

LCSO

1055 rue Hibernia Montréal, QC H3K 2V3

514-872-3456

info@LCSO.ca

Règlement programmation estivale et activités annuelles / Décharge de responsabilité Interprétation

A. **Genre et Nombre**

Dans les présents règlements ou tout autre règlement de la Corporation, tout mot susceptible de comporter un genre est sans rapport avec le sexe et ne traduit absolument pas la discrimination envers l'un ou l'autre sexe. Le nombre singulier sera censé inclure le pluriel et vice versa.

B. **Langue**

Dans les communications de l'organisme, la langue française est et sera utilisée. Elle sera aussi utilisée pour la rédaction des documents.

C. **Définitions**

À moins d'une disposition spécifique contraire ou à moins que le texte l'indique autrement dans ces règlements, les mots et expressions suivants sont définis ainsi : « Participant » désigne la personne inscrite à l'activité. Dans le cas d'enfant mineur, cela inclut aussi le ou les responsables du dossier.

« Parent » désigne autant le parent qu'un tuteur ou un autre adulte responsable d'un ou de plusieurs enfants. « Besoins particuliers » Caractéristique d'une personne nécessitant un soutien supplémentaire en raison des difficultés ou des retards liés à un développement physique, intellectuel, émotionnel, social, linguistique et/ou comportemental.

D. **Généralités**

Les règlements du point 1 : Généralités applicables à toutes les catégories, s'appliquent aux activités suivantes de l'organisation à moins d'avis contraire qui sera indiqué dans la section spécifique de la catégorie : Activités Gratuites régulières ; Activités Payantes ; Programme Après-l'école (PAE) ; Ligues sportives amicales ; Formations Activités Ponctuelles

a. **Généralités applicables à toutes les catégories**

i. Carte de membre

Chaque inscription demande la création ou le rattachement à une carte de membre.

Cette carte est gratuite et valable un an.

ii. Inscription et clientèle

Les participants doivent avoir l'âge minimum requis avant la tenue de la première journée d'activité de la session pour les activités annuelles, ou au 31 septembre de l'année précédente pour le camp d'été. Les participants doivent s'inscrire à l'activité en début de session et fournir leurs renseignements personnels. Pour une activité récurrente ou ponctuelle gratuite, vous devez aussi procéder à l'inscription. Les programmes s'adressent aux participants ayant payé les frais pour la

session en cours à moins que l'activité ne soit gratuite. Si une activité, une formation ou un cours est complet, des listes d'attente sont disponibles en ligne. Pour des raisons de sécurité, seuls les membres inscrits seront acceptés dans le local où se déroule l'activité. LCSO se réserve le droit de limiter le nombre de participants à une activité. Le participant qui ne souhaite plus participer à l'activité est prié d'aviser l'organisme par écrit. Pour un participant mineur, nous conseillons de s'assurer que ce dernier a un réel intérêt pour l'activité proposée. Des modifications (ajouts de cours, modifications d'horaire) peuvent être apportées si la demande le justifie.

iii. Dossier

Tous les participants doivent détenir ou s'ouvrir un dossier dans notre système pour assister aux activités. Il est de la responsabilité du participant de tenir à jour les informations qui figurent à son dossier.

iv. Maladies

Seuls les participants suffisamment en forme pour participer aux activités de leur choix seront admis. Un participant présentant des symptômes de fièvre ou étant trop mal en point pour suivre son groupe sera retourné chez lui. Si le participant est mineur et que le parent n'est pas en mesure de venir chercher son enfant, il devra mandater un membre de son entourage pour récupérer son enfant dans un délai raisonnable suivant l'appel du service à la clientèle. Le participant présentant des symptômes s'apparentant à une maladie contagieuse pourra intégrer le programme uniquement après avoir obtenu l'autorisation écrite du médecin.

v. Allergies et alimentation

Les noix, arachides et autres allergènes présents sont interdits dans les activités. Il est primordial que nous soyons informés de tout participant d'âge mineur qui possède un auto-injecteur de type EpiPen.

vi. Matériel

Le participant est responsable de son matériel, selon les cours choisis : tenues adéquates propres, chaussures d'intérieurs propres adaptées à l'activité, bouteille d'eau préalablement remplie, des vêtements confortables pour bouger et vivre des expériences enrichissantes sans craindre de les souiller ou de les abîmer. Une liste de matériel supplémentaire peut être fournie selon les cours choisis. Nous favorisons l'utilisation de matériel individuel et limitons le partage et les prêts de matériel. Nous demandons donc que le participant apporte son propre matériel personnel en fonction de ses cours.

vii. Objets perdus

LCSO n'est responsable d'aucune perte, vol, bris ou autre dommage aux effets personnels des participants. Nous recommandons que les effets personnels des participants soient identifiés avec le nom complet. Nous conseillons de ne pas apporter d'objets de valeur.

viii. Politique d'expulsion

Dans le cas de comportements d'une grande violence ou si l'organisme juge que la présence d'un participant au sein de l'établissement représente un danger pour lui, les membres du personnel ou les autres participants, sa fréquentation aux activités de LCSO pourrait être compromise, allant jusqu'à l'expulsion de l'établissement. L'équipe de LCSO suivra un protocole bien clair quant aux participants présentant un comportement inadmissible : Un avis écrit, verbal ou un courriel sera remis au participant concernant un comportement jugé inadmissible. Lorsqu'un participant cumule 2 avis, le participant est rencontré pour discuter de mesures à prendre pour favoriser l'intégration. Ces mesures sont notées et signées par la coordination et le participant. Si, malgré les mesures prises, il demeure impossible au participant de participer à l'activité de manière sécuritaire, celui-ci sera expulsé immédiatement.

ix. Besoins Particuliers

Notre organisme souhaite intégrer les participants ayant des besoins particuliers. Afin de bien évaluer votre besoin, merci de compléter la fiche d'évaluation des besoins plus détaillée pour toutes demandes d'inscriptions aux activités. Tous les renseignements demeurent confidentiels. L'admission à l'activité choisie repose sur l'information fournie et sur la capacité de l'organisme à prendre en charge ou non le participant. Si des modifications doivent être apportées à la demande de participation durant le processus d'inscription, veuillez contacter l'équipe administrative aussitôt que possible pour assurer que nous disposons des ressources nécessaires pour continuer de répondre aux besoins du participant.

Si nous réalisons qu'un participant ayant des besoins particuliers a été inscrit sans avoir effectué le processus de documentation et que nous ne disposons pas des ressources adéquates pour répondre à ses besoins, nous nous réservons le droit d'annuler immédiatement son inscription.

L'organisme se réserve le droit de refuser ou de renvoyer un participant ayant des besoins particuliers dans le cas décrit ci-dessous (le cas échéant, le remboursement sera rempli au prorata) :

1. L'organisme n'a pas les ressources nécessaires pour assurer la sécurité du participant (financement, accompagnement, logistique des bâtiments, etc.)
2. Le participant manifeste un comportement violent et agressif ou tout autre comportement dommageable pour lui-même, les autres participants ou nos employés
3. Le participant n'est pas respectueux envers le personnel ou ne fournit pas assez d'informations concernant ses besoins ou ses comportements quand des informations additionnelles sont demandées afin de mieux le soutenir. Les informations sur la santé des participants sont précieuses et nous permettront de leur faire vivre une expérience réussie à notre clientèle.

x. Durée de la session

La session d'automne s'étend de septembre à décembre. La session d'hiver s'étend de janvier à mai. L'inscription est pour la durée totale de l'une ou de l'autre session.

xi. Horaire et lieu

Les heures des cours, formations et activités sont à respecter afin de s'assurer du bon déroulement du programme. Le point de rencontre se fait au lieu indiqué lors de l'inscription à moins d'avis contraire. Afin d'éviter de nuire au bon déroulement, les participants doivent demeurer sur place pour toute la durée de l'activité. Enfant : Pour des raisons de sécurité, aucun parent ne doit laisser son enfant sans avoir validé avec le responsable ou l'animateur responsable du cours la présence de son enfant.

xii. Arrivées et départs

Prévoir un délai entre l'arrivée et le début de l'activité. Nous accepterons les arrivées que dix (10) minutes avant l'heure de début de l'activité. Nous refuserons toutes arrivées de plus de dix (10) minutes d'avance. Afin de contrôler l'achalandage à l'entrée du centre Saint-Charles, les participants doivent attendre à l'extérieur. Les participants devront avoir quitté les lieux dans les dix (10) minutes suivant la fin de l'activité. Aucun rassemblement ni flanège ne seront tolérés à l'intérieur ou devant les entrées et accès. Aucune aire d'attente n'est aménagée pour les parents dans les zones partagées, ni même dans les couloirs du centre Saint-Charles. À moins d'instructions spécifiques contraires, une fois l'enfant pris en charge par le responsable de l'activité ou l'animateur, le parent doit quitter les lieux par la sortie indiquée et revenir chercher son enfant à l'heure précise de la fin de son activité. Au départ, le parent s'assure d'aviser le responsable qu'il quitte avec l'enfant. Seuls les adultes indiqués au dossier de l'enfant peuvent quitter avec celui-ci. Une pièce d'identité avec photo peut être exigée. Il est possible d'autoriser, ponctuellement ou pour toute la durée de la session, une nouvelle personne à quitter avec l'enfant par le biais d'une note écrite remise au service à la clientèle par courriel. Le parent, dont l'enfant se déplace seul entre le centre Saint-Charles et la maison, a la responsabilité entière de son enfant jusqu'au moment où le responsable du cours prend sa présence et à partir du moment où le responsable du cours

l'autorise à quitter. Veuillez noter que des frais de retard seront ajoutés au dossier si vous vous présenter plus tard que le dix (10) minutes de grâce accordé. Il est préférable que la personne qui ait reconduit l'enfant soit également celle qui vient le chercher à la fin de son cours. Advenant le cas où la personne qui vient chercher l'enfant n'est pas la même, le parent a la responsabilité de prévenir le service à la clientèle de tout changement. Un système de mot de passe est mis en place pour permettre de sécuriser la procédure. La personne qui doit venir chercher l'enfant, si elle n'est pas le parent, devra d'abord passer par le comptoir du service à la clientèle et donner le mot de passe.

xiii. Retards et absences

Toute absence des participants doit être communiquée par courriel dès que possible à info@LCSO.ca ou par téléphone au 514-872-3456. Pour des raisons organisationnelles, les départs hâtifs et les arrivées tardives ne seront pas permis. C'est-à-dire qu'il n'est pas possible pour nous d'accepter les participants plus tard que dix (10) minutes après l'heure prévue du cours, ou encore de quitter avant l'heure de fin. Dans le cas où, le participant devrait arriver plus tard ou quitter plus tôt, nous devons vous demander de ne pas vous présenter à votre cours. Dans le cas échéant, aucun remboursement ne sera autorisé.

xiv. Modification / Annulation et Remboursement

Toute demande de modification ou d'annulation d'inscription doit être transmise par écrit au service à la clientèle avec le formulaire de demande. Le participant doit communiquer avec nous le plus rapidement possible pour nous en informer par courriel en incluant le formulaire à télécharger dûment complété. Modification Les demandes de modifications seront traitées sans frais pour toutes demandes équivalentes du même tarif. Les demandes doivent être soumises 10 jours ouvrables avant le début de la semaine touchée par la modification. Annulation par le client Pour chaque demande d'annulation, des frais administratifs s'appliqueront :

1. Jusqu'à 24 heures précédant le premier jour de l'activité, des frais de 15% de la valeur du cours s'appliqueront.
2. À moins de 24 heures d'avis, aucune annulation ne sera accordée sauf pour les motifs ci-bas.
3. Veuillez prendre note qu'il y a un délai allant jusqu'à 30 jours maximum pour le remboursement.
4. Aucun remboursement partiel, ni de reprise de temps ne sera accordé pour motif d'absence.

xv. Motifs acceptés avec pièces justificatives obligatoires :

Raison médicale (attestation médicale signée par médecin traitant indiquant la limitation ou recommandation)

Déménagement à plus de 50 km (nouveau bail signé au nom du requérant)

Changement d'horaire de travail (attestation signée de l'employeur confirmant le changement d'horaire conflictuel avec le cours ou activité inscrit)

Cours d'été ou de soir pour réussite d'année scolaire (preuve écrite)

xvi. Annulation par LCSO

Annulation du cours pour la session : En cas d'annulation complète de la session pour un cours par manque d'inscriptions ou dû à un conflit d'horaire avec le responsable du cours, LCSO remboursera la valeur totale du cours. Si le cours de votre choix est annulé dû à un manque d'inscriptions, soyez assuré que vous et/ou votre enfant seront remboursés.

Annulation du cours après le commencement de la session : En cas d'annulation d'un cours au courant de la session, LCSO remboursera la valeur du cours au prorata de la session en cours.

Annulation ponctuelle d'un cours : En cas de tempête de neige, fermeture, maladie de l'animateur ou toute autre raison hors de notre contrôle, LCSO peut annuler un cours. Il n'y a aucun remboursement dans ces situations qui sont hors de notre contrôle.

Méthode de remboursement : LCSO appliquera automatiquement un crédit au dossier qui pourra être utilisé pour une future inscription pour le participant ou l'un des membres de sa famille. Le participant peut aussi demander un remboursement. Pour recevoir un remboursement, il doit compléter le formulaire de remboursement. Le remboursement sera effectué sur la même méthode que celle utilisée lors du paiement. Le délai de remboursement peut aller jusqu'à 30 jours ouvrables selon les institutions financières.

xvii. *Politiques de paiement*

Afin de limiter les contacts et l'échange d'argent comptant, nous privilégions les paiements en ligne et par téléphone. Toutefois, si le participant désire payer en argent comptant, il peut le faire sur rendez-vous. Il doit alors communiquer avec notre service à la clientèle. Il est de la responsabilité du participant de nous aviser de tous changements concernant la méthode de paiement enregistrée à son dossier. Tous les paiements en ligne et par téléphone seront enregistrés dans notre système et prélevés selon le mode de versement en vigueur pour chaque session. Il vous sera demandé de fournir un numéro de carte de crédit ou un chèque spécimen.

Inscription et paiement en ligne : carte de crédit (mastercard ou visa), chèque spécimen.

Inscription et paiement par téléphone : carte de crédit (mastercard ou visa), chèque spécimen.

Inscription et paiement au centre Saint-Charles (sur rendez-vous seulement): argent comptant, carte de crédit (mastercard ou visa) ou chèque spécimen

Ententes de paiement avec prélèvement automatique : le participant qui le désire peut prendre une entente de paiements avec LCSO doit communiquer avec le service clientèle. Les paiements seront prélevés selon le mode de versement en vigueur pour chaque session. Un premier paiement est exigé lors de l'inscription. Le paiement complet doit être effectué avant la fin de la session.

Prélèvement automatique refusé : Des frais de 10\$ seront facturés pour tout paiement automatique prévu au dossier qui serait refusé par votre institution financière ou par votre carte de crédit. La demande de reprise du paiement incluant le frais de 10\$ sera faite automatiquement sur la même méthode de paiement dans le mois suivant le paiement refusé. Si le paiement est toujours refusé, nous communiquerons avec vous. Advenant que nous ne parvenions pas à résoudre la situation, l'accès au cours ou à l'activité pourrait vous être refusé.

xviii. *Journées Pédagogiques*

Les activités au Centre Saint Charles ont lieu lors des journées pédagogiques dans les écoles. Les activités para-scolaires organisées au sein de l'école Charles Lemoyne n'ont pas lieu lors des journées pédagogiques.

xix. *Confidentialité*

Tous les renseignements demeurent confidentiels.

xx. *Harmonie et Respect*

L'harmonie est essentielle à la bonne marche des activités de l'organisme. En cas de non-respect des clauses du règlement, LCSO s'engage à communiquer rapidement avec vous afin de vous aviser de la situation et de la problématique. Nous nous engageons ensemble à trouver des solutions adaptées. Toute communication à LCSO, à ses employés, entre les participants, les parents utilisateurs et les enfants doit être faite de façon respectueuse et courtoise. L'organisme LCSO s'engage à se conformer à toutes les exigences et recommandations de la Santé publique du Québec et des autres autorités gouvernementales, et à mettre en place et adopter toutes les mesures nécessaires à cet effet.