée, son avocat doit contacter le Service de Supervision des Droits d'Accès minimum trois semaines avant la date du jugement. Des frais de 20.00\$ seront exigés pour toute production ou photocopie de documents. Le rapport sera transmis à l'avocat lorsque lesdits frais seront acquittés.



## Service de Supervision des droits d'accès

### Rôle des parents

Le parent supervisé doit appeler à l'heure et à la date prévue.

Le parent gardien favorise 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 discuter avec 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.).

### Les deux parents devront en tout temps durant le service :

Respecter les règles de bienséance et d'hygiène.

Être sobre et ne pas avoir consommé d'alcool ou de drogue.

Informer le service de supervision des droits d'accès 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 de supervision des droits d'accès le plus tôt possible si un enfant est malade afin d'annuler ou de déplacer la conversation supervisée pour ne pas contaminer les autres familles.

Respecter toute personne que vous côtoyez au sein de notre organisme et être respectueux lors des échanges téléphoniques avec le personnel. Aucun comportement de violence verbale, psychologique ou physique ne sera toléré à l'intérieur de l'établissement. La conversation supervisée peut être annulée immédiatement en cas de violence.

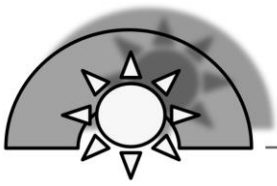
### Le rôle de l'intervenant(e)

Les conversations supervisées se déroulent sous la supervision d'un(e) intervenant(e), à l'intérieur des limites de l'organisme.

Tout ce qui est dit en présence de l'intervenant(e) durant la conversation peut-être notée dans ses rapports sera ensuite consigné au dossier.

L'intervenant(e) peut annuler une conversation supervisée si l'état du parent ou de l'enfant porte atteinte à la santé ou à la sécurité des usagers et du personnel.

L'intervenant(e) peut intervenir pour tout motif qu'elle juge valable. Aucune parole et comportement inapproprié envers quiconque ne seront tolérés. Aucun harcèlement de quelque nature que ce soit n'est toléré.



## **Service de Supervision des droits d'accès**

---

L'intervenant(e) ne sert pas d'intermédiaire entre les parents pour transmettre les messages, ne fait aucune négociation et ne signe aucun document.

Tout(e) intervenant(e) qui a été témoin d'un acte criminel ou d'une menace à l'endroit de quiconque lorsqu'elle est en fonction a le devoir d'informer la personne concernée et selon le cas, d'informer les autorités.

### **Le rôle de l'organisme**

L'organisme détermine l'horaire des conversations supervisées avec l'approbation des parents.

L'organisme peut annuler les services en cas de force majeure (ex. : accident, maladie, tempête, etc.).

Fournir un lieu neutre pour offrir les services

### **Non-respect des règlements et procédures**

Les responsables du Service de Supervision des Droits d'Accès se réservent le droit de suspendre les services offerts pour des motifs sérieux (dégradation du matériel mis à disposition, manque de respect d'un parent à l'égard de l'enfant, de l'autre parent, ou de l'intervenante, manque de respect de l'enfant à l'égard de l'un de ses parents ou de l'intervenante).

Il est interdit de fumer ou vapoter à l'intérieur des locaux de l'organisme. La présence d'animaux est interdite.

L'organisme n'est pas responsable d'incidents pouvant subvenir en dehors de son local.

Veuillez prendre note que le SSDA se réserve le droit de modifier les règlements du service des droits d'accès supervisés en tout temps.

**Tout manquement aux règlements peut entraîner un arrêt du service.**

---