

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

Mission du CPE-BC Des premiers pas

« Proposer aux responsables de garde (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 CPE 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 (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.

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 tel qu'indiqué à l'entente, le paiement des frais de garde. 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 » qui se trouve sur la copie de l'entente de service que vous a remis votre RSG ou tout autre avis écrit à cet effet. 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 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 \$. Par contre, lorsque la situation le permet, il est souhaitable de donner un avis à sa RSG.

Places à contribution réduite (PCR) Contribution de base

Un parent reçu dans un service 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, vous devez payer la **contribution de base de 8,50\$** 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.

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

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

La description détaillée des éléments pour lesquels la RSG vous demande des frais ainsi que le montant correspondant à chacun de ces frais doit être connue de vous et convenue dans une entente distincte de l'entente de services principale. Le parent doit être libre d'accepter ou de refuser ces services complémentaires.

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 (8,35 \$) ou à son exemption (ECP).

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*.

Visites à l'improviste

Votre RSG reçoit 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.

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'offrait pas de service cette journée-là et qu'un F, un AN ou un AD aurait dû être inscrit).

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. Votre RSG doit rendre son programme éducatif accessible au parent utilisateur. N'hésitez pas à demander de le consulter.

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.

Journées d'APSS

(Absence de prestation de services subventionnés)

13.14 Aucune prestation de services ne peut être offerte les jours prédéterminés d'APSS (Fériés = AD) : 1er janvier, lundi de Pâques, fête des Patriotes, 24 juin, 1er juillet, fête du travail, l'action de Grâce, 25 décembre et 26 décembre.

13.21 Journées non déterminées d'APSS (vacance ou autre journée = AN)

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 son entente collective.

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.

Dossier éducatif

À compter de l'été 2020, votre RSG sera dans l'obligation de vous remettre un rapport sur le développement global de votre enfant. Ce rapport se veut informatif afin de pouvoir suivre le cheminement de votre enfant selon les 4 domaines de développement, soit le développement moteur et physique, le développement cognitif, le développement langagier et le développement social-affectif. Lors de l'émission de ce rapport, vous serez appelé à en confirmer la réception par votre signature.

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 reçue, 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 notre site Internet www.despremierspas.com.

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 Internet 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.