



RÈGLEMENTS À SUIVRE LORS D'UN DROIT D'ACCÈS (VISITE)

Note : Afin de simplifier le texte, le terme « **parent** » désigne indifféremment le père, la mère, le grand-parent, le tuteur ou la tutrice de l'enfant. Le terme « **parent gardien** » désigne le parent qui détient la garde de l'enfant, tandis que le terme « **parent visiteur** » désigne le parent qui exerce son droit d'accès ou de visite auprès de l'enfant.

1. Les deux parents doivent honorer les frais des droits d'accès selon les coûts en vigueur.

2. Chaque parent s'engage à nous transmettre **tout document juridique** concernant les droits d'accès, ainsi que ses coordonnées personnelles (adresse, numéro de téléphone et adresse courriel). Il est important de nous aviser de tout changement concernant ces informations ou à celles figurant dans la fiche santé de l'enfant. En retour, la Maison de la Famille D.A.C. s'engage à préserver la confidentialité de ces renseignements, sauf dans les cas où leur divulgation serait exigée par un tribunal ou requise en vertu de la loi.

2.1. La Maison de la Famille D.A.C. **fermera automatiquement votre dossier à l'échéance** de votre ordonnance, convention ou formulaire de la DPJ. Il est de votre responsabilité de nous transmettre tout document juridique à jour et valide (ordonnance, entente ou formulaire) afin de conserver votre place.

3. En ce qui concerne le délai maximum pour **confirmer ou annuler** un droit d'accès, le parent qui réserve son droit d'accès doit téléphoner **au maximum le mercredi à midi (12h00) précédant le droit d'accès**. Si vous confirmez après le délai demandé, la Maison de la Famille se réserve le droit de refuser votre visite.

4. Afin d'éviter qu'il y ait contact avec l'autre parent : Le parent visiteur doit se présenter à **la porte avant** de la Maison de la Famille D.A.C. et arriver **15 minutes à l'avance** pour attendre à l'intérieur dans une pièce désignée par l'intervenant(e).

4.1. Le parent gardien et l'enfant ou les enfants doivent arriver à l'heure pile et se présenter **la porte arrière** de la Maison de la Famille D.A.C. (autant à l'arrivée qu'au départ)

4.2. À la fin du droit d'accès, le parent visiteur doit demeurer dans la salle désignée pendant 15 minutes **après le départ du parent gardien et de l'enfant ou des enfants**. Seul l'intervenant(e) autorisera le parent visiteur à quitter les lieux.

5. Chaque parent doit systématiquement avertir la Maison de la Famille D.A.C. de tout retard de plus de 5 minutes afin que des mesures nécessaires soient prises pour éviter un contact entre les deux parents. Pour ce faire les parents doivent téléphoner au 418-623-5705.

5.1. Toutefois, la visite sera automatiquement annulée pour un retard de 30 minutes suivant **l'heure prévue de votre arrivée**. Pour des retards fréquents et injustifiés, la Maison de la Famille D.A.C. se réserve le droit de suspendre ou de fermer votre dossier.

6. En tout temps, chaque parent doit se présenter **seul** pour venir conduire ou chercher son ou ses enfants, et ce, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la Maison de la Famille D.A.C. (entrée de la cour et stationnement). Si un parent est accompagné d'un autre adulte, l'attente de cette personne doit se faire dans les rues avoisinantes des lieux de la Maison de la Famille D.A.C. À moins que l'ordonnance prévoie que le parent doit être accompagné d'une tierce personne et que celle-ci doit être présente à l'intérieur de la Maison de la Famille D.A.C.

7. Le parent gardien étant dans l'impossibilité de se présenter pour venir conduire ou chercher son ou ses enfants doit contacter la Maison de la Famille au 418-523-5705 afin de l'informer du nom de la personne autorisée à effectuer le transport ainsi que ses coordonnées (adresse et numéro de

téléphone). Cette personne doit présenter une carte d'identité valide avec photo. **Il est de votre responsabilité d'informer cette personne des règlements et procédures puisque vous serez tenu responsable de tout manquement.**

8. Le parent ne doit pas se servir de l'enfant ou des enfants pour transmettre des messages, qu'ils soient verbaux ou écrits, ni pour communiquer de quelque autre manière que ce soit avec l'autre parent ou toute autre personne.

8.1. Si des documents doivent être transmis d'un parent à l'autre, l'intervenant(e) se réserve un droit de regard sur la nature du document transmis. L'intervenant(e) ne transigera pas d'argent ni aucun document en lien avec tout aspect financier. Seuls les documents concernant la santé, la sécurité et l'éducation de l'enfant ou des enfants sont autorisés.

9. Les deux parents ne doivent pas tenter d'entrer en contact entre eux. Ceci inclut les contacts visuels, physiques et verbaux, et ce même s'il n'y a pas d'interdiction de contact.

9.1. Dans le cas où les parents voudraient entrer en contact entre eux, il doit y avoir entente entre les deux parties au préalable. En tout temps, un(e) intervenant(e) sera présent(e) et pourra mettre fin à la rencontre s'il (elle) le juge nécessaire. Cette rencontre doit concerner seulement ce qui a trait à la santé, la sécurité ou l'éducation de l'enfant ou des enfants. À moins qu'il ait un interdit de contact, auquel cas nous ne pourrions permettre cette rencontre.

10. En aucun cas, un parent ne doit dénigrer l'autre parent, les membres de son entourage immédiat (conjoint(e), enfants, famille ou proches) ni tenter d'obtenir des renseignements personnels à leur sujet auprès de l'enfant, de l'autre parent, de l'intervenant(e) ou de toute autre personne présente.

10.1. Le parent gardien ne peut recevoir de l'information concernant le déroulement de la visite ou les raisons d'annulations d'une visite, sauf lorsque le parent visiteur y consent ou lorsque l'information concerne un enjeu de santé, de sécurité ou d'éducation impliquant l'enfant.

11. Dans l'éventualité où les parents conviennent d'une entente parentale qui modifie certaines modalités de leurs droits d'accès (avec l'accord de la coordination), il est à noter qu'en tout temps, la Maison de la Famille D.A.C. se réserve le droit de mettre fin à cette entente et d'appliquer à nouveau le jugement en vigueur.

12. Le parent gardien a la responsabilité de préparer l'enfant ou les enfants à leur venue à la Maison de la Famille avant la visite avec son parent.

12.1. Le parent visiteur demeure premier responsable de l'enfant ou des enfants, il est important qu'il passe toute la période de la visite avec celui-ci ou ceux-ci.

12.2. Le parent visiteur doit se centrer sur le moment présent. Tout propos, comportement ou question posée à l'enfant ou les enfants jugés inadéquat par l'intervenant(e) pourra être interrompu ou faire l'objet d'une intervention.

12.3. Le parent visiteur doit voir aux besoins de l'enfant ou des enfants (hygiène, repas, collation), assurer une discipline adéquate, veiller au respect des règlements de la Maison de la Famille D.A.C, organiser les activités et ranger les locaux utilisés avant son départ. Le parent visiteur doit apporter une collation ainsi que le matériel nécessaire pour changer l'enfant ou les enfants en bas âge (couches, lingettes, etc.).

12.4. Lorsque le parent visiteur utilise les jouets, les jeux, les équipements ou tout autre matériel mis à sa disposition par la Maison de la Famille D.A.C. durant le droit d'accès, il demeure responsable de la supervision de l'enfant ou des enfants et de l'utilisation adéquate du matériel. En cas de bris, de dommages ou de perte résultant d'une mauvaise utilisation ou d'un manque de supervision, des frais pourront être facturés au parent visiteur selon la valeur estimée du matériel à remplacer ou à réparer.

12.5. Si l'enfant ou l'un des enfants doivent utiliser la salle de bain en présence du parent visiteur, celui-ci devra laisser la porte de la salle de bain ouverte. Cette mesure est nécessaire afin de permettre à l'intervenant (e) de maintenir la supervision de la visite et de s'assurer du bien-être et de la sécurité de l'enfant ou des enfants en tout temps.

12.6. Les visites ont lieu à l'intérieur de la Maison de la Famille D.A.C. **Aucune sortie** n'est permise à l'extérieur.

13. Le visionnement de film ou l'utilisation d'appareils électroniques (jeux, musique, vidéos) peuvent être exceptionnellement autorisés avec l'accord préalable de la coordonnatrice ou du coordonnateur des droits d'accès. La durée permise sera déterminée au moment de la confirmation de la visite. Sur place, l'intervenant(e) peut interrompre en tout temps l'utilisation de ces appareils si celle-ci nuit à la qualité des interactions entre le parent visiteur et l'enfant ou les enfants.

13.1. Lorsqu'une vidéo est autorisée pendant la visite, le son doit demeurer activé à un volume permettant à l'intervenant(e) d'entendre le contenu diffusé. Le contenu visionné doit être en français. L'utilisation d'écouteurs ou de tout autre dispositif limitant ou empêchant la supervision du contenu par l'intervenant(e) n'est pas autorisée. L'intervenant(e) se réserve le droit de vérifier en tout temps le contenu des images, vidéos ou autres médias présentés à l'enfant ou aux enfants afin d'en assurer la pertinence et la sécurité et la conformité.

13.2. L'intervenant(e) se réserve le droit d'interrompre immédiatement tout contenu jugé violent, sexuel ou inapproprié pour l'enfant, ainsi que toute autre activité inadéquate sur appareil électronique.

14. L'usage d'appareils photo est permis. EN AUCUN TEMPS, LE PERSONNEL ET LES AUTRES USAGERS.ÈRES NE DOIVENT ÊTRE PHOTOGRAPHIÉS. En cas de doute, l'intervenant(e) demandera de voir les photos et de les supprimer s'il y a lieu.

14.1. Lors des visites, il est interdit d'effectuer des enregistrements audio ou vidéo du parent, de l'enfant ou des enfants, de l'intervenant(e), ainsi que de toute autre personne présente, que l'enfant ou les enfants soient présents ou non.

14.2. Les communications téléphoniques, les messages textes et les communications audio, vidéo ou écrites via internet (*facetime, messenger, snapchat, etc.*) sont interdits.

15. Le parent visiteur et l'enfant ou les enfants doivent conserver leur téléphone cellulaire en mode silencieux pendant toute la durée de la visite. L'utilisation du téléphone cellulaire est autorisée uniquement pour la prise de photos. Toute autre utilisation d'un téléphone cellulaire ou d'un appareil électronique requiert l'autorisation de l'intervenant(e), notamment pour présenter du contenu à l'enfant ou aux enfants, diffuser de la musique ou accéder à des applications, des jeux, des vidéos ou à tout autre média.

16. Tout au long de la visite, l'intervenant(e) est susceptible de prendre des notes manuellement ou au moyen d'un ordinateur. En aucun cas, le parent, l'enfant ou les enfants ne doivent tenter d'obtenir des informations sur le contenu des notes ni chercher à les consulter.

16.1. Les parents qui souhaitent obtenir une copie des rapports d'observation concernant le déroulement des visites doivent en faire la demande auprès de la coordination. La remise des documents est conditionnelle à la complétion des formulaires requis et à l'acquittement des frais applicables selon les tarifs en vigueur. Un délai de traitement pouvant aller jusqu'à trente (30) jours suivant la réception de la demande complète est à prévoir, conformément à l'article 32 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1).

17. À tout moment, l'intervenant ou l'intervenante se réserve le droit d'écourter ou d'annuler un droit d'accès si un parent refuse de se conformer à l'une des règles présentées dans ce document ou si le parent, l'enfant ou les enfants présentent un état physique, émotionnel ou psychologique susceptible de compromettre la sécurité des personnes présentes ou le bon déroulement de la visite.

18. Tout ce qui est dit en présence de l'intervenant ou de l'intervenante peut être noté au dossier. À cet effet, la langue parlée doit être le français et uniquement le français. De plus aucun chuchotement ou secret ne sera toléré.

19. Afin de ne pas créer de faux espoirs chez l'enfant par rapport au moment où il sera possible pour le parent visiteur de voir son enfant sans devoir bénéficier du service de la Maison de la Famille D.A.C., le parent doit éviter de parler à son enfant des modalités des droits d'accès.

20. Seules les personnes dont le nom figure dans le jugement pourront vous accompagner à votre droit de visite. Le parent visiteur doit nous aviser de la présence d'une de ces personnes au moment de la confirmation du droit d'accès.

21. Aucun animal n'est accepté lors des visites.

22. Toute personne qui tentera d'importuner un·e employé·e, bénévole ou un autre usager·gère de la Maison de la Famille D.A.C., de quelque manière que ce soit, se verra refuser le service de droit d'accès supervisés.

22.1. Toute forme de violence, qu'elle soit physique, psychologique, verbale, sexuelle, matérielle ou de toute autre nature, ne sera pas tolérée envers un(e) employé(e), un(e) bénévole, un(e) usager(ère) ou toute autre personne présente à la Maison de la Famille D.A.C. Un tel comportement peut entraîner la fermeture immédiate du dossier de droit d'accès.

22.2. Les parents ne doivent pas chercher à obtenir, demander, recueillir ou utiliser des renseignements personnels concernant les employés, employées, intervenants, intervenantes ou bénévoles de la Maison de la Famille D.A.C. Cela inclut notamment les numéros de téléphone personnels, les adresses courriel personnelles, les comptes de réseaux sociaux, les adresses résidentielles ainsi que toute autre information permettant un contact à l'extérieur du cadre des services.

23. Il est interdit de se présenter en état d'ébriété et/ou en consommation de drogue. Si **vous sentez l'alcool**, la visite sera annulée automatiquement.

24. Après **trois (3) absences consécutives à des visites ayant été confirmées** au préalable, la direction se réserve le droit de suspendre temporairement les services de droits d'accès supervisés et/ou de procéder à la fermeture du dossier.

25. Après **trois (3) annulations non motivées** cumulatives au dossier, la direction se réserve le droit de procéder à la fermeture du dossier pour faire place à d'autres demandeurs du service. Lors de la fermeture du dossier, une lettre sera envoyée aux deux (2) parents afin de les informer de la décision de la Maison de la Famille et des raisons qui la motivent.

26. Après **six (6) mois** sans contact de l'un ou l'autre des parents avec la Maison de la Famille D.A.C., le dossier sera considéré fermé. Une lettre de fermeture de dossier sera transmise aux deux (2) parents. Pour recevoir à nouveau les services, une nouvelle demande devra être déposée et les frais d'ouverture de dossier devront être acquittés de nouveau par les deux (2) parents.

27. Après **3 avertissements** écrits ou verbaux pour non-respect des règlements ou pour toute autre raison valable, la direction se réserve le droit de procéder à la fermeture du dossier.

28. Le parent visiteur est en droit d'apporter des cadeaux à l'enfant. La Maison de la Famille n'est pas responsable de la nature des biens offerts ni de leur utilisation, conservation, perte ou détérioration après leur remise.

28.1. Toute carte ou tout autre document écrit destiné à l'enfant ou aux enfants doit être présenté à l'intervenant ou l'intervenante avant d'être remis. L'intervenant ou l'intervenante se réserve le droit de refuser la transmission d'une carte, d'une lettre ou de tout autre document écrit s'il ou elle juge que son contenu est inapproprié.

28.2. Le parent gardien est en droit de refuser qu'un cadeau soit remis à l'enfant ou aux enfants. Dans un tel cas, le ou les cadeaux seront retournés au parent visiteur à la fin de la visite.

29. Lorsque le parent visiteur apporte de la nourriture ou des boissons lors des visites, la Maison de la Famille D.A.C. n'est pas responsable de leur conservation, de leur détérioration ou de leur devenir si celles-ci sont oubliées sur les lieux après la visite.

29.1. Aucune nourriture, boisson ou collation ne peut être partagé à l'intervenant ou à l'intervenante, ni à tout autre employé, employée, bénévole, famille ou personne présente à la Maison de la Famille D.A.C.

30. Aucun cadeau de quelque forme que ce soit ne sera accepté par le personnel.

31. Le canal de communication privilégié entre les parents et la Maison de la Famille D.A.C. est le **téléphone**. Les demandes de documents, les confirmations ou toute autre communication relative aux services transmises par courriel ne seront pas considérées ni traitées, sauf autorisation contraire de la ressource.

32. Pour toute plainte, le parent devra formuler sa demande conformément au protocole de plainte disponible sur le site internet de la Maison de la Famille D.A.C.

La Maison de la Famille D.A.C. se réserve le droit de modifier les règlements en tout temps.

ParentVisiteur	Date
ParentGardien	Date
Coordonnateur ou Coordonnatrice droits d'accès	Date