



RÈGLEMENTS EN COACHING FAMILIAL/PARENTAL DE L'ORGANISME LE PETIT PONT

L'utilisation du genre masculin et du terme « parent » a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire. Le terme « usager » comprend la personne qui fait la demande de service en coaching familial/parental, qui reçoit les services, ainsi que tous les membres participants à la démarche.

Ouverture de dossier

1. Une ouverture de dossier doit être effectuée avec l'utilisateur dans les locaux de l'organisme et payée en totalité, selon la grille tarifaire en vigueur, avant que les services débutent. Lors de cette rencontre, une entente doit être signée par l'utilisateur. Les frais d'ouverture de dossier sont non remboursables. Une pièce d'identité avec photo doit être fournie par tout membre de la famille âgé de 14 ans et plus, dont une copie sera consignée au dossier.

Tarifcation

2. La contribution de l'utilisateur est fixée par l'organisme et inscrite dans la grille tarifaire ci-jointe. Celle-ci doit être payée à chaque rencontre.
3. Les frais sont payables par argent comptant, cartes de crédit (Visa ou MasterCard) ou virement bancaire.
4. L'organisme ne fait aucun remboursement.

Confidentialité

5. L'utilisateur autorise l'organisme à recueillir ses informations personnelles (nom, adresse, numéro de téléphone, dates de naissances, noms des enfants, occupations, etc.) et à les consigner au dossier. Celles-ci sont confidentielles et ne peuvent être divulguées sans l'autorisation de la personne concernée.
6. Dans le cas où l'utilisateur défraye les coûts par carte de crédit ou par virement bancaire, celui-ci consent à ce que son nom apparaisse sur les relevés bancaires de l'organisme.
7. Le déroulement des rencontres et le contenu du dossier sont confidentiels.
8. L'organisme ne peut préserver la confidentialité dans les situations suivantes :
 - Si le coach entretient un doute raisonnable sur le fait qu'une personne représente un risque de porter atteinte à sa propre vie.
 - Si le coach entretient un doute raisonnable que la vie de l'utilisateur ou celle d'une autre personne est en danger imminent de mort ou de blessures graves.
 - Si le coach considère que la sécurité ou le développement d'un enfant pourrait être compromis.
 - Si la Cour ou un coroner ordonne l'accès à certaines informations contenues au dossier.



RÈGLEMENTS EN COACHING FAMILIAL/PARENTAL DE L'ORGANISME LE PETIT PONT

9. Tout enregistrement vidéo ou de conversation sur les lieux ou au téléphone, par l'organisme ou les usagers, de quelque nature que ce soit, tant à l'égard du personnel que durant les services, est interdit.

Annulation et retard

10. En cas de retard de l'utilisateur, la séance ne pourra terminer plus tard que prévu et peut être annulée selon le retard et à la discrétion du coach. Des frais d'annulation peuvent s'appliquer (cf. grille tarifaire).
11. Si l'utilisateur arrive en retard, il devra tout de même défrayer les coûts correspondant à la totalité de la rencontre (cf. grille tarifaire).
12. Dans le cas où le coach ne se présente pas à temps à la rencontre, le temps prévu demeurera ou pourrait être remis ultérieurement, à la discrétion du coach.
13. Toute annulation d'une rencontre dans un délai de moins de 24 heures sera facturée (cf. grille tarifaire).
14. L'organisme peut annuler les rencontres en cas de force majeure (maladie, tempête, épidémie, etc.).

Le rôle du coach

15. Le travail du coach consiste à observer et analyser les difficultés que vit une famille (ou un parent) et à proposer des moyens concrets pour l'aider, avec un suivi sur plusieurs séances, au besoin.
16. Le coach doit obtenir l'autorisation des deux parents de l'enfant de moins de 14 ans afin d'observer ou d'intervenir auprès de cet enfant.
17. Dans le cas où un des parents refuserait que le coach observe l'enfant ou intervienne auprès de lui, le coach s'engage à intervenir uniquement avec le parent utilisateur du service (aussi appelé *coaching parental*).
18. Le nombre de rencontres est déterminé par le coach en fonction de la demande pour le service et le besoin de l'utilisateur.
19. Le coach ne peut servir de médiateur entre les deux parents ou tout autre membre de l'environnement familial, il ne fait aucune négociation et ne signe aucun document.
20. Advenant le cas où le parent demande des outils afin de mieux communiquer avec son ex-conjoint, le parent devra suivre l'atelier sur la communication. Celui-ci pourra ensuite recevoir du coaching parental afin de l'aider dans l'application de ces stratégies, au besoin.



RÈGLEMENTS EN COACHING FAMILIAL/PARENTAL DE L'ORGANISME LE PETIT PONT

21. Le coach se réserve le droit d'annuler ou d'écourter une rencontre si l'état physique ou mental du ou des usagers compromet le bon déroulement de la rencontre.
22. Tout coach qui est témoin d'un acte criminel ou de menace à l'endroit de quiconque a le devoir d'informer la personne concernée et selon le cas, d'informer les autorités.

La responsabilité de l'utilisateur

23. Confirmer sa présence et/ou d'aviser de tout changement, avant 17h, la veille de son rendez-vous. L'utilisateur peut confirmer, auprès de son coach, par courriel ou par téléphone (laisser un message sur la boîte vocale, le cas échéant). En cas de non-confirmation, l'organisme peut prendre la décision d'annuler la rencontre. Des frais d'annulation peuvent s'appliquer (cf. grille tarifaire).
24. Participer activement à l'élaboration du plan d'action, se centrer sur les objectifs ciblés et sur les besoins.
25. Être réceptif aux conseils du coach et se mobiliser en mettant en pratique les outils proposés par celui-ci.
26. Advenant une rencontre individuelle avec l'enfant à l'organisme, le parent doit être joignable pendant la rencontre en cas d'urgence. Si aucune personne n'est joignable et ne peut venir chercher l'enfant, l'organisme se réserve le droit de contacter la Direction de la protection de la jeunesse. De plus, le parent doit communiquer avec le coach pour aviser si un autre adulte doit se présenter pour venir chercher l'enfant après la rencontre. Cette personne doit s'identifier en présentant une pièce d'identité. Si ces conditions ne sont pas respectées, le coach ne laissera pas l'enfant quitter les locaux de l'organisme.
27. La famille ou le parent doit aviser le coach le plus tôt possible si un membre de la famille ou l'utilisateur présente des symptômes d'une maladie contagieuse ou en cas de présence de parasites sur l'humain (ex. : poux, punaises de lit, grippe, gastroentérite, covid-19, etc.). Selon l'information disponible, le coach peut prendre la décision de maintenir ou d'annuler la rencontre. Le coach peut demander à l'utilisateur de fournir une pièce justificative en lien avec la situation exposée.

Le rôle de l'organisme

28. La participation d'un invité de l'utilisateur aux rencontres de suivis est permise (exemple : grand-parent, beau-parent, ami de la famille, etc.). Les invités ne sont pas permis à la rencontre d'ouverture de dossier. Une limite de deux invités à la fois peut participer aux rencontres de suivi. Les invités devront signer une entente pour participer aux rencontres, s'identifier en présentant une pièce d'identité, dont une copie sera consignée au dossier, et s'engager à respecter les règlements de l'organisme. Le coach peut mettre fin à la participation de l'invité si le déroulement des rencontres est compromis.

29. L'organisme peut cesser complètement les services de coaching familial/parental dans les cas suivants :

- Non-mobilisation de l'utilisateur.
- Absences ou retards répétitifs de l'utilisateur.
- Non-confirmations répétitives des rendez-vous, de la part de l'utilisateur.
- Non-paiement de la contribution prévue.
- Manifestation de violence physique, verbale ou psychologique (ex. : insultes, menaces, dénigrement, harcèlement, etc.).
- Être sous l'effet de la consommation d'alcool ou de drogue lors de la rencontre avec le coach.
- Dédoublement de services (exemple : l'enfant bénéficie de suivis en CLSC, à l'école ou un autre organisme pour le même besoin).
- Advenant le cas que le besoin change en cours de suivi et que ce nouveau besoin ne fait plus parti du mandat du coaching familial/parental.
- Le coach peut évaluer qu'il ne peut plus aider l'utilisateur et que les services ne lui sont plus bénéfiques. Après avoir discuté avec les personnes concernées, le coach peut mettre fin au service et, s'il le juge opportun, il pourra référer les personnes à un autre service qu'il estime plus outillé.
- Conflit d'intérêt : situation où les intérêts personnels du coach ou de l'organisme peuvent influencer négativement la qualité de la démarche de coaching. Le cas échéants, l'organisme peut référer l'utilisateur à un autre professionnel de son équipe ou une autre ressource compétente pour garantir l'intégrité des services et la confidentialité.
- Tout manquement aux règlements de l'organisme.

30. L'organisme consents que l'utilisateur peut mettre fin à la démarche de coaching à tout moment, de façon libre et sans obligation.

31. À des fins de formation ou d'évaluation, il est possible qu'un autre employé de l'organisme assiste aux rencontres.

32. L'organisme se réserve le droit de modifier le fonctionnement des services et ses règlements en tout temps.