

POLITIQUE DE GESTION DES RENDEZ-VOUS

1. Objectif

L'Association des Parents des Enfants Handicapés Richelieu-Val-Maska (APEH RVM) s'engage à offrir un soutien efficace aux familles. Pour assurer une gestion optimale des ressources et permettre à un maximum de familles de bénéficier de nos services, cette politique vise à réduire les absences non signalées aux rendez-vous.

2. Prise de rendez-vous

- Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone, par courriel ou via notre plateforme en ligne.
- Une confirmation écrite par courriel sera envoyée.
- Les familles doivent s'assurer que leurs coordonnées sont à jour pour recevoir les rappels.

3. Rappels et confirmations

- Un rappel sera envoyé par courriel ou exception, appel téléphonique 72 heures avant le rendez-vous.
- Les familles doivent **confirmer leur présence dans les 48 heures suivant la réception du rappel.**
- En cas de non-confirmation, un suivi sera fait par notre équipe, mais l'APEH se réserve le droit d'annuler le rendez-vous si aucune réponse n'est obtenue.

4. Annulation et report de rendez-vous

- Toute annulation doit être signalée au moins **24 heures** à l'avance.
- Les annulations peuvent être faites par téléphone, par courriel ou via la plateforme en ligne.
- En cas d'empêchement de dernière minute, les familles sont encouragées à demander une rencontre par téléphone ou visioconférence si possible.
- Les familles peuvent demander un report de rendez-vous si nécessaire, sous réserve de disponibilité.
- L'APEH reste à l'écoute des familles rencontrant des difficultés particulières ou exceptionnelles et pourrait proposer des solutions adaptées (Urgences médicales, imprévus, etc.).

5. Gestion des absences non signalées

- Une absence non justifiée sans préavis sera notée dans le dossier de la famille.
- Après deux absences consécutives non justifiées, la famille recevra un avis l'informant des modalités possibles en cas de nouvelle absence.

- Après trois absences non justifiées, l'accès aux rendez-vous pourrait être temporairement suspendu. La famille devra alors contacter l'APEH pour rétablir son droit aux services.

6. Sensibilisation et engagement

- L'APEH sensibilise les familles à l'importance du respect des rendez-vous afin d'assurer une aide efficace à toutes et tous.

7. Entrée en vigueur

Cette politique entre en vigueur à compter du 17 mars 2025.
