

3.2 - ANNULATION DES VISITES OU DES ÉCHANGES

FONDEMENT : Optimiser les ressources des centres et assurer la responsabilisation des parties cohabitantes et visiteuses à l'égard de leur utilisation des services.

NORME : SEC a élaboré des politiques et des procédures afin de déterminer le moment où les services doivent être annulés et d'informer les clients et le public des annulations décrétées par le centre.

Les politiques d'annulation sont disponibles sur demande par écrit, et énoncées dans l'entente de service pour les parties cohabitante et visiteuse.

Les fermetures par suite d'intempéries ou en raison d'autres raisons d'urgence doivent être déterminées de premier abord par souci de sécurité.

- Si la température n'est pas favorable, les parties doivent appeler la ligne directe du programme pour écouter le message enregistré à savoir si le programme sera fermé en raison du mauvais temps. Veuillez noter qu'il incombe à la fois aux parties cohabitantes et visiteuses de trouver une solution de rechange pour la cueillette et le dépôt des enfants dans l'éventualité de telles circonstances; le programme n'est pas responsable de la mise en œuvre de telles dispositions.

POLITIQUE - ANNULATIONS DE FÊTES

Le Centre met en œuvre des politiques et des procédures en ce qui a trait à l'annulation des fêtes qui peuvent être accessibles sur demande par écrit.

PROCÉDURES :

- Le programme des visites supervisées de SEC a établi une politique d'annulation qui stipule que si une partie doit annuler une rencontre, elle doit en informer le Centre le plus tôt possible dans la semaine précédant la visite ou l'échange ou dans le délai prévu par l'ordonnance du tribunal.
- Les parties doivent communiquer avec le bureau au plus tard à 16 h le jeudi précédant la visite prévue pour la fin de semaine afin d'informer le programme de toute annulation. Des frais de 30 \$ seront imputés à la partie qui les engage, indépendamment du décret des ordonnances du tribunal ou de l'entente signée puisque ces frais ne sont pas considérés comme faisant partie des frais de service.
- Le personnel du Centre documentera la raison de l'annulation et la partie responsable au titre des renseignements sur la visite ou l'échange dans ISAID.
- Le personnel du centre informe l'autre partie de l'annulation dès qu'il en a été avisé.
- Le personnel tiendra compte de toute question liée à la confidentialité et à la sécurité avant de divulguer la raison de l'annulation.

- Les renseignements concernant l'annulation seront consignés dans le dossier de la famille et peuvent être consultés par l'une ou l'autre des parties ou leurs avocats, ou produits sous forme de rapport à leur intention.
- Les parties qui demandent une visite ou un échange de rattrapage doivent communiquer avec le coordonnateur du programme. Les visites ou échanges de rattrapage sont laissés à la discrétion du centre puisque le programme pourrait ne pas disposer des ressources nécessaires pour les réaffecter.
- Une visite à laquelle l'une des parties, ou les deux, ne se présentent pas et qui n'a pas été annulée à l'avance conformément à la politique d'annulation du Centre est documentée dans ISAID et consignée dans le dossier de la famille comme une « ABSENCE », et le personnel du Centre en fera le suivi conformément à la politique et aux procédures du programme des visites supervisées.
- Si les parties se présentent au Centre, et que la visite n'a pas lieu, ou qu'elle commence, mais se termine avant l'heure prévue à l'origine, cette situation sera consignée dans ISAID et dans le dossier de la famille comme une « FIN PRÉMATURÉE »; l'heure de fin anticipée de la visite tel qu'il est indiqué dans les Notes d'observation et dans la rubrique des renseignements de la visite ou de l'échange dans ISAID constituera également une fin prématurée.

POLITIQUE - ANNULATIONS PAR LE CENTRE : Le Centre met en œuvre des politiques et des procédures pour toute annulation qu'il effectue, ainsi que la manière dont les parties et le public en seront informés.

PROCÉDURES :

- Les raisons de l'annulation par un Centre comprennent, sans toutefois s'y limiter, les jours fériés, le mauvais temps et d'autres situations d'urgence qui peuvent compromettre la sécurité des participants.
- Les centres ne facturent aucun autre frais lorsqu'ils sont la raison pour laquelle l'annulation a été effectuée.
- Fermeture pendant les jours fériés :
 - Discuter des politiques de fermeture pour les jours fériés avec les parties lors de l'admission, y compris les politiques liées aux visites de rattrapage.
 - Fournir un avis écrit de fermeture pour les jours fériés aux clients et aux tribunaux. La note de service liée aux fermetures est publiée sur le site Web.
 - Modifier le message téléphonique du Centre pour informer de la fermeture et de la date de réouverture prévue.
- Fermeture pour des raisons de mauvais temps et autres urgences :
 - Discuter de la météo et d'autres annulations d'urgence lors de la discussion de l'entente de service au moment de l'admission
 - Informer les parents que si le Centre est fermé en raison du mauvais temps, ils doivent appeler pour écouter le message du centre enregistré

avant de s'y présenter. Le message de la boîte vocale indiquera quel site sera fermé s'il y en a plus d'un.

- Diffuser des rappels écrits au début de l'hiver (ou plus fréquemment) chaque année afin de rappeler et d'informer les parents du système de notification utilisé en cas de fermetures.
 - Remettre des fiches de conseils à chaque parent lors des entretiens au moment de l'admission.
 - Si vous décidez de fermer le Centre pour des raisons de mauvais temps:
 - Considérez si la température n'est pas favorable et s'il y a un risque d'accident élevé en raison de conditions de route dangereuses, ce qui pourrait mettre l'enfant ou les familles en danger.
 - Un bon indicateur de fermeture pourrait être l'envoi d'un avis suggérant ce qui suit : « Si vous n'avez pas d'obligation de sortir, veuillez demeurer à la maison. ».
- Si le Centre annule le service après que les échanges aient eu lieu pour la fin de semaine et qu'il ne sera pas ouvert pour le retour de l'enfant, veuillez prévoir la marche à suivre pour ce type d'événement avec la famille.

Aménagements pour les personnes handicapées:

- Afin d'accommoder les personnes, le Centre prendra les mesures suivantes :
 - Demandra, au moment de l'admission, si les parties prévoient tout problème d'aménagement qui pourrait avoir une incidence sur leur capacité ou celle de l'autre partie de participer régulièrement aux séances.
 - Discutera avec chaque partie (avec la permission des deux parties concernées) des aménagements possibles, y compris d'autres types d'avis de fermeture, ainsi que les limites potentielles inhérentes. En cas de désaccord sur les aménagements, le Centre dirigera les parties vers l'avocat ou le tribunal pour obtenir des éclaircissements avant de fournir le service.