



Bureau coordonnateur
des **services de garde** en milieu familial
de **Saint-Léonard**

Guide du parent – Bureau Coordonnateur de Saint-Léonard

Table des matières

Rôle du Bureau Coordonnateur	2
Entente de service	2
Résiliation de l'entente de service.....	3
Fin de service	3
Fiche d'assiduité	3
Journées d'APSS (absence de prestation de service subventionné)	4
Accès au service de garde.....	4
Programme éducatif	4
Dossier éducatif	5
Sorties extérieures	5
Télévision	5
Alimentation	5
Médicaments	6
Reçu d'impôt.....	6
Visites à l'improviste du Bureau Coordonnateur	6
Plainte	7
Réglementation sur les services de garde éducatifs en milieu familial.....	7
Page Facebook	7
Nous joindre.....	7

Source : CPE La Becquée – CPE BC des Petits Pommiers

Rôle du Bureau Coordonnateur

Agréé par le ministère de la Famille, notre bureau coordonnateur constitue l'instance qui coordonne les services de garde éducatifs à l'enfance offerts par les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) qu'il a reconnues et qui surveille l'application des normes établies par le règlement.

Nous coordonnons 560 places, réparties chez près de 100 responsables de services de garde éducatifs, sur le territoire de Saint-Léonard.

Entente de service

L'entente de service est un contrat entre la RSGE et le parent et s'appuie sur la Loi de la protection du consommateur. Avant la signature de l'entente, le parent doit s'assurer que toutes les clauses inscrites reflètent son besoin réel de garde.

- La date de début de l'entente et les heures nécessaires;
- Le nombre de jours requis par le parent (1 à 5 jours);
- Les jours de fermeture du service de garde et les modalités pour aviser les parents;
- Le mode de paiement, etc.

Besoin de garde réel: Si le besoin de garde est de 3 ou 4 jours, l'entente signée avec la RSGE doit refléter ce besoin.

Journées de fermetures prévues: Lors des journées de fermeture prévues, les frais de garde peuvent être payables s'ils sont bien détaillés à l'entente de service et que les conditions pour aviser les parents sont respectées.

Journées de fermeture imprévues : Lors des journées de fermeture imprévues, les frais de garde peuvent être payables si tel est indiqué à l'entente de service. Le nombre de journées de fermeture imprévues indiqué à l'entente doit être un nombre raisonnable. La RSGE ne peut indiquer que toutes les journées de fermetures imprévues sont payables.

Services complémentaires: Tous les services complémentaires doivent aussi faire l'objet d'une entente particulière. La RSGE doit détailler chaque élément avec les frais associés et le parent est libre d'accepter ou de refuser ces services.

La RSGE doit remettre aux parents une copie de l'entente de service (incluant le formulaire de résiliation) lors de l'inscription et lors de tous les renouvellements des ententes.

Résiliation de l'entente de service

Selon la protection du consommateur, le parent peut résilier l'entente de service à tout moment en remettant un avis écrit. Le parent doit remettre à la RSGE : le prix des services qui lui ont été fournis et la moins élevée des deux sommes : soit 50.00\$ ou au plus 10% du prix des services qui ne lui ont pas été fournis.

Pour la RSGE, le Code civil prévoit la possibilité de résilier le contrat dans trois types de situations :

1. Lorsque le parent n'exécute pas son obligation de façon répétée, principalement s'il ne paie pas la contribution que la RSGE est en droit d'exiger.
2. Lorsque le parent, de façon répétée, ne respecte pas les règles de fonctionnement du service de garde inscrites au document décrivant l'organisation du service de garde, s'il a été remis au parent. Le document doit être annexé à l'entente.
3. Lorsque, à la suite d'un plan d'intervention établi en collaboration avec le parent pour répondre aux besoins particuliers de l'enfant, il devient manifeste que les ressources de la RSGE ne peuvent répondre de façon adéquate à ses besoins particuliers ou que le parent ne collabore pas à l'application du plan d'intervention.

La RSGE doit donner un avis de deux semaines aux parents avant de mettre fin à l'entente. Cependant, le prestataire peut mettre fin à la présente entente en tout temps et sans avis préalable lorsque la santé ou la sécurité des enfants reçus ou du personnel du service de garde est menacée.

Fin de service

La RSGE doit fournir au parent une attestation des services de garde fournis lorsque son enfant quitte le service de garde.

Fiche d'assiduité

La fiche d'assiduité doit être mise à jour quotidiennement par la RSGE et être signée par le parent toutes les 2 semaines et ce, à la fin de la période seulement (une fiche ne peut être signée à l'avance).

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.).

La RSGE doit y indiquer les jours de fermeture du service par un F, un AN ou un AD. Lors des journées de fermeture du service, la RSGE ne reçoit pas les subventions.

Un « A » indique que l'enfant absent, mais que le service de garde est bel et bien offert. Malgré l'absence de l'enfant, la RSGE reçoit la subvention.

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.

Journées d'APSS (absence de prestation de service subventionné)

La RSGE doit prendre 26 journées d'APSS entre le 1er avril et le 31 mars de chaque année, soit 9 journées AD (jours fériés) et 17 journées AN (vacances et autres congés).

Journées prédéterminées d'APSS (Fériés = AD) : Ces journées sont le 1er janvier, le lundi de Pâques, le lundi qui précède le 25 mai, la fête nationale du Québec, le 1er juillet, le 1er lundi de septembre (fête du Travail), le 2e lundi d'octobre (Action de grâces), le 25 décembre et le 26 décembre. Aucune prestation de services ne peut être offerte lors de ces journées et ces dernières ne peuvent en aucun cas être déplacées. Toutefois, si l'un de ces jours coïncide avec un samedi, le jour de fermeture du service de garde est le jour ouvrable qui précède; si l'un de ces jours coïncide avec un dimanche, le jour de fermeture du service de garde est le jour ouvrable qui suit. Par jour ouvrable, il est entendu un jour où le milieu de garde est normalement ouvert. Pour une RSGE dont le milieu est toujours fermé les vendredis, le jour ouvrable précédent serait alors le jeudi, par exemple.

Journées non déterminées d'APSS (vacances ou autres congés = AN). La RSGE doit fermer obligatoirement son service dix-sept (17) journées par année de référence soit du 1er avril au 31 mars.

Lors de la prise d'au moins (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 dans un cas fortuit.

Accès au service de garde

Le parent doit avoir accès aux locaux où sont fournis les services de garde, en tout temps, lorsque son enfant s'y trouve.

Programme éducatif

La RSGE doit appliquer un programme éducatif comportant des activités ayant pour but le développement global des enfants. Son programme éducatif comporte un ensemble d'activités variées permettant notamment aux enfants d'évoluer dans un environnement stimulant et propice à son développement.

La RSGE peut faire appel à son agente de soutien pédagogique pour du soutien concernant les différents aspects de son travail. La RSGE doit rendre son programme éducatif accessible au parent utilisateur.

Dossier éducatif

Sauf pour les enfants fréquentant le service de garde depuis moins de 60 jours, la RSGE doit compléter pour tous les enfants un portrait périodique.

Ces portraits sont remis au plus tard le 15 juin et le 15 décembre de chaque année et se veulent une appréciation des quatre domaines de développement (physique et moteur, cognitif, langagier, social et affectif).

Sorties extérieures

Selon l'article 114 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* : « Le prestataire de services de garde éducatifs doit s'assurer les enfants sortent à l'extérieur au moins 60 minutes chaque jour, dans un endroit sécuritaire permettant leur surveillance, à moins de conditions compromettant la santé, la sécurité ou le bien-être de ceux-ci. ».

Le Règlement exige donc que les RSGE sortent tous les jours, ce qui implique que les parents doivent toujours s'assurer que leurs enfants soient habillés en conséquence.

Un parent ne peut pas demander à la RSGE de ne pas sortir à l'extérieur parce que son enfant est malade, car cela prive tous les enfants du service d'une activité essentielle à un développement sain. Si le parent juge que son enfant est trop malade pour sortir, il doit le garder à la maison.

Télévision

Selon l'article 115 du *Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance* : « Le prestataire de services de garde éducatifs ne peut mettre à la disposition des enfants un téléviseur, un ordinateur, une tablette électronique ou tout autre appareil audiovisuel que si leur utilisation est intégrée au programme éducatif et qu'elle survient sporadiquement, sans excéder 30 minutes dans une même journée. Toutefois, leur usage est interdit pour les enfants âgés de moins de 2 ans. ».

Alimentation

La RSGE doit informer le parent du contenu des repas et des collations qu'elle fournit aux enfants. Ils doivent être conformes au Guide alimentaire canadien. Lorsqu'un enfant a une diète spéciale prescrite par un médecin, la RSGE doit suivre les directives écrites du parent.

Médicaments

La RSGE doit s'assurer qu'aucun médicament n'est administré à un enfant sans l'autorisation écrite du parent et par un professionnel de la santé habilité par la loi à le prescrire.

Dans le cas d'un médicament prescrit, les renseignements inscrits par le pharmacien sur l'étiquette, identifiant le médicament, font foi de l'autorisation de ce professionnel.

Seuls de l'acétaminophène, des solutions nasales salines et des solutions orales d'hydratation peuvent être administrés. Seuls de la crème pour érythème fessier, de la crème hydratante, du baume pour les lèvres, de la lotion calamine, de la crème solaire et de l'insectifuge peuvent être appliqués avec l'autorisation écrite du parent.

De plus, l'acétaminophène ne peut être administré que pour atténuer la fièvre. Il ne peut être administré pour soulager la douleur.

La RSGE ne peut administrer de l'ibuprofène sauf si prescrit par un médecin.

L'enfant malade

Si votre enfant est malade et qu'il ne fonctionne pas normalement, il est préférable qu'il reste à la maison pour sa santé à lui. La RSGE n'est pas en mesure de lui accorder l'attention individuelle dont il aura besoin.

Si votre enfant est malade, il risque de contaminer les autres enfants, et les autres parents devront également garder leurs enfants à la maison. Demandez-vous comment vous réagiriez si votre enfant tombait malade parce qu'un parent a envoyé son enfant contagieux au service de garde.

L'indicateur principal pour savoir si votre enfant peut aller au service de garde est sa capacité à fonctionner avec le groupe, qu'il soit fiévreux ou non.

Vous devez donc prévoir une alternative si votre enfant ne peut fréquenter le service de garde et que vous ne pouvez vous absenter de votre travail.

Reçu d'impôt

La RSGE doit fournir, au plus tard, le 28 février, des reçus de frais de garde pouvant donner droit à des déductions fiscales.

Visites à l'improviste du Bureau Coordonnateur

Le Bureau Coordonnateur effectue 3 visites à l'improviste annuellement. Il peut également faire une visite à l'improviste à la suite d'une plainte.

Plainte

Une plainte est une insatisfaction liée à la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance, à la réglementation ou à une norme administrative en vigueur. Elle est confidentielle et vise à améliorer la qualité des services offerts.

La personne qui porte plainte est informée, en conformité avec ce qui est prévu à la procédure sur le traitement des plaintes, de la recevabilité de sa plainte et des moyens qui seront pris pour traiter celle-ci.

Avant de déposer une plainte, le BC encourage le parent à discuter avec la RSGE.

Une première démarche auprès de votre RSGE peut vous permettre de trouver des solutions appropriées au sujet de votre insatisfaction et de préserver le lien de confiance. 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.

Réglementation sur les services de garde éducatifs en milieu familial

Les services de garde sont sous la responsabilité du ministère de la Famille (MF). C'est le ministère qui produit la législation. Les services de garde sont régis par la **Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance**, le **Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance** et le **Règlement sur la contribution réduite**. Les versions complètes sont disponibles sur le site du ministère de la Famille. La **Loi sur la protection du consommateur** régit aussi les « Ententes de services de garde » (contrats) entre les parents et les RSGE.

Suivez les liens suivants :

- [Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#)
- [Règlement sur les services de garde éducatifs à l'enfance](#)
- [Office de la Protection du Consommateur- Services de garde d'enfants](#)
- https://naitreetgrandir.com/fr/etape/0_12_mois/viefamille/bg-naitre-grandir-adaptation-service-de-garde-garderie/

Page Facebook

Suivez-nous sur notre [page Facebook](https://www.facebook.com/p/BC-St-L%C3%A9onard-100072108543562/?locale=fr_CA&rd) : https://www.facebook.com/p/BC-St-L%C3%A9onard-100072108543562/?locale=fr_CA&rd

Nous joindre

Pour toutes questions, n'hésitez pas à nous contacter. Vous trouverez nos coordonnées notamment sur notre site internet à l'adresse : <http://www.bcstleonard.ca/>

En vous souhaitant la plus cordiale des bienvenues!

L'équipe du Bureau Coordonnateur de Saint-Léonard.