

GUIDE D'INFORMATION POUR LES PARENTS UTILISATEURS D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

English version will follow

Mission du CPE Des premiers pas volet bureaux coordonnateurs (BC)

« *Proposer aux responsables d'un service de garde en milieu familial éducatif (RSGE) 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* ». 1

Gouvernance et Membership

Le rôle d'un bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial (BC) est de coordonner, dans un territoire délimité, les services de garde éducatifs en milieu familial offerts par les RSGE 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 CPE Des premiers pas coordonne des services de garde en milieu familial depuis 1997. Nous avons su développer un partenariat avec les RSGE et nous apprécions le rôle que jouent celles-ci auprès de vos enfants. Nous sommes agréés pour les BC des secteurs Hull et Aylmer de la ville de Gatineau.

Les 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 RSGE 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 et comme parent utilisateur, vous devenez membre automatiquement.

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 <https://www.despremierspas.com/fr/cpe-premiers-pas/conseil-administration-cpe>.

GUIDE D'INFORMATION POUR LES PARENTS UTILISATEURS D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

L'entente de services

L'entente de services (ou le contrat) entre le parent et la RSGE est un document légal obligatoire, qui se doit d'être clair et de refléter la réalité. La RSGE a l'obligation de donner aux parents une copie de cette entente de service signée par les deux parties.

Ce document est régi par la *Loi sur la protection du consommateur (OPC)*. Comme consommateur, vous devez vous assurer que les modalités convenues lors de la signature sont respectées par les deux parties : heures d'ouverture du service de garde, les jours de fermeture du service de garde, le paiement des frais de garde, etc.

Le parent n'a aucun préavis à donner à la RSGE s'il résilie l'entente de services. Il peut envoyer « l'Avis de résiliation de l'entente de service » qui se trouve sur la copie de l'entente de service que vous a remis la RSGE ou tout autre avis écrit à cet effet.

L'entente de service est résiliée, sans autre formalité, dès l'envoi du formulaire ou de l'avis. Le parent doit alors verser à la RSGE la contribution de base pour tout service reçu et le moins élevé des 2 montants suivants : 10 % des sommes dues selon l'entente de service ou 50 \$. Cependant, lorsque la situation le permet, il est souhaitable de donner un avis à sa RSGE.

La RSGE doit alors remettre aux parents une « attestation de services de garde fournis » afin que ces derniers puissent obtenir une autre place chez un prestataire de services subventionné.

Places à contribution réduite (PCR) – Contribution de base

Un parent utilisant les services d'un milieu de garde subventionné pourra bénéficier d'une place à contribution réduite (PCR) ou de l'exemption de la contribution parentale (ECP) après avoir fourni un dossier complet au bureau coordonnateur (BC) qui rendra une décision après étude du dossier.

Une fois admissible à une PCR, vous devrez payer la contribution de base (indexée au 1^{er} janvier de chaque année) à la RSGE. Celle-ci s'engage alors à offrir à votre enfant un service de garde éducatif pour une période continue de garde maximale de 10 heures par jour. À l'intérieur des heures de prestation de garde, elle doit offrir à votre enfant : deux collations et un repas, appliquer un programme éducatif de qualité qui vise son développement global, sa santé, sa sécurité et son bien-être et rendre accessible tout le matériel utilisé par les enfants durant la prestation des services de garde.

Voici les services complémentaires (qui doivent faire l'objet d'une entente particulière) pour lesquels la RSGE peut demander des frais supplémentaires :

- ❖ Une heure supplémentaire après les 10 heures de garde offertes ;
- ❖ Une sortie éducative pour laquelle la RSGE engage des frais et à laquelle l'enfant peut participer ;
- ❖ Un article d'hygiène personnel fourni à l'enfant pour lequel la RSGE engage des frais ;
- ❖ Un repas supplémentaire pris par l'enfant.

GUIDE D'INFORMATION POUR LES PARENTS UTILISATEURS D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

La description détaillée des éléments pour lesquels la RSGE vous demande des frais ainsi que le montant y correspondant doit être connue de vous et convenue dans une entente particulière distincte de l'entente de services principales. Le parent est libre d'accepter ou de refuser ces services complémentaires ou de les cesser à tout moment.

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

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

3

Visites à l'improviste

La RSGE reçoit au cours de l'année, trois visites à l'improviste de son agent de conformité afin de s'assurer qu'elle comprend et applique 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 sont maintenus.

Fiches d'assiduité

La fiche d'assiduité doit être mise à jour quotidiennement par la RSGE et être signée par le parent dans les délais prévus par la réglementation. Par la signature, le parent et la RSGE attestent de l'exactitude des renseignements qui y figurent (présence réelle de l'enfant, la contribution versée, la fermeture du service, etc.).

Codes de présence

Votre RSGE doit indiquer sur la fiche d'assiduité de votre enfant tous les jours de fermeture du service par un F, un AN (vacances) ou un AD (fériés), 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 RSGE recevra donc la subvention.

Signature de la fiche d'assiduité

Le parent doit s'assurer de la conformité de la fiche d'assiduité de son enfant avant de signer. 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 RSGE de réclamer des subventions sans droit.

GUIDE D'INFORMATION POUR LES PARENTS UTILISATEURS D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

Le programme éducatif

La RSGE doit fournir des services de garde éducatifs et, à cette fin, elle doit appliquer un programme éducatif comportant un ensemble d'activités variées permettant à votre enfant d'évoluer dans un environnement stimulant et propice à son développement. La RSGE peut aussi faire appel à son agent de soutien technique et pédagogique pour du soutien concernant les différents aspects de son travail.

La RSGE doit vous rendre accessible son programme éducatif. N'hésitez pas à le demander et le consulter.

Note : Entre le 12 avril 2022 et le 1^{er} septembre 2026, une RSGE a deux années après sa reconnaissance avant de devoir fournir son programme éducatif aux parents.

4

Dossier éducatif

Depuis 2021, la RSGE est dans l'obligation de vous remettre un rapport sur le développement global de votre enfant. Ce portrait se veut informatif afin de pouvoir suivre le cheminement de l'enfant, soutenir la détection hâtive de difficultés, en cohérence avec la démarche « Agir tôt », et faciliter les transitions, dont celle vers l'école. Le contenu du portrait périodique de l'enfant suit l'appréciation des 4 domaines de développement (moteur et physique, cognitif, langagier et social affectif). Remis 2 fois l'an (15 juin et 15 décembre), vous êtes appelé à confirmer la réception du portrait périodique de votre enfant par une signature.

Note : Entre le 12 avril 2022 et le 1^{er} septembre 2026, une RSGE a deux années après sa reconnaissance avant de devoir remettre aux parents un tel rapport.

La relation PARENTS - RSGE

La confiance, le respect et la communication sont la base de la relation professionnelle que devraient entretenir la RSGE et les parents. De plus, la coopération entre les parents et la RSGE permet d'échanger des expertises qui seront favorables au bien-être de votre enfant et son développement.

Puisque vous êtes le premier responsable de votre enfant, vous êtes aussi le meilleur juge de la qualité des services offerts à votre enfant par la RSGE. Si vous avez des questionnements, inquiétudes ou insatisfactions, nous vous invitons à en discuter ouvertement avec votre RSGE (ex. : la prise d'un rendez-vous à l'extérieur des heures de prestation de garde afin de discuter en toute confidentialité).

Cette démarche auprès de la RSGE peut vous permettre de trouver des solutions appropriées au sujet de votre insatisfaction et de préserver le lien de confiance. Dans le cas contraire, des conflits risquent de survenir, pouvant provoquer la rupture de l'entente de service.

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

GUIDE D'INFORMATION POUR LES PARENTS UTILISATEURS D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

Journées d'APSS (absence de prestation de services subventionnée) et journées planification pédagogiques et situations personnelles suivant l'entente collective des RSGE

Journées prédéterminés d'APSS (Fériés = AD)

Aucun service ne peut être offert lors des jours fériés suivants :

Vendredi saint - Lundi de Pâques - Fête des Patriotes - St-Jean-Baptiste - Fête du Canada - Fête du Travail - Action de Grâce - Noël - Lendemain de Noël - Jour de l'an

5

Note : Si la journée fériée (AD) coïncide avec un samedi, la RSGE doit fermer son service de garde le jour ouvrable qui précède. Si la journée fériée (AD) coïncide avec un dimanche, la RSGE doit fermer son service de garde le jour ouvrable qui suit.

Journées non déterminées d'APSS-AN (vacances)

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

- Lors de la prise d'au moins trois (3) jours consécutifs de journées non déterminées d'APSS, la RSGE doit transmettre un avis écrit aux parents au moins 30 jours à l'avance, en indiquant les dates où ces journées seront prises, sauf dans un cas fortuit ;
- Dans tous les autres cas, la RSGE doit transmettre un avis écrit aux parents au moins 15 jours à l'avance, en indiquant les dates où ces journées seront prises, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit.

Planification pédagogique et situations personnelles (optionnel à la RSGE)

Un maximum de deux (2) journées de planification pédagogique pouvant entraîner la fermeture du service de garde peut être pris par année de référence (1er avril au 31 mars de l'année suivante). La prestataire informe préalablement le parent le plus tôt possible de la prise d'une de ces journées. À compter du 1er avril 2026, un maximum de trois (3) journées pourrait être pris.

Un maximum de deux (2) journées pour des situations personnelles pouvant entraîner la fermeture du service de garde peut être pris par année de référence (1er avril au 31 mars de l'année suivante). La prestataire informe préalablement le parent le plus tôt possible de la prise d'une de ces journées.

Dans un tel cas, vous devriez voir des « F » dans la légende des fiches d'assiduité.

GUIDE D'INFORMATION POUR LES PARENTS UTILISATEURS D'UN SERVICE DE GARDE EN MILIEU FAMILIAL

Autres journées de fermeture

Une RSGE pourrait devoir fermer son service de garde pour d'autres journées. Dans un tel cas, vous devriez voir des « F » dans la légende des fiches d'assiduité.

Note : Sur l'entente de service, la RSGE doit spécifier si les parents doivent payer ou non la contribution de base pour les journées de fermeture (AN-AD-F).

6

Politique et 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 reçue, reçoit ou requiert. En absence de plainte, le BC conclura que les usagers d'un service de garde en sont généralement satisfaits.

Le parent peut déposer une plainte à tout moment s'il considère que la RSGE 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 notre site Internet <https://www.despremierspas.com/fr/milieu-familial/fonctionnement-services>.

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 RSGE à l'égard des services qu'elles doivent offrir aux enfants. Ces documents peuvent être consultés à partir du lien suivant : <https://www.despremierspas.com/fr/installation/ressources-pratiques>.

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 les bureaux coordonnateurs de Hull et Aylmer du CPE Des premiers pas au 819-682-8897. Les coordonnées complètes sont disponibles au <https://www.despremierspas.com/fr/contactez-nous>.

CPE-BC Des premiers pas Mission

« To provide Educational Home Childcare Providers (RSGE) support and supervision services (compliance) based on the development of mutual trust and thus support them in the continuous quality improvement of the services they offer children ».

7

Governance and Membership

A BC's role is to coordinate, in its territory, Educational Home Childcare Services offered by Educational Home Childcare Providers (RSGE). Our mandate is to offer RSGE technical and pedagogical support on demand, as well as support their knowledge of child development with advanced training courses and to ensure the application of the Law and Regulations issued by our government through unannounced compliance visits.

Our CPE has been coordinating Home Childcare Services since 1997. We have developed a partnership with the RSGEs, and we appreciate their educational role towards your child. We coordinate these services in both Hull and Aylmer sectors of the city of Gatineau.

The CPE Des premiers pas is administered by a board of directors (CA) of 9 members. Two third of the members are parents using childcare services (Home Childcare Services or Daycare Center). One member is a Home Childcare Provider (RSGE), and 2 members are from the community. Parents are an important part of the organization's decision-making process.

In order to participate to the yearly general meetings (AGA) or to become a member of the CA, you must be a member of our corporation. The membership is free and, as a parent, your membership is automatic.

For more details about your membership rights and obligations, you can consult our corporation general rules on our website at <https://www.despremierspas.com/fr/cpe-premiers-pas/conseil-administration-cpe>.

Service agreement

The service agreement (or contract) between the parents and the RSGE is a legally binding document that must be clear and truthful. The RSGE is required to provide a copy of the service agreement, signed by both parties, to parents.

That document follows the Consumer Protection Law ([OPC](#)). As a consumer, you must make sure that the terms and conditions agreed when signing the contract is respected by both parties: hours of operation of the daycare, closing days, payment fees, etc.

At any time, a parent may terminate the service agreement by completing the form provided on page 3 of the contract agreement (section 190 of the Consumer Protection Act) or by any other written notice given to the merchant (e.g., RSGE).

The contract is cancelled as soon as the form or notice is sent. The parent then owes the RSGE the reduced contribution for any services rendered before this contract's termination and, the lesser of these two amounts:

Information guide for parents using Educational Home Childcare Services

10% of sums due according to the service agreement or 50\$. However, when possible, it is a good practice to give the RSGE a notice of departure.

It is mandatory for the RSGE to provide the document, "Attestation of Childcare Services Provided" to parents so they can attend another subsidized childcare service.

Reduced Contribution Regulations – Parental basic contribution

A parent, residing in Québec, who meets all conditions and has provided the necessary documents will be eligible for the reduced contribution (PCR) or the exemption of paying the reduced contribution (ECP).

Once their eligibility is granted, parents must pay the basic parental contribution to the RSGE. This amount is indexed each year on January 1st. In exchange of that basic parental contribution, the RSGE must offer educational childcare service, for a maximum of 10 hours a day, provide two snacks and a meal to children, propose an educational program (activities and material) to ensure children's global development, as well as their health, safety, and wellbeing.

Additional services may be offered for an additional fee. These services must be the subject of a specific agreement:

- One-hour extension of Childcare services.
- Fees for an educational activity outside daycare services.
- Hygiene articles provided by the RSGE (e.g., sun cream).
- Complementary meal (e.g., breakfast).

The RSGE must describe on the specific agreement the additional service provided and the requested fees for each service. Parents are free to accept or refuse the additional services and they can stop using them at any time.

Reduced Contribution Eligibility: the parent must notify their RSGE without delay if any change modifying their eligibility to the reduced contribution (PCR) or exemption (ECP) occurs during the term of the contract.

Attestation of childcare services provided: when a childcare service agreement is terminated, the RSGE issues an attestation of childcare services provided to parents.

Compliance visits

During the year, the RSGEs receive three unannounced visits from their compliance officer to ensure that they fully understand their obligations with respect to the regulations governing their daycare services and to make sure that the health, safety, and well-being of children are maintained.

Attendance Sheets

Attendance sheets are filled out every day by the RSGE and signed by parents within the time limits provided for by the regulations. By signing, parents and RSGE attest to the accuracy of the information entered therein (daily attendance of children, fees paid, closing days, etc.).

Presence Codes

Your RSGE must indicate all closing day on your child's attendance sheet using these codes: F (closed), AN (vacations) or AD (Civil Holidays). Because they are not admissible to the daily subsidy when services are not provided, it is very important that the attendance sheets are correctly filled out.

The code « A » means that your child did not attend the home childcare service, but services were offered. In that situation, your RSGE does receive subsidies.

Attendance sheets signature

Parents should not sign their child's attendance sheet if: presence codes are written in advance, the attendance sheet is not filled out at all or is filled incorrectly, causing the RSGE to claim subsidies she should not receive.

Educational program

Since the RSGEs must provide educational services, they must develop and implement an educational program. Their curriculum includes activities that allow children to grow up and develop in a stimulating environment. The pedagogical and technical agent are always available to help them with all aspects of their work.

Your RSGE's educational program should be made available to all parents. Do not hesitate to ask for a copy of it.

Note: From April 12, 2022 to September 1st, 2026, RSGEs have 24 months after being recognized to develop and provide an educational program to children and parents.

Child's educational record

Since 2021, children's educational file is implemented in all childcare services including home childcare services. The idea behind it is to communicate with parents regarding their child's development, support the early detection of difficulties, in line with the "Act Early" approach and facilitate transitions, including to school. The content of periodic portraits of child development supports the appreciation of the four areas of development (physical and motor, cognitive, language, social and emotional). Given twice a year (June 15 and December 15), parents must confirm the reception of their child's periodic portraits by signing.

Note: From April 1, 2022, to September 1st, 2026, RSGEs have 24 months after being licensed to implement the children periodic portraits

PARENTS – RSGES relationship

Trust, respect, and communication are the basis of the professional relationship that must exist between the RSGE and the parents. In addition, cooperation between parents and the RSGE allows for the exchange of expertise that will benefit the wellbeing and development of your child.

Since you are the primary caregiver for your child, you are also the best judge of the quality of services offered by the RSGE. If you have any questions, concerns, or dissatisfaction, we invite you to talk openly with the RSGE (for example, by making an appointment outside of daycare hours to discuss confidentially).

This approach may allow you to find appropriate solutions to your dissatisfaction and maintain the bond of trust. If not, conflicts may arise, which could lead to a breach of the service agreement.

To prevent conflictual situations, it is suitable to clarify everyone's expectations at the beginning, create mutual trust and respect between both parties.

10

APSS Days (Absence of Subsidized Childcare Services), and pedagogical planning and personal situation days off – RSGE collective agreement

Civil Holidays (APSS-AD)

No services can be provided on the following public holidays:

Good Friday, Easter Day, Victoria Day, Jean-Baptiste Day, Canada Day, Labour Day, Thanksgiving, Christmas, Boxing Day, New Year's Eve.

Note: If the Civil Holiday (AD) falls on a Saturday, the RSGE closes the day prior to that holiday. If the Civil Holiday (AD) falls on a Sunday, the RSGE closes the next day.

Non-determined days (APSS-AN) (vacations)

It is mandatory for a RSGE to close at least 17 days, between April 1 to March 31 of each year. Those days are called non-determined days (APSS-AN) and follows her collective agreement.

a) When taking at least three (3) consecutive days of non-determined days of APSS, the RSGE must send a written notice to the parents at least thirty (30) days in advance, indicating the dates on which these days will be taken, except in the case of a fortuitous event.

b) In all other cases, the RSGE must send written notice to the parents at least fifteen (15) days in advance, indicating the dates on which these days will be taken, except in case of a fortuitous event.

Information guide for parents using Educational Home Childcare Services

Pedagogical planning or personal day

A maximum of two (2) days of educational planning that may result in the closure of the daycare service may be taken per reference year (April 1 to March 31 of the following year). The provider shall inform the parent as early as possible in advance of taking one of these days. As of April 1, 2026, a maximum of three (3) days may be taken.

A maximum of two (2) days for personal situations that may result in the closure of the daycare service may be taken per reference year (April 1 to March 31 of the following year). The provider shall inform the parent as soon as possible in advance of taking one of these days.

In such cases, the code "F" must be written in the attendance sheet.

11

Other Closing Days

Your RSGE may be closed for other days. In that situation, it is mandatory to see an « F » on your child's attendance sheet.

Note: On their service agreement, RSGEs must specify if parents have to pay or not for closing days (AN-AD-F).

Complaints

A complaint is a verbal or written expression of dissatisfaction by a child's parent or legal guardian with the quality of services that the child has received, is receiving or requires. In the absence of a complaint, the BC will conclude that the users are generally satisfied with the facility.

A parent may file a complaint at any time if he or she feels that the RSGE is acting in a manner that contravenes the Act or regulations or in a manner that poses a risk to the health and safety of children.

When a complaint is filed, the person in charge of the examination of complaints analyzes the different grounds for complaint and transmits her conclusions to the complainant and to the general management so that appropriate follow-ups can be made. The primary goal of the complaints process is to improve the quality of services offered to children.

Full copies of the Complaints Management Policy and Procedure as adopted by the Board of Directors (CA) are available on our website <https://www.despremierspas.com/fr/milieu-familial/fonctionnement-services>

Law and regulations

The Educational Childcare Act, the Educational Childcare Regulation, and the Reduced Contribution Regulation provide the legal basis for the obligations of the RSGEs to provide services to children. These documents can be consulted here: <https://www.despremierspas.com/fr/installation/ressources-pratiques>.

For any additional information regarding your Home Childcare Service, we invite you to contact BC Des premiers pas at 819-682-8897 for both Hull and Aylmer sectors of Gatineau. Complete contact information is available at <https://www.despremierspas.com/fr/contactez-nous>.