Politique absence, retard, annulation, remboursement

Adopté par le Conseil d'administration le 14 octobre 2026

Introduction

Afin d'assurer le bon déroulement de ses activités et de permettre à tous les membres de bénéficier pleinement des services offerts, l'Association de parents de l'enfance en difficulté (APED) souhaite encadrer les situations d'absence et de retard non justifiés.

Les activités et services de l'APED sont offerts dans un contexte où les places sont limitées et où chaque inscription nécessite une planification rigoureuse. Ceci afin de répondre adéquatement aux besoins tout en respectant les limites des ressources humaines et financières. L'attribution des places et des ressources tient compte des besoins de chaque jeune, notamment par une évaluation et une observation personnalisée, ainsi que par le ratio d'intervention qui lui est attribué.

Une absence ou un retard non signalé peut donc entraîner des répercussions sur l'organisation de l'activité, la mobilisation des intervenants, l'utilisation des places disponibles et la santé financière du service offert ou de l'organisme. Il est également important de maintenir une équité entre les parents membres, afin que les places et les ressources puissent être attribuées de façon juste et optimale aux familles qui en ont besoin.

La présente politique a pour objectif de soutenir une gestion équitable des inscriptions et des ressources, dans le respect des réalités particulières de chaque famille.

L'APED demeure attentive aux situations exceptionnelles pouvant survenir et encourage les parents à communiquer avec l'équipe dès que possible lorsqu'une absence ou un retard est prévisible.

Application de la politique

Il est obligatoire d'avoir payé son adhésion annuelle avant toute inscription à une activité ou rencontre avec un intervenant.

La politique s'applique à toute activité ou tout service, payant ou gratuit, auquel le parent membre s'est inscrit.

Durée de la politique

La présente politique entre en vigueur le 14 octobre 2026 et est établie jusqu'à sa révision par le conseil d'administration (CA) de l'APED.

Conditions spécifiques

Service *Famille*

1. **Suivi individuel ou familial avec intervenants, ateliers, conférences, etc.**
    a. Le parent membre doit avertir de son absence dans un délai de 24 heures avant le rendez-vous ou l'activité*.
    b. Toute absence non signalée dans ce délai entraîne des frais de 30 $.
    c. Après 15 minutes de retard sans préavis, la rencontre est considérée comme annulée et des frais de 30 $ seront facturés.
    d. Après 2 absences non justifiées, le suivi est annulé.

    *Communiquez directement avec l'intervenant responsable pour une annulation ou un retard.

2. **Évènements de la vie associative de l'APED**
    (Le Noël de l'APED, La Grande Fête familiale, l'assemblée générale annuelle (AGA), etc.)
    a. Le parent membre doit avertir de son absence dans un délai de 24 heures avant l'activité*.
    b. Toute absence non signalée dans ce délai entraîne des frais de 30 $.

    *Communiquez avec l'administration de l'APED.

3. **Camp de jour estival de l'APED**
    a. Un remboursement sera accordé si le parent membre annule l'inscription 5 jours avant le début de la participation de l'enfant. Des frais administratifs de 10 % sur le cout total de l'activité seront retenus.
    b. Si le parent membre annule l'inscription après ce délai, le paiement complet de la période sera demandé.
    c. Si l'APED doit annuler l'inscription, un remboursement complet sera effectué.

    *Communiquez avec le responsable du Service Jeunesse par téléphone ou texte au 514 214-5126.

Service de garde

Frais de retard

    d. Des frais de 10 $ seront facturés lorsque le parent ou la personne autorisée est en retard pour venir chercher son enfant à l'heure prévue à la fermeture du service de garde du camp de jour estival.
    e. Des frais de 1 $ par minute de retard seront facturés lorsque le parent ou la personne autorisée néglige de venir chercher son enfant à la fermeture du service de garde à 17 h 30.

4. Les loisirs du samedi

a. Un remboursement complet sera accordé si le parent membre annule l'inscription 48 heures avant le samedi où l'enfant est inscrit.
b. Si le parent membre annule l'inscription après ce délai, le paiement complet de la journée sera demandé.
c. Des frais de 1 $ par minute de retard seront facturés lorsque le parent ou la personne autorisée est en retard pour venir chercher son enfant à l'heure prévue à la fin des loisirs du samedi.

5. Les fins de semaine de répit

a. En cas d'annulation, il est de la responsabilité du parent d'aviser l'APED afin que nous puissions offrir la place à un autre jeune. Si l'annulation est tardive, des frais seront facturés de la façon suivante :
b. 10 jours avant le répit : 10 % des frais de répit.
c. 5 à 9 jours avant le répit : 25 % des frais de répit
d. 0 à 4 jours avant le répit : 100 % des frais de répit

6. Les activités Ados

a. Un remboursement complet sera accordé si le parent membre annule l'inscription 48 heures avant l'activité où l'enfant est inscrit.
b. Si le parent membre annule l'inscription après ce délai, le paiement complet de l'activité sera demandé.

Conditions générales

S'il reste un solde non payé au compte du parent membre, toutes les inscriptions aux services et aux activités de *l'Association de parents de l'enfance en difficulté* seront suspendues.

Si un parent membre éprouve des difficultés financières, il peut contacter l'APED afin de discuter d'une entente de paiement.

Si l'APED refuse la participation d'un enfant pour des raisons de sécurité, celle des autres enfants ou celle des employés, les services non utilisés seront remboursés.

Dans le cas d'une activité ou d'encadrement offert qui ne correspondrait pas à un enfant, l'APED procèdera à un remboursement des services non utilisés.

L'APED se réserve le droit d'annuler toute activité sans préavis.

Remboursement

Si un remboursement doit être effectué, il le sera par le biais d'un virement Interac ou par un crédit appliqué au compte du parent membre.

En cas de dépassement du délai prévu, l'APED se réserve le droit d'évaluer la situation et d'accorder un remboursement lorsqu'une situation de force majeure le justifie, et ce, dans un délai raisonnable.