



# GUIDE DE NORMES

## GUIDE DE NORMES

## Service de supervision parentale

**Garder le cap sur nos valeurs...  
Respecter les droits de chacun...  
Définir les responsabilités...**

**Octobre 2018**

## Table des matières

Légende.....	I
Préambule.....	II
1- Introduction.....	1
1.1) L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais (l'AFMRO)	
1.2) Service de supervision de droits d'accès	
2- Principes de base de la ressource de supervision parentale .....	2
✓ L'intérêt de l'enfant prime en tout temps sur les droits des parents	
✓ L'équité	
✓ Le respect	
✓ Le potentiel des parents	
3- Droits.....	2
3.1) Droit de l'enfant.....	2
3.2) Droit des parents.....	3
3.3) Droit du service de supervision parentale.....	3
4- Responsabilités.....	4
4.1) Responsabilité des parents	
4.2) Responsabilité du service de supervision parentale	
5- Déroulement des visites ou transitions .....	5
5.1) Visites supervisées	
5.2) Transitions	
6- Annulations .....	5
7- Coûts des services de supervision parentale.....	6
<b>Règlements et consignes du service de supervision parentale.....</b>	<b>7-8</b>
<b>Législation (Annexe A).....</b>	<b>8A</b>

---

\* Pour alléger le texte, le masculin et le singulier ont été utilisé pour désigner autant les femmes que les hommes et autant le singulier que le pluriel

## Légende

**Droit d'accès** : Droit légalement reconnu aux parents d'avoir accès à leurs enfants.

**Parent ayant la garde physique** : Le parent ou la personne qui assume la responsabilité quotidienne de l'enfant ou des enfants.

**Parent visiteur** : Parent (parent, fratrie, famille élargie) exerçant un droit d'accès à un ou des enfants.

**Lieu sécuritaire** : Lieu où les personnes se sentent à l'abri du danger et où elles sont rassurées; lieu destiné à prévenir une complication ou un événement dommageable ou à en limiter les effets. (Petit Larousse)

**Lieu neutre** : Lieu autre que les résidences des parents.

**Dirigeants** : Membre du conseil d'administration et direction de L'AFMRO.

**Intervenant** : Toute personne rémunérée ou bénévole agissant sous la responsabilité de la ressource de supervision parentale.

---

\* Pour alléger le texte, le masculin et le singulier ont été utilisé pour désigner autant les femmes que les hommes et autant le singulier que le pluriel

## Préambule

Ce document a été réalisé en conformité avec la recommandation du guide relatif aux normes et à l'organisation des services pour les ressources de supervision de droits d'accès visant à doter les organismes d'un guide de normes de qualité, basé sur les meilleures pratiques dans ce domaine. (Publié en janvier 2018)

L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais (L'AFMRO) tient à s'assurer que son approche soit respectueuse envers les personnes qu'elle dessert et que les droits et responsabilités de chacun soient définis.

Le présent guide est destiné à :

- tout enfant ayant accès à un parent par le biais de l'AFMRO;
- toute personne acceptant d'utiliser le service de supervision parentale;
- tout dirigeant de l'AFMRO;
- tout intervenant travaillant au sein du service de supervision parentale.

Par le présent guide, le service de supervision de droits d'accès veut affirmer et promouvoir certains principes qui sont au cœur de l'AFMRO. Les éléments qui constituent ce guide sont :

- droits (de l'enfant, des parents et de la ressource de supervision parentale);
- responsabilités (des parents et de la ressource de supervision parentale);
- déroulement des visites ou transitions;
- coûts de la ressource de supervision parentale.

Exception faite de l'enfant, toutes les personnes concernées par le service de supervision parentale ont des responsabilités.

Les employés du service de supervision parentale sont responsables de voir à l'application du guide des normes.

Le présent guide n'a aucune préséance sur les chartes de droits et libertés en vigueur et sur les lois, entre autres, celles se rapportant à la protection des renseignements personnels, que l'AFMRO se doit de respecter.

## 1- Introduction

### 1.1) L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais (l'AFMRO)

L'Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais (l'AFMRO) est un organisme communautaire régional sans but lucratif dont la mission consiste à offrir des ressources spécialisées en matière de rupture et de réorganisation familiale.

#### a) Les objectifs généraux :

- accueillir et accompagner la personne dans son cheminement personnel et familial;
- offrir un lieu de rassemblement qui permet de partager les réalités relatives à la nouvelle structure familiale;
- développer et réaliser des programmes adaptés aux besoins de tous les membres de la famille;
- sensibiliser la population aux réalités des familles monoparentales et recomposées.

#### b) Les ressources, programmes et activités :

- soutien et réorganisation familiale (conflits de garde d'enfant);
- soutien aux tribunaux et mise en application des ordonnances;
- visites supervisées et transitions (échanges de garde);
- réinsertion en milieu de travail;
- consultation et relation d'aide;
- activités éducatives et partage de vécu;
- activités sociales et familiales;
- éducation populaire;
- ateliers
- documentation;
- information et référence au besoin.

### 1.2) Service de supervision de droits d'accès

**Mission** : Le service de supervision de droits d'accès **favorise le meilleur intérêt de l'enfant** par le maintien et le développement de la relation parent-enfant et vise à enrichir l'expérience parentale.

Plus précisément, le service de supervision parentale permet le maintien de la relation parent-enfant lorsqu'un droit d'accès est interrompu, difficile ou trop conflictuel suite à une séparation, un divorce ou toute autre raison. Elle offre aux familles un endroit neutre, chaleureux, sécuritaire et peut assurer la protection des enfants, prévenir la violence, l'aliénation parentale, favoriser l'intégration familiale, favoriser la communication entre les parents et leurs enfants et, promouvoir le développement des habiletés parentales. Concrètement, le service offert prend la forme de supervision de rencontres parent-enfant (visites supervisées) et de supervision des échanges de garde (transitions).

## 2- Principes de base de la ressource de supervision parentale

### L'intérêt de l'enfant prime en tout temps sur les droits des parents

Le maintien et le développement de la relation parent-enfant sont les moyens privilégiés pour cultiver le sentiment de bienveillance des parents à l'égard des enfants.

### L'équité

Les parents reçoivent un traitement équitable lorsqu'ils fréquentent le service de supervision parentale qu'ils aient ou non la garde exclusive de l'enfant.

### Le respect

Le respect est au cœur des interventions réalisées par l'AFMRO.

### Le potentiel des parents

Les parents sont reconnus comme étant les premiers responsables de leur enfant. L'accompagnement des parents mise sur le développement de leur potentiel et de leur capacité d'agir en fonction de l'intérêt de l'enfant.

## 3- Droits

### 3.1) Droits de l'enfant :

Le meilleur intérêt de l'enfant étant au cœur des préoccupations du service de supervision parentale, les droits suivants lui sont reconnus :

- Droit d'accès à ses parents :  
L'enfant bénéficie de conditions favorables afin de maintenir et de développer sa relation avec ses parents.
- Droit à la sécurité :  
L'enfant a accès à un lieu sécuritaire et à un accompagnement destiné à prévenir les complications et/ou les événements dommageables, qui pourraient survenir lors d'une visite ou transition.
- Droit au respect :  
L'enfant reçoit le soutien dont il a besoin de la part de ses parents et de l'équipe. Ceux-ci prennent en considération ses différents besoins afin qu'il vive une expérience enrichissante.
- Droit à sa vie privée :  
L'enfant dispose d'un environnement qui préserve le caractère privé de sa relation avec ses parents.
- Droit à la confidentialité des informations qui le concernent :  
L'enfant est assuré que tout partage d'information le concernant à l'intérieur et à l'extérieur du service de droits d'accès se fera dans le respect des lois en vigueur. (annexe A)

### 3.2) Droits des parents

Dans le respect de l'ordonnance ou de l'entente écrite, les parents, qu'ils aient ou non la garde exclusive, ont des droits.

- Droit d'exercer leur rôle parental :  
Les parents sont accueillis avec respect, peu importent les circonstances qui les conduisent à L'AFMRO.
- Droit de recevoir du soutien :  
Les parents sont accompagnés, soutenus, valorisés et encouragés dans l'exercice de leur rôle parental.
- Droit au respect de leur intégrité :  
Les parents sont accueillis avec respect et sans aucune discrimination, dans un environnement de non-jugement.
- Droit à la confidentialité des informations qui les concernent :  
Les parents sont assurés qu'aucune information les concernant ne sera divulguée sans leur consentement et dans le respect des lois en vigueur. (annexe A)

### 3.3) Droits du service de supervision parentale

- Droit de déterminer les modalités d'accès :
  - En respect du jugement de la cour supérieure et/ou de la demande de service de la DPJ, les visites et les transitions sont planifiées en fonction des disponibilités des lieux physiques et des ressources humaines.
  - Il limitera l'accès au service s'il identifie que les besoins des usagers dépassent les expertises ou le mandat de l'organisme.
- Droit d'offrir le service dans un contexte sécuritaire où l'intégrité physique et psychologique de l'équipe est préservée :
  - Il ne tolère aucun geste ou propos intimidant, oppressant, raciste, injurieux ou violent;
  - Il peut suspendre ou mettre fin aux services lorsque les consignes et règlements ne sont pas respectés.
- Droit à la confidentialité :
  - Nous respectons les lois sur la confidentialité, aucune information ne peut être transmise sans votre consentement verbal ou écrit. Par contre la loi nous oblige à rompre cette confidentialité dans les cas suivants :
    - En vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables ou vulnérables.
    - En vue de répondre à une ordonnance de la cour ou une entente entre les 2 parties
    - En vue de répondre à une enquête faite par la Direction de la protection de la jeunesse.

## 4 - Responsabilités

### 4.1) Responsabilité des parents

Les parents sont les premiers responsables de leur enfant. En conséquence, ils doivent reconnaître et assumer les responsabilités à cet égard.

Les parents ont la responsabilité de s'assurer que les visites/transitions se déroulent dans les meilleures conditions possibles. Il est suggéré de:

- répondre aux besoins de leurs enfants et assurer leur sécurité lorsqu'ils sont en leur présence ;
- s'assurer que leurs enfants disposent de ce dont ils ont besoin;
- transmettre aux intervenants les informations pertinentes concernant la santé de leurs enfants;
- respecter les règlements du service de supervision parentale.

***Il est à noter que ces mesures sont transitoires et que les parents doivent s'engager à trouver une solution à long terme. Dans la perspective de mesures transitoires, les dossiers seront révisés tous les six mois.***

### 4.2) Responsabilité du service de supervision parentale

Le service de supervision parentale a la responsabilité de voir à la mise en place et au respect des conditions favorisant le bon déroulement des droits d'accès tels que :

- offrir un lieu neutre et sécuritaire;
- assurer, un service professionnel et de première qualité;
- voir au bon fonctionnement de l'équipe de travail;
- voir au bon fonctionnement des visites et transitions en s'assurant que les consignes sont appliquées.



## 5- Déroulement des visites ou transitions

- L'accueil de l'enfant pour une visite/transition s'effectue à l'intérieur des locaux de L'AFMRO et en présence d'un accompagnateur.
- Les observations faites au cours de la visite/transition sont documentées dans un rapport d'observation qui sera transmis dans un délai maximum de trois semaines, aux procureurs des parents ou à l'intervenant de la DPJ assigné aux parents.
- Les transitions/visites supervisées annulées ou écourtées ne sont pas reprises au cours de la même journée. Toutefois, si les parents s'entendent, L'AFMRO tentera de fixer une nouvelle date pour la visite/transition.

### 5.1) Visites supervisées

Le parent gardien doit quitter les lieux (intérieurs et extérieurs) immédiatement lors de l'arrivée du parent visiteur.

En tout temps, l'intervenant se réserve le droit de suspendre une visite et de demander le départ du parent, si le comportement ou les paroles de ce dernier causent ou pourraient causer préjudice à l'enfant et/ou à quiconque présent.

### 5.2) Transitions

La durée totale d'une transition est de 15 minutes. Le parent qui amène l'enfant, ainsi que l'autre parent, doit entrer par l'entrée qui leur a été assignée, soit la porte d'entrée située sur le Boulevard Saint-Joseph ou la porte située sur la rue St-Jean Bosco. Le parent qui amène l'enfant doit attendre avec l'enfant, et ce, jusqu'à l'arrivée de l'autre parent. Les parents quittent ensuite à tour de rôle sans jamais se voir.

***Il est fortement suggéré que chacun des parents ne circule pas près de l'entrée désignée pour l'autre parent, avant et après la visite ou transition.***

## 6- Confirmations

Les jeudis et vendredis, l'administration de L'AFMRO notifiera les parents une semaine à l'avance, soit par téléphone ou par courriel, des dates et heures de leur prochaine visite. L'AFMRO demande à chacun des parents, une confirmation par écrit ou par téléphone, afin de réserver la visite ou la transition. Une visite/transition pour laquelle nous n'aurons pas reçu une confirmation, au moins 48 heures à l'avance, sera annulée par L'AFMRO.

## 7- Annulations

L'annulation de **trois (3) transitions/visites (par les parents)** à l'intérieur d'une période de trois mois, entraînera la suspension temporaire des services et sera rapportée au procureur/à l'intervenant de la DPJ pour fins de révision de la situation. Un engagement écrit des parents (ou du parent qui aura annulé à deux ou trois reprises) sera requis pour la reprise des services, et des frais de 30,00 \$ seront appliqués pour la réouverture de dossier.

<b>8. Coûts des services de supervision parentale</b>	
Ouverture de dossier	30,00 \$
Visites supervisées	13,00 \$/heure
Transitions	5,00 \$ la transition
Prêts des locaux	40,00 \$/heure
Rapports (usagers non représentés)	25,00 \$ par rapport
<p>➤ <b>N. B.</b> En cas d'annulation de moins de 36 heures, <u>la personne qui annule la visite doit défrayer les coûts</u> rattachés à la visite ou la transition prévue.</p> <p>➤ Une révision des tarifs sera possible, sous présentation de la plus récente déclaration de revenus.</p> <p>➤ Des frais de 15,00\$ seront appliqués pour la réouverture d'un dossier, à moins de six mois de la date de la demande initiale. Des frais de 30,00\$ seront appliqués pour la réouverture d'un dossier, après six mois de la date de la demande initiale.</p>	
<b>9-Documents nécessaires à l'ouverture du dossier</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugement de la cour supérieure</li> <li>• Déclaration de revenus la plus récente (pour fins de révision des tarifs, si applicable)</li> <li>• Fiche santé (voir demande de service)</li> </ul>	

## Règlements et consignes du service de supervision parentale

---

1. **Tolérance zéro** : Intimidation, menaces, agressivité, harcèlement, violences sous toutes ses formes, propos ou comportements racistes, parent en état d'intoxication. Le non-respect des consignes et règlements entraîne un arrêt immédiat de la visite.
2. Respecter le jugement de la cour, ou consignes émises par votre avocat et/ou intervenant de la DPJ.
3. Stationner sur la rue et utiliser l'entrée qui vous a été attribuée (Boulevard Saint-Joseph ou rue St-Jean Bosco)
4. Les parents doivent respecter l'heure à laquelle la visite/transition est prévue. Un retard de plus de 15 minutes entraînera l'annulation de la visite/transition et sera facturé.
5. Téléphoner moins de 36 heures à l'avance pour toute annulation – (819) 771-3269, au poste 21 ou poste 24 et y laisser un message si personne n'est disponible pour prendre votre appel. Un avis de moins de 36 heures pour une annulation entraînera des coûts pour la totalité des frais de la visite/transition, pour le parent qui annule. Suite à trois annulations dans un délai de trois mois, les services seront suspendus jusqu'à ce qu'un engagement écrit des parents soit signé.
6. Le paiement relatif à l'ouverture de dossier ainsi que les frais de la première visite doit être effectué avant la date de la première visite. Lors de votre première visite, les coûts reliés à la deuxième visite doivent être payés, et ainsi de suite pour toutes les prochaines visites. Il est de la responsabilité du parent de prévoir le paiement de sa prochaine visite, sans quoi l'AFMRO annulera la visite prévue.
7. Aviser la coordination du service de visite supervisée par écrit (spafmro@videotron.ca) de tout changement de modalités prévues dans l'entente. Les parties impliquées doivent être au courant et en accord avec les changements.

### Les visites/transitions

1. Le parent gardien doit rester accessible en tout temps, dans les cas où l'AFMRO aurait à communiquer avec lui en cas d'urgence ou arrêt de visite.
2. Contribuer au bon climat en prônant des valeurs telles que le respect, l'intégrité et l'équité.
  - Utiliser un langage respectueux envers les enfants, les intervenants et les employés de L'AFMRO ;
  - Ne pas dénigrer qui que ce soit en présence de l'enfant (famille d'accueil, l'autre parent, la famille, les nouveaux conjoints, l'accompagnateur, etc.) ;
  - Avoir des sujets de conversation appropriés (positifs et agréables) ;
  - Ne pas faire de chantage émotif ou de promesses à l'enfant ;
3. Les conversations et les échanges doivent se faire de manière à ce que l'accompagnateur puisse voir et comprendre tout ce qui se passe, et ce en tout temps. Il est donc interdit pour le parent de se déplacer avec l'enfant sans l'intervenant et/ou de faire du bruit qui empêche l'accompagnateur d'entendre les propos échangés.
4. Le parent doit réserver les 15 dernières minutes au rangement des jouets à leur place respective, nettoyage de la salle et paiement. La salle doit être libérée 5 minutes avant la fin

de la visite, afin de respecter la confidentialité, en cas de visites juxtaposées. La salle devrait être laissée telle qu'elle l'était à l'arrivée.

5. Nous vous rappelons que les accompagnateurs sont présents pour observer et non transmettre des messages d'un parent à un autre, sauf exception fait d'informations concernant la santé immédiate de l'enfant.
6. Respecter les lieux de L'AFMRO (matériel, fournitures, ameublements, propreté, etc.)
7. Le parent ne doit en aucun temps filmer ou enregistrer son enfant. Les photos sont par ailleurs permises.
8. Si le parent doit accompagner l'enfant à la salle de bain, la porte doit rester entrouverte en tout temps.
9. Si les consignes de votre dossier stipulent que vous ne pouvez avoir de visiteur(s) pendant la visite supervisée, ceci inclut que toutes formes de communication (verbale, visuelle, par écrit, par vidéo, etc.) sont interdites entre l'enfant et une autre personne que le parent visiteur.
10. Il est strictement interdit de fumer, de consommer de l'alcool ou des drogues à l'intérieur des locaux de L'AFMRO.
11. Les animaux sont interdits en tout temps à l'intérieur des locaux de L'AFMRO.
12. Il est à noter que toute nourriture, ainsi que les contenants qui seront laissés dans le réfrigérateur, sera jetée à la poubelle chaque semaine.
13. Nous demandons aux parents de bien vouloir jeter les couches à l'extérieur, durant la visite si nécessaire, ou après.

#### **Procédures pour adresser une plainte**

**Par courrier :** Commissaires aux plaintes et à la qualité des services  
105, boulevard Sacré-Cœur  
Gatineau (Québec) J8X 1C5

**Par téléphone :** 819 771-4179 ; sans frais : 1 844 771-4179

**Par télécopieur :** 819 771-7611

**Par courriel :** [commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca)

**En ligne :** Remplir mon formulaire de plainte en ligne

<https://cisss-ouataouais.gouv.qc.ca/formbox/?url=.%2FformServer%2Fsignal%2Findex.php>

<https://cisss-ouataouais.gouv.qc.ca/la-voix-de-lusager/faire-une-plainte/>

---

**LÉGISLATION RÉGISSANT LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LA VIE PRIVÉE**


---

**CHARTRE CANADIENNE DES DROITS**

Art. 5 : Toute personne a droit au respect de sa vie privée

**CODE CIVIL DU QUÉBEC**

Art. 35 : Toute personne a droit au respect de sa vie privée.

Art. 37 : Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime de le faire. Elle ne peut que recueillir des renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution ; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation d'un dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.

**CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS (L.R.C. c.C-12)**

Art. 2 : Toute personne dont la vie est en péril a droit au secours.

Art. 9 « Chacun a droit au secret professionnel. Toute personne tenue par la loi au secret professionnel ou tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi. Le tribunal doit, d'office, assurer le respect ou secret professionnel. »  
Le principe de base est que le secret professionnel est un droit du client et non un privilège de professionnel. C'est maintenant une obligation du professionnel. Le secret professionnel est relativement absolu ; seules l'autorisation du client ou une disposition de la loi peuvent nous en libérer.

**LOI D'ACCÈS AUX DOCUMENTS PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (L.R.Q., c.A-2,1)**

Objet : Rendre accessibles les documents détenus par un organisme public tout en assurant la confidentialité des renseignements nominatifs.

Art. 59 : Un organisme public ne peut communiquer un renseignement nominatif sans le consentement de la personne concernée.

Précision : Les renseignements à caractère nominatif sont des renseignements personnels et confidentiels. Le nom d'une personne a un caractère public, mais l'ajout à ce nom d'autres renseignements à caractère nominatif constitue un renseignement confidentiel. Il ne peut y avoir communication de tel renseignement sans le consentement de cette personne, dans les cas et selon de strictes conditions légales.

**LOI SUR LES SERVICES DE SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX**

Art. 19 : Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec l'autorisation de l'usager ou de la personne pouvant donner une autorisation en son nom, sur l'ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions ou dans le cas où la présente loi prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement.

**LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ (loi 68 ; L.R.Q. ; c.P -39.1)**

Art. 1 : La présente a pour objet d'établir des règles particulières à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au sens de l'article 1525 du Code civil du Québec. Elle s'applique à ces renseignements quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.