

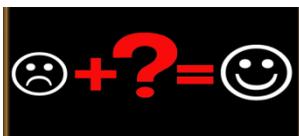
Je suis insatisfait de mon service de garde...



Que faire?

Discuter avec la RSGE.

Le maintien de bonnes relations passe par la communication au quotidien.



Soumettre son insatisfaction au BC.

En posant des questions, nous pourrions vous offrir du soutien dans l'application d'une solution satisfaisante.

Si vous croyez que votre service de garde ne respecte pas les règles applicables, vous pouvez faire parvenir un courriel à: plainte@cpelj.com ou par téléphone au: **(450) 445-2555 #348**

Si vous désirez des informations en lien avec votre entente de services, vous pouvez contacter l'Office de la Protection du Consommateur (L'OPC) au numéro suivant: (514) 253-6556

Centre de la petite enfance – Bureau Coordonnateur

Les Joyeux

CALINOURS

3480, rue Mackay

Saint-Hubert (Québec) J4T 2P1



Le **Ministère de la famille** nous a octroyé 1205 places à contribution réduite (8.85\$), ce qui signifie environ 200 **RSGE (Responsable de Service de Garde Éducatif)** pour la **ville de Saint-Hubert**



Pour de plus amples informations et/ou précisions, vous pouvez consulter le site du Ministère de la Famille à l'adresse suivante: www.mfa.gouv.qc.ca
Visitez la section **PARENTS**



Qu'est-ce que la FICHE D'ASSIDUITÉ?

C'est un document officiel où sont inscrites les **PRÉSENCES** et les **ABSENCES** de l'enfant.

Ce document signé par le parent aux deux semaines, permet de valider les informations.

Le BC se base sur cette fiche pour calculer et payer les subventions dues à la RSGE.

En aucun cas, le parent ne doit accepter de signer un document vierge.

Il doit **TOUJOURS** être complété.

Les codes sont des informations de: **Présence** (code **P**), **Absence** (code **A**), **Fermeture** (code **F**), **Journée fériée** (code **AD**), **Vacances RSGE** (code **AN**)

Vous y trouverez également le montant payé, le mode de paiement et la date de paiement.

Que l'enfant soit **Présent** ou **Absent**, la RSGE reçoit sa subvention habituelle.



Il est de la responsabilité du parent de s'assurer que les informations sont exactes AVANT de signer.

Qu'est ce que le BC (Bureau Coordonnateur) ?

C'est une équipe qui gravite autour de la RSGE.

L'agente en pédagogie, à la demande de la RSGE, peut offrir du soutien.

L'agente de conformité, une obligation, elle s'assure du respect des Lois et des Règlements.

Nous avons un rôle au quotidien dans le milieu de garde de la RSGE et nous sommes disponibles, en personne, au bout du fil ou en ligne.



Ma RSGE se fait remplacer... A-t-elle le droit?

Une RSGE peut se faire remplacer :

Occasionnellement.

- Cette personne possède les documents pertinents et conformes.
- Ce remplacement est habituellement utilisé lors d'un rendez-vous qui est prévu à l'avance.
- Il est régi à un nombre maximal de jours par année.

En urgence.

- Aucune condition particulière pour cette personne.
- Le rôle de cette personne est de communiquer avec les parents et de les attendre en surveillant les enfants, lorsqu'une urgence se produit et que la RSGE est dans l'impossibilité de le faire.

La RSGE doit aviser les parents de son remplacement et fournir un numéro de téléphone pour rejoindre la personne remplaçante.



Combien d'enfants ma RSGE peut-elle recevoir?
(incluant ses enfants de moins de 9 ans)

Toute seule?
Maximum de **6 enfants** dont 2 de moins de 18 mois.

Avec une assistante?
Elle peut accueillir jusqu'à **9 enfants**, dont 4 de moins de 18 mois.

Dois-je fournir le repas et les collations pour mon enfant?



Non, la RSGE doit fournir un repas et les deux collations selon le guide alimentaire canadien. Elle doit informer le parent du menu (verbal ou affiché)

Elle doit également suivre la diète spéciale de l'enfant **SEULEMENT** si celle-ci a été prescrite par un médecin (exemple: enfant allergique)

Pour le poupon, lorsqu'il mange le même menu, la RSGE doit adapter la texture à l'enfant.

L'usage de la télé est-elle régie?

La RSGE ne peut pas 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, de façon **sporadique**, sans excéder 30 minutes dans une journée.

INTERDIT pour les moins de deux ans



Est-ce que les enfants peuvent sortir à tous les jours?

OUI.
Ils doivent sortir au moins 60 minutes!!!

Dans un endroit sécuritaire permettant leur surveillance.

À moins de conditions compromettant la santé, la sécurité ou le bien être de ceux-ci.



Ai-je accès au service de garde en tout temps?

Oui, pendant les heures d'ouverture. Cependant, vous devez trouver un juste milieu entre votre droit d'accès et l'intimité de la RSGE et sa famille. Tout est une question de respect!

Votre RSGE peut vous proposer une heure d'arrivée maximale... Elle veut probablement prévoir la sortie au parc et/ou les activités spéciales!!!

Prenez le temps de discuter avec elle.



Ma RSGE peut-elle me demander de garder mon enfant à la maison?

Oui... et non!!!

OUI, si votre enfant ne peut pas suivre le fonctionnement du groupe parce qu'il est malade, **sa place est auprès de vous!**



NON, la RSGE ne peut pas décider de «prendre sa journée» en se levant un matin! Elle doit s'assurer d'avoir une remplaçante pour elle (ou pour son assistante) pour les rendez-vous planifiés.

Lorsqu'il s'agit d'une urgence, c'est souvent une situation exceptionnelle donc, elle pourrait fermer son service de garde.



Dois-je payer ma RSGE pour TOUTES les journées, ouvertes ou fermées?



Il faut faire référence au contrat que vous avez signé et qui vous a été remis.

Les modalités des journées de fermeture sont différentes d'une RSGE à l'autre. **Il est important d'y prêter attention.**

Lorsque votre enfant est absent (maladie ou vacances) ce sont des journées payables à la RSGE.

Les **journées fériées** sont une obligation de fermeture.

Si c'est un **samedi**, le vendredi est fermé.

Si c'est un **dimanche**, le lundi est fermé.

C'est la **SEULE** exception pour reporter un férié.

Puis-je résilier mon contrat?



Oui, en tout temps, moyennant la pénalité, si applicable (50\$ **OU** 10% des services restant au contrat, le plus petit montant des deux) Il faut remettre un **formulaire écrit** de résiliation à la RSGE.

Ma RSGE peut-elle résilier mon contrat?

Oui, mais **seulement** dans les cas suivants:
* Le parent refuse ou néglige de payer les frais de garde.
* Le parent ne respecte pas de façon répétée le fonctionnement du service de garde (exemple: le contrat, la régie interne, le plan d'intervention...)
Dans tous les cas, la RSG doit vous aviser avant de mettre un terme au contrat.

Ma RSGE peut-elle refuser de renouveler le contrat? Oui, **elle peut**, et ce, sans motif. Elle vous avise dans un délai raisonnable.

Ma RSGE a-t-elle le droit de fumer dans le service de garde?



Non et oui...
NON, en aucun temps à l'intérieur pendant les heures d'ouverture.

OUI, elle pourrait fumer à l'extérieur.

Que faire si mon enfant est le seul présent au service de garde?

Tant mieux! Il passera un moment privilégié!

