



Répits et loisirs adaptés

POLITIQUES DE L'ORGANISME

RÈGLES ET MODALITÉS DES SERVICES

Juillet 2026

TABLE DES MATIÈRES

POLITIQUE D'ACCÈS AUX SERVICES	4
POLITIQUE D'ATTRIBUTION DE SERVICE	6
POLITIQUE D'ANNULATION DE VOS SERVICES	8
POLITIQUE – DÉPART TARDIF	10
POLITIQUE – FERMETURE DE NOS SERVICES	10
POLITIQUE D'EXCLUSION / FIN DE SERVICES	11

POLITIQUE D'ACCÈS AUX SERVICES

1. OBJECTIF

Présenter les conditions générales permettant d'avoir accès aux services de l'organisme incluant le processus d'intégration, l'admissibilité et les demandes de services.

2. GROUPES DE CLIENTÈLE

L'organisme offre des services adaptés à une clientèle présentant une déficience intellectuelle et/ou trouble du spectre de l'autisme pouvant être accompagnée d'une déficience physique.

Les services sont répartis en 3 groupes :

Moussaillons : Enfants âgés entre 5 et 17 ans nécessitant un accompagnement adapté et un encadrement soutenu.

Matelots : Adultes nécessitant un accompagnement adapté et un encadrement soutenu.

Marins : Adultes ayant une plus grande autonomie et participant à des activités de loisirs, sociales et communautaires adaptées.

3. INTÉGRATION À L'ORGANISME

Afin d'avoir accès aux périodes d'inscription et aux services de l'organisme, tout nouveau participant doit d'abord compléter un processus d'intégration. Ce processus permet à l'organisme d'évaluer si les services offerts sont en mesure de répondre aux besoins d'accompagnement présent du participant.

Les demandes sont inscrites sur la **liste d'attente** du groupe concerné. Lorsque des places de services deviennent disponibles, les demandes sont analysées en fonction des besoins du participant et de la capacité d'accueil de l'organisme.

Les délais de traitement peuvent varier. Il nous est impossible de prédire le moment d'intégration des personnes ayant fait une demande d'accès à nos services.

Le processus d'intégration comprend les étapes suivantes :

- Présenter une demande de service ;
- Remplir les documents administratifs et les formulaires de renseignements requis ;
- Valider les besoins lors d'un entretien téléphonique avec l'organisme ;
- Planifier une journée d'essai sans frais pour le futur participant.

L'organisme se réserve le droit de refuser ou de mettre fin à un processus d'intégration si les services disponibles ne permettent pas d'assurer un encadrement adéquat et sécuritaire pour le participant, le groupe ou les employés. Cette décision peut être prise à toute étape du processus.

4. PÉRIODE D'INSCRIPTION AUX SERVICES D'ACTIVITÉS

Quatre périodes d'inscription aux activités régulières sont prévues annuellement pour chaque groupe de services.

Le calendrier administratif, disponible sur notre site internet, présente les périodes d'inscription planifiées à l'avance. L'organisme se réserve toutefois la possibilité d'ajouter des périodes d'inscription qui ne figurent pas au calendrier

Le début de chaque période d'inscription est communiqué dans un courriel regroupant les informations nécessaires et les délais pour effectuer une demande d'inscription valide. Une demande d'inscription ne garantit pas automatiquement une participation aux services.

Les groupes Moussaillons et Matelots partagent le même calendrier administratif.

Le groupe Marins détient son propre calendrier administratif puisque des périodes d'inscription aux sorties et événements y sont ajoutées.

L'inscription est confirmée uniquement lors de l'envoi de la facture au participant. Celle-ci contiendra les détails du ou des services attribués.

POLITIQUE D'ATTRIBUTION DE SERVICE

1. OBJECTIF

La présente politique vise à établir un cadre clair, équitable et transparent pour l'accès aux services offerts par l'organisme lorsque la demande dépasse la capacité d'accueil. Chaque service dispose de ses propres critères.

2. CRITÈRE DE PRIORISATION

Les critères de priorisation permettent de déterminer l'ordre d'accès aux services lorsque la demande est supérieure à l'offre. Ils sont organisés par type de services, et puis par type de clientèles afin de refléter les besoins spécifiques de chaque groupe.

2.1 Les Moussaillons et les Matelots

2.1.1 Service de journée samedi-répit, service de camp de jour (été) et semaine de relâche

Les demandes d'inscription sont priorisées selon les critères suivants et appliqués dans l'ordre :

1. Demande d'inscription : la demande doit avoir été envoyée au cours de la période d'inscription établie par l'organisme.
2. Milieu de vie : priorité aux participants vivant en famille naturelle, puis d'accueil, puis en résidence.
3. Ancienneté du participant : les places sont attribuées selon la date d'intégration à l'organisme.

2.2 Les Marins

L'organisme se réserve le droit de limiter le nombre de journées complètes et de demi-journées attribuées dans le but d'assurer une répartition équitable des services et de maximiser l'accès aux places disponibles.

2.2.1 Session d'activité régulière (Automne – Hiver – Printemps)

Les demandes d'inscription sont priorisées selon les critères suivants, appliqués dans l'ordre :

1. Demande d'inscription : la demande doit avoir été envoyée au cours de la période d'inscription établie par l'organisme.
2. Renouvellement d'une même activité : Les participants inscrits à la session régulière en cours (automne, hiver, printemps) ont priorité pour se réinscrire à la même activité lors de la session suivante.

À noter : *La session d'été n'est pas prise en compte dans ce processus de priorité pour l'inscription à la session d'automne. Les participations à la session du printemps précédant prévalent.*

2.2.2 Session d'activité d'été

Les demandes d'inscription sont priorisées selon les critères suivants, appliqués dans l'ordre :

1. Demande d'inscription : La demande doit avoir été envoyée au cours de la période d'inscription établie par l'organisme.
2. Renouvellement d'une même activité : Les participants inscrits à la session de printemps précédant ont priorité d'inscription pour une même activité lors de la session estivale.
3. Milieu de vie : priorité aux participants vivant en famille naturelle, puis en famille d'accueil, puis en résidence.

2.2.3 Événements et sorties

Les demandes d'inscription sont priorisées selon les critères suivants, appliqués dans l'ordre :

1. Demande d'inscription : la demande doit avoir été envoyée au cours de la période d'inscription établie par l'organisme.
2. Milieu de vie : priorité aux participants vivant en famille naturelle, puis en famille d'accueil, puis en résidence.
3. Tirage au sort : selon le nombre de places disponibles.

3. EXCEPTION

Dans des situations particulières, la direction peut exercer un pouvoir discrétionnaire pour ajuster la priorité d'accès aux services.

Lorsqu'un participant doit annuler son service d'activité, la direction peut ajuster sa priorité lors de sa prochaine demande d'inscription, en se basant sur les services initialement prévus et facturés, plutôt que sur les présences réelles. Toute exception sera documentée.

POLITIQUE D'ANNULATION DE SERVICES

1. OBJECTIF

La politique d'annulation vise à encadrer les demandes d'annulation et à assurer une gestion efficace et équitable des places disponibles. Puisque celles-ci sont limitées, elle permet également à l'organisme de disposer d'un délai raisonnable pour effectuer les démarches nécessaires afin de faire bénéficier les services disponibles à d'autres participants en cas de désistement.

* Les services incluant plusieurs journées sont régis par la *Loi sur la protection du consommateur*, laquelle prévoit des règles spécifiques concernant l'annulation des inscriptions à des sessions d'activités. Source : opc.gouv.qc.ca

2. PROCÉDURE

Toute demande d'annulation doit être transmise par l'un des moyens suivants :

Par courriel : envoyer un message à info@lesillage.org

En personne : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h, au **7575, boul. Henri-Bourassa (local RC-09)**

Un document à remplir vous sera fournis sur place pour faire votre demande d'annulation.

Cela permet de :

- Assurer la traçabilité : un document écrit permet de conserver une preuve de la demande et de la date d'annulation.
- Éviter les malentendus : cela garantit que l'information est correctement reçue et traitée par l'équipe.
- Assurer un traitement équitable : toutes les demandes sont reçues de la même manière et traitées selon les mêmes règles.

IMPORTANT : les messages vocaux et les appels téléphoniques ne conviennent pas pour les annulations, car ils ne permettent pas de conserver une preuve écrite de la demande et peuvent entraîner des erreurs ou des oublis dans le traitement des inscriptions.

3. MODALITES D'ANNULATION

Les modalités d'annulation précisent les règles concrètes selon le type de service réservé.

Elles comprennent notamment :

- Les délais d'annulation : périodes pendant lesquelles une annulation peut être effectuée avec ou sans frais ;
- Les pénalités : frais ou pourcentages applicables en cas d'annulation tardive ou partielle ;
- Les règles légales : obligations liées à la *Loi sur la protection du consommateur*¹ pour les services comprenant plusieurs journées (ex. : camps d'été, sessions d'activités).

¹ Gouvernement du Québec, Office de la protection du consommateur.
Loi sur la protection du consommateur : opc.gouv.qc.ca

3.1 Les Moussaillons et les Matelots

Cette section concerne les modalités d'annulation selon le type de services offerts aux membres des groupes Moussaillons et Matelots.

3.1.1 Journée samedi-répit et Journée semaine de relâche

* La semaine de relâche est offerte aux membres participants de moins de 21 ans.

➤ Annulation sans frais

L'annulation est possible **jusqu'à 48 heures avant le début du service**.

Dans le cas contraire, le **service ne sera pas remboursable**. Ce délai est nécessaire afin de nous permettre d'offrir la place à une autre famille.

3.1.2 Semaine de camp de jour

➤ Annulation avant le commencement de la semaine de camp

Aucuns frais ne peuvent être exigés.

➤ Annulation en cours de service

Le responsable du paiement doit payer les journées de service terminées ou entamées. Une pénalité équivalente à **10 % de la valeur des services restant sera appliquée**, jusqu'à un **maximum de 50 \$**.

3.2 Les Marins

Cette section concerne les modalités d'annulation selon le type de services offerts aux membres du groupe Marins.

3.2.1 Session d'activités régulière et estivale

➤ Annulation avant le commencement de la session

Aucuns frais ne peuvent être exigés.

➤ Annulation en cours de service

Le responsable du paiement doit payer les journées de service terminées ou entamées. Une pénalité équivalente à **10 % de la valeur des services restant sera appliquée**, jusqu'à un **maximum de 50 \$**.

3.2.2 Sorties

➤ Annulation sans frais

L'annulation est possible **jusqu'à 48 heures avant le début de la sortie**. Dans le cas contraire, **la sortie ne sera pas remboursable**.

3.2.3 Événements

➤ Annulation sans frais

Les modalités d'annulation spécifiques à chaque événement planifié seront précisées dans les documents transmis aux participants, notamment dans le **courriel d'information** et sur la **facture**.

Dans le cas où ces modalités ne sont pas respectées, **l'événement ne sera pas remboursable**.

Certains événements nécessitent une organisation et une planification à l'avance (ex. : service de traiteur, location d'espace, réservation de matériel).

Dans ce cas, même si l'annulation est effectuée 48 heures avant l'activité, l'organisme peut **être tenu d'assumer les coûts déjà engagés**.

POLITIQUE – DÉPART TARDIF

Cette politique s'applique aux groupes des Moussaillons, Matelots et Marins.

Des frais de 5 \$ par tranche de 5 minutes seront appliqués lors des départs effectués après l'heure prévue.

Aucun frais de retard ne sera exigé lorsque le retard est causé par le service de transport adapté. Les responsables doivent toutefois planifier les transports selon les heures de début et de fin de service indiquées sur la facture. Si une erreur de planification occasionne du temps supplémentaire pour le personnel, des frais de 5 \$ par tranche de 5 minutes pourraient être exigés.

POLITIQUE – FERMETURE DE NOS SERVICES

Cette politique est applicable pour le groupe des Moussaillons, Matelots et Marins.

1. OBJECTIF

Cette politique vise à informer les participants et leurs responsables des modalités en cas de fermeture des activités hors de notre contrôle. La sécurité des participants étant notre priorité, l'organisme se réserve le droit d'annuler les activités lorsque les conditions représentent un risque.

2. DÉCISION DE FERMETURE – CONDITION MÉTÉOROLOGIQUE DÉFAVORABLE

En cas de conditions météorologiques jugées à risque, une décision concernant le maintien ou l'annulation des activités est prise **le matin même, à partir de 6 h.**

3. EN CAS DE FERMETURE DES ACTIVITÉS

Si les activités doivent être annulées, les responsables seront informés par les moyens suivants :

- Courriel envoyé à l'adresse courriel du responsable du participant
- Publication sur nos médias sociaux
- Message sur notre boîte vocale

Une communication téléphonique pourra être faite si nécessaire.

3.1 Transport

Le Sillage informera le service de transport adapté de la Capitale de l'annulation de tous les transports prévus pour cette journée de services. Si la situation est hors du contrôle de l'organisme, la personne responsable se doit d'annuler les transports de sa personne à charge.

3.2 Recommandations aux responsables

Nous invitons les responsables à :

- Vérifier leur courriel tôt le matin ;
- Consulter nos médias sociaux lors de conditions météorologiques incertaines ;
- Contacteur l'organisme en cas de doute.

POLITIQUE D'EXCLUSION / FIN DE SERVICES

1. SUSPENSION OU FIN DE SERVICES POUR UN PARTICIPANT

Le Sillage met en place différentes mesures d'adaptation afin de favoriser la participation et l'intégration de chaque participant dans un environnement sécuritaire, respectueux et bienveillant.

Toutefois, malgré les interventions mises en place, certains comportements ou besoins peuvent dépasser la capacité d'encadrement sécuritaire du service offert.

Dans ces situations, Le Sillage se réserve le droit de suspendre temporairement ou de mettre fin aux services.

Avant toute décision de suspension ou de fin de services, Le Sillage privilégiera :

- L'échange avec les responsables légaux ou proches aidants ;
- L'analyse de la situation avec l'équipe d'intervenants ;
- La mise en place de stratégies, adaptations ou mesures raisonnables lorsque possible.

2. CRITÈRE D'EXCLUSION

2.1 Problématique comportementale du participant

2.1.1 Groupe les marins (RATIO 1 : 6 ET +)

- Manque de respect répété envers les participants ou le personnel ;
- Refus catégorique et récurrent de suivre les consignes essentielles au bon fonctionnement du groupe ;
- Comportements perturbateurs persistants nuisant au déroulement des activités ;
- Vols répétitifs ou utilisation inappropriée du matériel ;
- Difficultés importantes liées à l'hygiène ou à l'utilisation des toilettes nécessitant un accompagnement fréquent incompatible avec le ratio prévu ;
- Comportements nécessitant une supervision individuelle régulière à plusieurs moments de la journée.

2.1.2 Groupe Les Moussaillons et Les Matelots (RATIO 1 : 2, 1 : 3)

- Trouble grave du comportement ;
- Comportements violents envers soi-même, les autres ou l'environnement ;
- Comportements de fugue ou mettant la sécurité en danger ;
- Ingestion de matériel non comestible ou autres comportements présentant un risque important ;
- Crises fréquentes nécessitant un accompagnement individuel constant ;
- Tout besoin demandant une supervision 1 pour 1 incompatible avec les capacités du service.

Lorsque les enjeux de sécurité demeurent présents malgré les interventions, les adaptations et la collaboration avec les responsables et les professionnels impliqués, Le Sillage pourra mettre fin au service afin d'assurer un milieu sécuritaire pour tous.

2.2 DISPONIBILITÉ DU RÉPONDANT

Le répondant ou la personne autorisée désignée au dossier doit demeurer joignable en tout temps durant les heures de prestation de services.

En cas de situation exceptionnelle, d'urgence, de comportement compromettant la sécurité du participant ou du groupe, ou lorsque les besoins du participant excèdent les capacités d'encadrement prévues, Le Sillage peut exiger le retour immédiat du participant.

Le répondant s'engage alors à assurer une prise en charge ou un transport dans un délai raisonnable.

L'impossibilité de joindre le répondant ou le non-respect de cette obligation peut entraîner une suspension temporaire ou une réévaluation du maintien des services.

2.3 DÉFAUT ET RETARD DE PAIEMENT

Le répondant ou la personne responsable du dossier doit s'assurer que les paiements liés aux services sont effectués dans les délais prévus par l'organisme.

Le non-respect des délais de paiement, malgré les rappels ou ententes convenues entre les parties, peut entraîner une impossibilité de réinscription aux services subséquents et toute priorité d'inscription précédemment accordée au participant pourra être retirée.

**La présente politique sera révisée annuellement par la direction et soumise au conseil d'administration pour adoption ou modification.*