



Guide d'information pour les parents utilisateurs d'un service de garde en milieu familial

Mission du CPE-BC Des premiers pas :

« Proposer aux RSG des services de soutien et d'encadrement basés sur le développement de liens de confiance réciproques et ainsi les accompagner dans l'amélioration continue de la qualité des services de garde offerts aux enfants ».

Gouvernance et membership

Nous vous souhaitons la bienvenue au Bureau coordonnateur (BC) du Centre de la petite enfance Des premiers pas. Le rôle d'un BC est de coordonner, dans un territoire délimité, les services de garde en milieu familial offerts par les Responsables de services de garde en milieu familial (RSG) qu'il a reconnus. Ses mandats consistent à **soutenir** ces dernières en offrant du soutien technique et pédagogique sur demande et en favorisant leur formation et leur perfectionnement ainsi qu'à **surveiller** l'application des normes établies par règlement et qui les concernent.

Le BC Des premiers pas coordonne des services de garde en milieu familial depuis 1997. Nous avons su développer un partenariat avec les RSG et nous apprécions le rôle que jouent celles-ci auprès de vos enfants.

Le BC Des premiers pas, c'est aussi un conseil d'administration composé de 9 membres dont les deux tiers sont des parents utilisateurs d'un service de garde (installation et milieu familial), 1 RSG et 2 membres issus de la communauté. Les parents occupent une place importante au sein de l'entité décisionnelle de l'organisme.

Pour siéger au conseil d'administration ou pour assister aux assemblées générales, vous devez être membre de la corporation. Le membership est gratuit. Il suffit de déposer une demande au conseil d'administration à l'aide du formulaire ci-joint. Ce formulaire est également disponible sur notre site Internet. Pour plus de détails concernant les droits et obligations reliés au membership, veuillez consulter les règlements généraux de la corporation qui sont disponibles sur notre site Internet au www.despremierspas.com. Plusieurs autres documents pertinents y sont également disponibles.

Le Programme éducatif

Votre RSG doit fournir des services de garde éducatifs et, à cette fin, elle doit appliquer un **programme éducatif** comportant des activités ayant pour but le développement global de votre enfant. Son programme éducatif comporte un ensemble d'**activités variées** permettant à votre enfant d'évoluer dans un **environnement stimulant et propice à son développement**. Elle peut par contre faire appel à son **agente de soutien technique et pédagogique** pour du soutien concernant les différents aspects de son travail.

Nous pouvons la soutenir tant dans l'application de la Loi et des règlements que dans la mise en œuvre de son programme éducatif ou dans ses questionnements relatifs au développement des enfants.

Votre RSG reçoit également, au courant de l'année, **trois visites à l'improviste** de son **agente de conformité** afin de s'assurer qu'elle comprend bien ses obligations relativement aux règlements qui régissent son service de garde et d'assurer ainsi que la santé, la sécurité et le bien-être des enfants.

L'entente de services

L'entente de services (ou le contrat) entre le parent et la RSG est un document légal très important qui doit être clair et refléter la réalité.

Ce document est régi par la *Loi sur la protection du consommateur*. Il est important de vous assurer que les modalités convenues lors de la signature sont respectées par les deux parties : heures d'ouverture du service de garde, le respect des jours de fermeture du service tels qu'indiqués à l'entente, le paiement des frais de garde, les services complémentaires (qui doivent faire l'objet d'une entente particulière).

Tous les services complémentaires offerts aux parents doivent également faire l'objet d'une entente particulière. La description détaillée des éléments pour lesquels la RSG vous demande des frais ainsi que le montant correspondant à chacun de ces frais doivent être connus de vous et convenus dans une entente distincte de l'entente de ser-

vices principale. Le parent doit être libre d'accepter ou de refuser ces services supplémentaires.

Le parent n'a aucun préavis à donner à sa RSG s'il résilie l'entente de services. Il peut envoyer « l'Avis de résiliation de l'entente de service » ci-dessous ou un autre avis écrit à cet effet à la RSG. L'entente de service est résiliée, sans autre formalité, dès l'envoi de la formule ou de l'avis.

Le parent doit alors verser à la RSG la contribution réduite pour tout service reçu et le moins élevé des 2 montants suivants : 10 % des sommes dues selon l'entente de service ou 50,00 \$. Par contre, lorsque la situation le permet, il est souhaitable de donner un avis à sa RSG.

Journées d'APSS (absence de prestation de services subventionnés)

Journées prédéterminés d'APSS (9 jours fériés)

13.14 Aucune prestation de services ne peut être offerte les jours suivants (AD) : 1er janvier, lundi de Pâques, fête des Patriotes, fête nationale, 1er juillet, fête du travail, l'action de Grâce, 25 décembre, 26 décembre.

Journées non déterminées d'APSS

La RSG doit prendre dix-sept (17) journées non déterminées d'APSS par année de référence. Elle doit donc fermer son service obligatoirement pour 17 journées dans une année de référence (soit du 1er avril au 31 mars) selon leur entente collective.

13.21 La prise des journées non déterminées d'APSS s'établit comme suit: (AN)

- a) Lors de la prise d'au moins (3) jours consécutifs de journées non déterminées d'APSS, la RSG doit transmettre un avis écrit aux parents au moins 45 jours à l'avance, en indiquant les dates où ces journées seront prises, sauf dans un cas fortuit;
- b) Dans tous les autres cas, la RSG doit transmettre un avis écrit aux parents au moins 15 jours à l'avance, en indiquant les dates où ces journées seront prises, sauf un cas fortuit.

↓ (formulaire également disponible sur notre site Internet) ↓

Avis de résiliation de l'entente de service

À: Prestataire du service de garde
(Adresse du service de garde)

Date: (date de l'envoi de l'avis)

En vertu de l'article 193 de la Loi sur la protection du consommateur, je résilie l'entente de services conclue le:

Date et lieu de la signature de l'entente de services
Durée prévue de l'entente de service
Nom de l'enfant:
Nom du parent:
Adresse du parent:
Signature du parent:

Date: _____ Lieu: _____
Du: _____ Au: _____

La Loi et ses Règlements

La *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, le *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance*, ainsi que le *Règlement sur la contribution réduite*, fournissent les assises légales des obligations des RSG à l'égard des services qu'elles doivent offrir aux enfants. Ces documents peuvent être consultés à partir du site Inter-

net du CPE. Pour toutes précisions concernant le fonctionnement d'un service de garde en milieu familial en lien avec la Loi et les Règlements, nous vous invitons à communiquer avec le bureau coordonnateur du CPE Des premiers pas au 819-778-2316. Les coordonnées complètes sont disponibles au www.despremierspas.com.

Fiche d'assiduité

La fiche d'assiduité doit être mise à jour quotidiennement par la RSG et être **signée par le parent toutes les 4 semaines** (art. 123 RSGÉE). Par la signature, le parent et la RSG attestent de l'exactitude des renseignements qui y figurent (présence réelle de l'enfant, la contribution versée, la fermeture du service, etc.). **Votre RSG doit y indiquer les jours de fermeture du service par un F, un AN ou un AD car elle n'a pas droit à la subvention si elle n'offre pas le service.** Un « A » indique que votre enfant était absent mais que le service de garde était bel et bien offert, la RSG recevra donc la subvention.

Il est donc très important pour la RSG et ses parents de s'assurer de la conformité des informations de la fiche d'assiduité lors de sa signature. **En aucun cas le parent ne doit accepter de signer une fiche d'assiduité où les fréquentations sont inscrites à l'avance, une fiche vierge (en blanc) ou une fiche dont les renseignements permettent à la RSG de réclamer des subventions sans droit (par ex., il y a un A ou un P alors que la RSG n'offrirait pas de service cette journée-là et qu'un F, un AN ou un AD aurait dû être inscrit).**

Places à contribution réduite (PCR) - Contribution de base

Suite à la décision rendue par le bureau coordonnateur (BC) après étude du dossier, le parent bénéficie d'une place à contribution réduite (PCR) ou d'une place exemptée de la contribution parentale (ECP). Vous devez payer la **contribution de base de 8,25\$** à votre RSG qui s'engage à offrir à votre enfant un service de garde éducatif pour une période continue de garde maximale de 10 heures par jour (ce droit s'inscrit à l'intérieur de la période durant laquelle votre RSG offre ses services), à deux collations, à un repas ainsi qu'à tout le matériel utilisé durant la prestation des services de garde.

Le Règlement sur la contribution réduite (PCR) interdit aux RSG, sauf pour certains services et articles déterminés, d'exiger des parents, des frais ou une contribution en plus de celle de base, fixée à 8,25 \$. Il y a trois situations où votre RSG peut demander des frais supplémentaires et qui doivent faire l'objet d'une entente particulière :

► Une sortie éducative pour laquelle la RSG encourt des frais et à laquelle l'enfant peut participer;

► Un article d'hygiène personnelle fourni à l'enfant pour lequel la RSG encourt des frais;

► Un repas supplémentaire pris par l'enfant.

Si le parent demande des heures de garde additionnelles aux dix heures prévues par le règlement, la RSG peut lui demander une contribution supplémentaire dont le montant, raisonnable, est établi à la discrétion des parties.

Admissibilité à une PCR: Le parent est responsable d'informer sans délai sa RSG de tout changement affectant les renseignements ou les documents qui ont établi son admissibilité à la contribution réduite (8,25 \$) ou à son exemption.

Attestation des services de garde fournis: Lorsque votre enfant quitte définitivement le service de garde, la RSG doit vous remettre une *Attestation des services de garde fournis*.

Places à contribution réduite (PCR) - Contribution additionnelle

La contribution additionnelle est modulée selon votre revenu familial. Cette mesure fiscale devra être versée à Revenu Québec lors de la production annuelle de votre déclaration de revenus.

Cette contribution additionnelle s'ajoute à la contribution de base de 8,25\$ et se situe entre 0\$ et 13,90\$ selon le revenu familial.

Un relevé fiscal (relevé 30) sera émis au parent signataire de l'entente de services de garde par le BC et permettra de déterminer la contribution additionnelle à déboursier.

Les parents peuvent se répartir la contribution de base lors de la signature de l'entente de service et ainsi se partager la contribution additionnelle en recevant chacun un relevé 30.

Les jours pour lesquels la contribution de base est versée et où le service est offert sont comptabilisés sur le relevé 30.

Il est donc important de vous assurer que **les jours pour lesquels votre RSG ne vous offre pas le service soient indiqués par un « F », un « AD » ou un « AN »** sur la fiche d'assiduité que vous signez aux 4 semaines.

Si un « A » est indiqué, cette journée sera comptabilisée dans le calcul de la contribution additionnelle que vous aurez à payer.

Pour plus d'information sur la contribution additionnelle, vous pouvez consulter les sites du Ministère de la famille et de Revenu Québec.

Relations parents—RSG

Comme votre RSG est prestataire de service de garde, cela implique qu'elle est la **première responsable de son service**. Elle doit en assurer la qualité et le développement, le gérer rigoureusement et rendre des comptes au BC. Opérer un service de garde reconnu par un BC et subventionné est un **choix** qui entraîne des devoirs et des responsabilités.

Le **parent** est le **premier responsable de son enfant**. Vous êtes donc le meilleur juge de la satisfaction des services offerts à votre enfant par votre RSG. S'il en est autrement, nous vous invitons à en discuter ouvertement avec elle. Une première démarche auprès de votre RSG peut vous permettre de trouver des solutions appropriées au sujet de votre insatisfaction et de préserver le lien de confiance.

La confiance et une bonne communication sont la base des relations interpersonnelles et il est de toute première importance que les RSG et les parents entretiennent de bonnes relations. Dans le cas contraire, des conflits risquent de survenir, pouvant provoquer la rupture de l'entente de service.

La coopération entre les parents et la RSG permet d'échanger des expertises qui seront favorables au bien-être de l'enfant et à son développement.

Afin de prévenir des situations conflictuelles, il est important dès le départ, d'établir de bonnes relations avec votre RSG, en clarifiant les attentes de chacun.

Politique de traitement des plaintes

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction émise par le parent ou le tuteur légal d'un enfant et portant sur la qualité des services de garde en milieu familial que ce dernier a reçus, reçoit ou requiert. En absence de plainte, le BC conclura que les usagers d'un service de garde en sont généralement satisfaits. Il est donc important que le parent dépose une plainte s'il considère que sa RSG agit d'une façon qui contrevient à la Loi ou aux règlements ou de manière à constituer un risque pour la santé et la sécurité des enfants.

Lors du dépôt d'une plainte, la responsable de l'examen des plaintes en analyse les différents motifs et transmet ses conclusions au plaignant et à la direction générale afin que les suivis appropriés soient effectués. Le traitement des plaintes a pour but premier l'amélioration de la qualité des services offerts aux enfants.

Les copies intégrales de la politique et de la procédure de gestion des plaintes telles qu'adoptées par le conseil d'administration (CA) sont disponibles sur le site Internet du CPE-BC Des premiers pas.