

PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES - SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »

No. de dossier _____

ACCORD DE SERVICE LES PARTICIPANTS ACCEPTENT LES MODALITÉS SUIVANTES

IL EST CONVENU QUE TOUS LES PARENTS/PROCHES AINSI QUE LE PERSONNEL FERONT UN GROS EFFORT POUR S'ASSURER QUE LES ENFANTS ONT UNE VISITE AGRÉABLE AVEC LEUR FAMILLE.

1. SÉCURITÉ

- a) Le personnel du Centre demande qu'une seule personne est présent aux immeuble pour déposer ou venir chercher l'enfant ou les enfants.
- b) Le parent résidentiel ou la personne désignée n'aura pas consommé de drogues illicites ou d'alcool avant de venir chercher ou de déposer l'enfant. Dans de telles circonstances, la police peut être appelée pour déterminer le niveau de sobriété.
- c) Le parent externe (visiteur) ou l'invité autorisé n'aura pas consommé de drogues illicites ou d'alcool avant la visite, sinon la visite sera annulée.
 - Visites : Tout **soupçon** concernant l'état d'ébriété d'une personne est une raison suffisante de demander à cette personne de quitter immédiatement les locaux du Centre. Dans un tel cas, la visite est immédiatement annulée et la raison de l'annulation est consignée dans le rapport d'observation.
 - Échanges : Si le personnel du Centre soupçonne qu'une partie a consommé de l'alcool ou des drogues au moment de déposer l'enfant, l'incident sera noté. Si la personne qui vient chercher l'enfant est soupçonnée d'être sous l'influence de l'alcool ou de la drogue, l'enfant ne sera pas autorisé à sortir.
 - Pour les visites et les échanges, si une partie est soupçonnée d'avoir des facultés affaiblies à cause des drogues ou d'alcool, le personnel lui suggère de prendre les transports publics ou un taxi, ou lui autoriser d'attendre au Centre qu'une autre personne vienne la chercher.
 - Le personnel communique avec la police si la partie refuse l'une ou l'autre de ces options et décide de conduire un véhicule.
 - Le Centre informe les avocats des deux parties de tout soupçon de facultés affaiblies pendant les visites ou les échanges et le Centre informe les sociétés de l'aide à l'enfance (SAE).
- d) Le parent résidentiel et le parent externe (visiteur) ou invités autorisés doivent montrer au personnel tout ce qu'ils apportent au Centre - le personnel documente ce qui est en leur possession. Toutes les choses que vous souhaitez donner à l'autre parent ou aux enfants doivent être discutés avec le personnel hors de la présence de l'enfant. Le personnel se réserve le droit de vérifier tous les colis et sacs et de prendre la décision finale concernant les choses à échanger. Les choses qui ne peuvent pas être échangés sur les lieux du Centre comprennent, entre autres, des documents judiciaires, des formulaires de demande de passeport, des paiements de pension alimentaire pour enfants, des frais de transport, du courrier et des formulaires d'assurance.
- e) Le Centre interdit l'utilisation de l'agression verbale (p. ex. la grossièreté, langage abusif, etc.), de l'agression physique ou des actes d'intimidation. Les armes sont interdites, y compris l'utilisation de couteaux.

PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES - SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »

No. de dossier _____

- f) Chaque participant doit arriver et partir aux heures indiquées. Les heures d'arrivée et de départ des participants seront décalées de 15 minutes.
- g) Le personnel du Centre s'attend à ce que toutes les parties utilisent des dispositifs de retenue appropriés pour les enfants (sièges de voiture, ceintures de sécurité). Le personnel n'est pas tenu de s'assurer que les dispositifs de retenue pour les enfants sont utilisés lorsque l'enfant quitte le centre.
- h) Les enfants ne doivent pas sortir du centre, sauf si cela est convenu au préalable pour un échange. En cas d'urgence médicale, un enfant peut être retiré du Centre seul s'il est accompagné d'un membre du personnel désigné ou du personnel des services d'urgence.
- i) Le parent résidentiel ou la personne qu'il ou elle désigne, doit assumer la responsabilité de la sécurité et de l'emplacement de l'enfant jusqu'à ce que le personnel du programme le relève de cette responsabilité. Si le parent résidentiel ne vient pas chercher l'enfant à l'heure prévue, le contact d'urgence en sera informée. Si le personnel du Centre ne peut pas contacter les personnes désignées, les sociétés de l'aide à l'enfance (SAE) seront contactées.
- j) Pour des raisons de sécurité, tous les participants, y compris les enfants, sont tenus d'apporter et de porter des chaussures à l'intérieur du Centre.

2. ATTENTES

- a) Vous devez suivre les directives du personnel sur les lieux de la visite.
- b) Vous devez parler en anglais, à moins que des arrangements alternatifs soient prises à l'avance dans le cadre du programme.
- c) Le Centre offre les services d'un interprète professionnel pour toutes les visites et les échanges dans les situations où le visiteur ou l'enfant serait incapable de communiquer efficacement en anglais ou en français. Veuillez noter que le service d'interprétation sera fourni **uniquement** lorsqu'il y aura une barrière de la langue entre la partie visiteuse et l'enfant ou les enfants.
- d) Tous les frais associés au service d'interprétation doivent être payés **avant** la visite prévue. Nous vous invitons à communiquer avec le bureau pour obtenir plus de détails à ce sujet.
- e) Le parent résidentiel soutiendra et encouragera votre ou vos enfant(s) à participer aux visites ou aux échanges.
- f) Le parent résidentiel aura la responsabilité de déposer et de venir chercher l'enfant, sauf indication contraire de la décision de justice. Au moment de l'admission, le parent résidentiel doit fournir les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence qui pourraient être désignées pour assurer le transport, au besoin. Ces personnes devront présenter une pièce d'identité avec photo.
- g) Le parent résidentiel ou la personne autorisée à déposer / de venir chercher l'enfant devra quitter les lieux une fois la visite commencée et être à l'heure pour déposer et venir chercher votre ou vos enfants.
- h) Vous devrez respecter les conditions de la décision de justice ou de l'accord conclu dans le cadre de votre visite ou échange.
- i) Vous devrez vous assurer que le programme a un numéro de téléphone et une adresse exacte dans ses dossiers.
- j) Vous devrez fournir les documents demandés dans le cadre du programme.
- k) Vous devrez adresser vos questions et préoccupations au bureau et PAS DU TOUT au lieu de la visite.

PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES - SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »

No. de dossier _____

- l) Vous devez informer immédiatement le coordonnateur du programme de toute intervention de la police ou des sociétés de l'aide à l'enfance (SAE).
- m) Vous devrez informer le Centre et fournir les documents nécessaires lorsque nos services ne seront plus requis.

3. MÉDICAMENTS :

Si des médicaments doivent être administrés pendant les visites, un consentement écrit du parent résidentiel est requis afin d'autoriser le parent visiteur ou le proche à le faire. Les accords doivent être faits avec le coordonnateur du programme ou son représentant avant la visite. Le personnel du Centre n'est pas responsable de la supervision et de l'administration des médicaments. Si ton enfant a besoin d'une trousse d'auto-injection d'épinephrine (EpiPen), il devra l'apporter lors de la visite. Sinon, la visite sera annulée. Dans le cas où l'une des parties ne remet pas les médicaments à l'autre partie lors d'un échange, le service sera suspendu et les parties seront dirigées vers leur avocat ou les tribunaux.

4. RENDEZ-VOUS

- a) La fréquence et la durée des visites dépendent de la disponibilité du Centre.
- b) Toutes les visites doivent être approuvées et organisées par le coordonnateur du programme ou son représentant. Si les parties se présentent au centre avec un nouvel arrangement ou une nouvelle décision de justice, l'arrangement/ la décision existant restera, à moins que vous suiviez la procédure indiquée ci-dessus.
- c) Le taux de présence requis pour maintenir la prestation des services pour tous les clients (nouveaux clients et dossiers ouverts) doit être d'au moins 70 % en tout temps.
- d) Tout arrangement conclu à l'extérieur du Centre et qui n'est pas inclus dans la décision de justice ou l'entente est un motif de dissolution du dossier.
- e) Les parents et les visiteurs autorisés doivent se présenter et quitter le centre de visite exactement à l'heure convenue. Les retards répétés, les annulations fréquentes et les absences peuvent occasionner des frais, la perturbation ou l'interruption du service.
- f) Se présenter 15 minutes après l'heure prévue est considéré comme un retard. La visite ou l'échange seront annulés si une partie ne se présente pas 15 minutes suivant l'heure prévue.

5. ANNULATIONS

- a) Veuillez communiquer avec le bureau pas plus tard que 16 h le jeudi précédant la visite prévue pour le vendredi et pas plus tard que 16 h le vendredi précédant la visite prévue pour le samedi/dimanche afin de nous informer de toute annulation.
- b) Des frais de 30 \$ s'appliqueront à toute annulation après cette heure, à toute partie qui ne se présente pas à une visite prévue et à toute partie qui se présente au Centre en retard. Veuillez noter que ces frais s'appliquent également à toute personne qui ne se présente pas à une visite prévue sans préavis. Ces frais sont considérés comme des frais pour « absence ».
- c) Veuillez noter que les frais d'annulation tardive ou pour une absence sont à la charge de la partie qui les encourt, en dépit de ce qui est énoncé dans la décision de justice ou toute entente signée. Ces frais ne sont pas considérés comme faisant partie de nos frais de service.
- d) Le programme n'acceptera pas de fournir une visite d'appoint sauf si la visite est annulée par le programme en raison de la fermeture du centre.

PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES - SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »

No. de dossier _____

6. REFUS DE L'ENFANT

- a) Les centres de visites supervisées sont des lieux concentrés sur l'enfant qui facilitent le contact entre les enfants et les parties non résidentielles ; ils n'ont pas la responsabilité de faire respecter ce contact.
- b) Le personnel du programme aide à encourager l'enfant ou les enfants à participer aux visites. Toutefois, les enfants ne sont pas forcés à prendre part à des visites ou à des échanges.
- c) L'application de la loi par la police en cas de refus de l'enfant n'est pas invoquée sur le site du centre. Si une partie fait appel à la police pour faire respecter la visite ou l'échange, la situation doit être traitée à l'extérieur du centre. Le Centre ne soutient pas ce type d'intervention.
- d) Après trois refus consécutifs de l'enfant, les visites suspendront et le dossier sera renvoyé aux avocats des parties, le cas échéant, aux fins d'examen par les tribunaux.
- e) Le personnel n'ira en aucun cas chercher l'enfant dans le véhicule d'une partie ni n'essaiera pas d'inciter l'enfant à venir au Centre.
- f) Des **frais réguliers seront facturés pour les refus d'un enfant** puisque le programme organise les services du personnel en fonction du nombre de visites prévues. Dans le cas d'un refus de l'enfant, la « place » est tout de même gardée, et un membre du personnel est sur les lieux pour s'occuper de cette famille à titre d'observateur et pour prendre des notes.

7. VENIR CHERCHER L'ENFANT ET LE DÉPOSER – PARENT RÉSIDENTIEL :

- a) Le parent résidentiel aura la responsabilité de venir chercher l'enfant et de le déposer puis de le reprendre, sauf indication contraire dans la décision de justice. Au moment de l'admission, le parent résidentiel doit fournir les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence qui peuvent être désignées pour assurer le transport, au besoin. Ces personnes devront présenter une pièce d'identité avec photo.
- b) Veuillez vous garer dans le stationnement pour déposer et venir chercher l'enfant à l'heure d'arrivée et de départ prévue.
- c) Vous devez quitter la propriété immédiatement après avoir déposé et être venu chercher votre enfant.
- d) L'endroit le plus près pour garer votre véhicule pendant la durée de la visite se trouve à **2 minutes en voiture de la propriété du Centre d'accès.**

8. ALLÉES ET VENUES DU PARENT RÉSIDENTIEL PENDANT LA VISITE :

Le parent résidentiel doit informer le personnel du Centre de ses allées et venues pendant la visite en fournissant un numéro de téléphone où il peut être rejoint.

9. PRINCIPES DIRECTEURS CONCERNANT LA VISITE POUR L'INVITÉ AUTORISÉ OU LE PARENT EXTERNE (VISITEUR)

- La visite doit être concentrée sur le moment présent afin qu'elle soit agréable et qu'elle se déroule dans le calme. Il convient d'éviter de mentionner certains événements passés et des projets d'accès futurs lors des discussions avec l'enfant. (Les événements passés peuvent avoir été la cause d'un stress ou d'un traumatisme et l'enfant pourrait avoir une certaine incertitude quant à l'avenir).

PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES - SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »

No. de dossier _____

- Les visiteurs peuvent inviter l'enfant à lui faire le contact physique, mais non pas l'exiger ou le contraindre à le faire.
- Les visiteurs ne doivent pas être seuls avec l'enfant ni engager une conversation à voix basse avec lui. **Veillez parler suffisamment fort pour que le personnel du centre puisse vous entendre.**
- Les visiteurs ne doivent pas dénigrer l'autre parent, sa famille ou ses amis.
- Les visiteurs ne doivent pas interroger l'enfant au sujet de l'autre parent, son ménage, ses amis, ses revenus ou ses activités.
- Les visiteurs ne doivent pas poser des questions à l'enfant au sujet de l'endroit où il va à l'école, où il vit ou de toute autre information qui permettrait de l'identifier.
- Les visiteurs doivent nettoyer les jouets, les restes de nourriture et de boissons à la fin de leur visite.
- Les visiteurs peuvent apporter des cadeaux non emballés, sauf si la décision de justice le stipule autrement. Les cadeaux qui comprennent un appareil d'enregistrement ne sont pas autorisés à être utilisés au Centre, y compris, mais sans s'y limiter, les tablettes, les téléphones portables et les appareils photo. Le personnel s'occupera d'envoyer ces cadeaux à la partie résidentielle.
- Parent externe (visiteur) et invités autorisés :
 - Garez votre véhicule dans le stationnement pendant la visite.
 - Arrivez au Centre à l'heure d'arrivée indiquée.
 - Quittez la propriété du Centre à l'heure de départ précisée.
- Conducteur désigné pour le parent visiteur et les invités autorisés :
 - Garez votre véhicule dans le stationnement du Centre lorsque vous déposez et venez chercher le parent visiteur et les invités autorisés à l'heure d'arrivée et de départ indiquée pour le parent visiteur.
 - Quittez la propriété du Centre immédiatement après avoir déposé et être venu chercher le parent visiteur et les invités autorisés.
 - L'endroit le plus près pour garer votre véhicule pendant le temps de visite se trouve à 2 minutes en voiture de la propriété.

10. INVITÉS ET VISITEURS AUTORISÉS

Les visiteurs ne seront pas autorisés à participer à la visite sans approbation préalable du coordonnateur du programme ou de la personne désignée. À moins que les visiteurs y soient ordonnés par le tribunal, les deux parents doivent consentir à leur présence. Les invités doivent seulement participer à **une visite sur deux**. En raison du manque d'espace, le programme peut **accepter un maximum de deux (2) invités à la fois**. La présence des invités aux visites dépend de l'espace disponible. **Il incombe à la partie visiteuse d'informer tous les invités de la politique du programme avant que ceux-ci se présentent au Centre. Le Centre se réserve le droit de limiter et de restreindre le nombre de visiteurs.**

11. ÉCHANGE D'INFORMATION ENTRE LES PARENTS RÉSIDENTIEL ET EXTERNE (VISITEUR)

- a) Le personnel du Centre communiquera seulement des renseignements écrits d'une partie à l'autre concernant les soins immédiats à apporter à l'enfant pendant les visites sur place. Le personnel se réserve le droit de photocopier toute correspondance reçue. On ne doit pas se servir des enfants pour communiquer des renseignements entre les parties.
- b) Un cahier de communication peut être échangé par l'intermédiaire du Centre uniquement pendant les échanges. Le personnel ne sera pas responsable de vérifier du contenu du cahier. En

PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES - SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »

No. de dossier _____

cas de problème concernant le cahier de communication, chaque partie assume la responsabilité de le résoudre par l'intermédiaire de son avocat ou du tribunal. Le personnel documente dans ses notes d'observation qu'un cahier de communication a été échangé au centre, mais que celui-ci n'en a pas examiné le contenu.

12. TARIFICATION :

- a) Un frais d'application de 50 \$ par famille est payable dès qu'enregistrement avec le programme. Ce frais n'est pas remboursable et sera crédité lors de visites ou d'échanges futurs si le service est accepté.
- b) Les frais sont les suivants : **30 \$ pour une visite de 2 heures, 20 \$ pour une visite d'une heure et** pour un échange dans un sens ou les deux sens, on doit verser **15 \$**. Ces frais sont prélevés chaque mois conformément à notre entente de paiement préautorisée soumise par chacune des parties avant le début d'entrée des services.
- c) Veuillez noter que les frais du Programme des visites supervisées pour les comparutions devant le tribunal sont de 500 \$ par personnel, par jour. Ces frais doivent être payés avant la date de la comparution.
- d) Notez également que les dossiers seront mis en attente pour les participants avec des soldes débiteurs de 60 \$ ou plus OU pour les frais qui sont impayés plus de 60 jours. Le dossier restera en suspens jusqu'à ce que les frais aient payés en totalité et qu'une lettre de « levée de la suspension » soit envoyée aux deux parties par la gestion du programme.
- e) Aucun remboursement de paiement ou de prépaiement pour des notes d'observation, lettres ou rapports ne sera effectué.

13. ANNULATION DES SERVICES :

Le Centre se réserve le droit de refuser l'accès, d'annuler ou de mettre fin à une visite ou à l'utilisation du programme lorsqu'il y a une violation de l'accord de service ou lorsque le coordonnateur du programme ou le personnel estime que cela n'est pas dans le meilleur intérêt des enfants ou des autres personnes concernées en contact avec le Centre. Les motifs d'annulation immédiate comprennent, mais sans s'y limiter, les tentatives d'enlèvement, le harcèlement et la violence physique envers un enfant ou d'autres participants.

14. AUTRES GÉNÉRALITÉS :

- a) Sur demande écrite, des copies des rapports d'observation seront fournies aux parties ou à leurs avocats concernant les observations factuelles des visites ou des échanges. Des frais supplémentaires s'appliquent à ce service et le paiement sera exigé avant la fourniture du ou des rapports. Veuillez prévoir un préavis de deux (2) semaines pour la préparation des rapports d'observation. Le paiement doit être reçu avant que les notes puissent être remises.
- b) Les renseignements sur les clients sont confidentiels et ne peuvent être communiqués sans le consentement écrit préalable, sauf si la loi l'exige ou conformément aux directives des tribunaux. Citons parmi telles exceptions le signalement d'un cas soupçonné de violence envers un enfant ou d'un enfant ayant besoin de protection au titre des sociétés de l'aide à l'enfance ; aviser une personne en position d'autorité si un client est susceptible de se faire du mal ou de blesser quelqu'un d'autre ; ou la communication de renseignements à la demande des tribunaux par voie d'une citation à comparaître, d'un mandat de perquisition ou de toute autre ordonnance judiciaire.

PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES - SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »

No. de dossier _____

- c) De temps à autre, des personnes autres que le personnel et les bénévoles du Centre peuvent se trouver sur place, p. ex., des étudiants et des évaluateurs.
- d) Les produits du tabac ne sont pas autorisés sur les lieux.
- e) Le parent résidentiel est demandé de fournir des vêtements, des biberons, du lait maternisé ou tout ce qui est nécessaire pour l'enfant pendant la visite. Un jouet en peluche, une couverture ou un jeu préférés de l'enfant peuvent accompagner l'enfant pour assurer son confort émotionnel pendant sa visite au Centre.
- f) Le visiteur peut apporter un appareil photo et demander au personnel de prendre jusqu'à 10 photos pendant la visite, à moins que la décision de justice ne le stipule autrement. L'appareil photo doit être utilisé seulement par le personnel. L'usage de téléphones cellulaires, de téléavertisseurs et d'autres appareils d'enregistrement (p. ex. caméras vidéo, magnétophones et tablettes) n'est pas autorisé sur les lieux. **Les photos ne doivent pas être prises en utilisant le téléphone cellulaire des clients.**
- g) Le centre est fermé pendant les longues fins de semaine.
- h) Le centre ne fournit aucune évaluation en matière de garde ou d'accès.
- i) Si le centre doit fermer ses portes en raison de mauvaises conditions météorologiques, veuillez communiquer avec la ligne directe du programme au 289-470-5309 pour entendre le message à ce sujet.
- j) Si une famille a déjà obtenu, ou reçoit actuellement, des services de visites supervisées d'autres centres financés par le ministère, les parties doivent consentir à ce que les renseignements soient partagés entre ces centres.
- k) **Le centre ne peut garantir un milieu exempt d'allergènes.**

15. PROCÉDURE DE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ :

Les problèmes ou les préoccupations concernant le programme des visites supervisées doivent être discutées avec le membre du personnel concerné ou le coordonnateur du programme. En l'absence de solution, la plainte peut être traitée conformément à la procédure de dépôt de plainte de l'organisme promoteur, entreprise sociale pour le Canada (SEC).

Le **programme des visites supervisées** est financé par le ministère du Procureur général et administré par l'entreprise sociale pour le Canada (SEC). Notre responsabilité est d'assurer une visite en toute sécurité à tous les participants. Nous nous efforçons de fournir des services de manière sensible qui reflète notre souci du bien-être des enfants et des familles. Si, à quelque moment que ce soit, vous avez une question ou une préoccupation concernant les services reçus, veuillez nous en informer en communiquant avec le coordonnateur du programme.

PRESTATION DE SERVICE - ACCORD DE CONSENTEMENT À LA PARTICIPATION

J'ai lu l'**ACCORD DE SERVICE**. Je comprends que le non-respect de ces conditions peut entraîner une interruption du service ou l'abandon des services offerts.

SERVICES SUPERVISÉS : Visites Échanges Visites et échanges Autre _____

**PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES -
SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »**

No. de dossier _____

EXAMEN DES SERVICES : Je comprends que tous les services ne sont pas conçus pour être à long terme. J'accepte de passer en revue les exigences en matière de service (en demandant des avis juridiques au besoin) et de discuter des prochaines étapes avec le personnel du programme des visites supervisées le : _____

NOTES/OBJECTIFS : _____

PARTICIPANT : Parent Résidentiel Parent externe(visiteur) Autre _____

Nom (lettres moulées) : _____ Lien avec l'enfant : _____

Signature : _____ Date: _____

Témoïn : _____ Date: _____

AVIS DE COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : Le Programme des visites supervisées recueille les renseignements personnels demandés dans le présent formulaire en vertu de l'article 5 de la Loi sur le Procureur général du ministère. Les renseignements et les statistiques seront utilisés pour évaluer l'admissibilité, fournir des services ou assurer la surveillance du Programme des visites supervisées. Si vous avez des questions sur la collecte et l'utilisation des renseignements personnels, veuillez communiquer avec le responsable du programme au 1-877-661-9977 ou en écrivant au Programme des visites supervisées à l'adresse 18, King Street East, 7^e étage, Toronto (ON) M5C 1C4.

**PROGRAMME DES VISITES SUPERVISÉES -
SOCIAL ENTERPRISE FOR CANADA « SEC »**

SUPERVISED ACCESS INTAKE FORM: RESIDENTIAL PARENT

No. de dossier _____
