

Corporation de la Cité de Clarence-Rockland

Politique de Comptes Clients

(GAR15-01)

(En vigueur le 4 avril 2022)

Adopté par la (Résolution/Règlement no)

1.0 Énoncé de la politique

La Cité de Clarence-Rockland offre un service de garderie licencié dans les écoles ciblées de la municipalité.

Le Service de Garderies voit à maintenir et développer des stratégies financières afin d'assurer l'autosuffisance financière du Service.

2.0. But et Objectif

L'objectif de cette politique est d'harmoniser les règles et politiques des comptes clients du Service de Garderies.

3.0 Définitions

Jour d'opération :

Le service est en opération du lundi au vendredi tout au long de l'année à l'exception des journées fériées.

Journées fériées :

- 1er janvier
- Journée de la famille
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée de la reine Victoria
- 1er juillet
- Congé civique (Août)
- Journée du travail
- Action de grâce
- 25 au 31 décembre

* Si une de ces journées tombe un samedi ou un dimanche, le premier jour ouvrable de la semaine suivante sera désigné comme journée de congé durant laquelle le service n'est pas offert.

Heures d'opération : 6 h30 à 17h30

Journée scolaire : toute journée incluse dans le calendrier scolaire, selon le conseil scolaire de chaque école.

Pleine journée : toute journée qui n'est pas une journée scolaire.

Totalité des services : toute journée opérationnelle pendant l'année.

Le Service des Finances inclus_ : l'entente de service, la facturation, les ajustements, le retrait, les absences et les ententes de garde partager. Le client doit communiquer avec la Commis aux Comptes à recevoir/Finance pour toutes questions financières.

4.0 Portée

Cette politique s'applique à tous les comptes à recevoir pour les frais de garde du Service de Garderies licencié municipal.

Le Service de Garderies est responsable de fournir toute l'information nécessaire au Service des Finances afin qu'il puisse préparer la facturation.

Le Service des Finances sera responsable de la perception des comptes à recevoir.

5.0 Procédures et lignes directrices

Inscription

1^{ère} étape de l'inscription:

Lorsque le parent accepte une offre d'admission, le Service fera parvenir un lien par courriel aux nouveaux clients, afin qu'ils s'abonnent à la plateforme électronique Digibot.

Le client doit compléter le dossier d'inscription sur la plateforme et tenir son information à jour en tout temps.

2^e étape de l'inscription :

La commis aux comptes clients remettra l'information du dépôt au Service à la clientèle lorsque l'inscription est complétée sur le portail.

3^e étape de l'inscription :

Le client doit se rendre au Service à la clientèle de l'Hôtel de Ville dans les 3 jours ouvrables suivants son inscription, afin de payer son dépôt de sécurité, ainsi que le frais pour l'ouverture de compte.

*Le paiement du dépôt confirmera que la place de l'enfant est garantie.

Voir la « Schedule User fee By-Law » pour connaître la modalité des frais requis pour l'ouverture d'un compte.

Une fois le dépôt reçu et le portail Digibot complété, la commis aux Comptes à recevoir/Finance va confirmer à l'équipe administrative et la chef d'équipe de la garderie visée que la procédure d'enregistrement est terminée.

Portail Digibot

Sur le portail Digibot, le parent pourra :

- Consulter sa facturation
- Réserver leur service de garde
- Obtenir le reçu pour fin d'impôt au mois de février
- Renouveler leur entente de service au printemps de chaque année.

*Il sera prioritaire de respecter le délai demandé par le Service des Finances.

Le parent dont l'enfant fréquente le service de garde parascolaire devra compléter deux ententes annuellement :

1. Pour la période de l'année scolaire :

Le parent cochera les services qu'il réserve pour l'année scolaire, incluant le congé de Noël et le congé de mars.

2. Pour le congé d'été :

L'entente pour le congé d'été sera lancée sur le portail du client au mois de mars. Le parent doit compléter cette entente afin de s'assurer que son enfant pourra participer au programme d'été.

Lorsque le client coche un service, il est responsable de payer la totalité de ce service. Par exemple, lorsque le client coche le congé d'été, ceci inclura toutes les semaines/journées qui ne sont pas des journées scolaires pendant l'été. La même procédure s'appliquera dans le cas du congé de Noël et du congé de mars.

Journée pédagogique

Les congés pédagogiques seront à la carte. Le client doit se rendre sur son portail Digibot pour réserver les journées pédagogiques prévues par le Conseil Scolaire. Ces dates sont différentes chaque année et seront identifiées sur le Portail dès que les calendriers scolaires seront disponibles.

Une fois les services réservés sur le portail Digibot, le client sera lié à cette entente, nonobstant du service qu'il utilisera pendant la durée de l'Entente.

Fermeture imprévue du Service

*Il n'y aura aucun remboursement de frais lorsque surviendra une situation imprévue qui est hors du contrôle de la Cité et qui occasionnera la fermeture du service; ceci inclut, mais sans être limité : les intempéries, les flambées, etc.

Seul le Conseil Municipal peut autoriser l'annulation des frais de garde lorsque survient un évènement qui est hors du contrôle de la Cité.

Groupe bambin et préscolaire

Il n'y aura pas d'admission à temps partiel pour les enfants du groupe bambin et préscolaire. Le client est tenu de réserver la totalité des services du lundi au vendredi.

Précisions

- Lorsque le ratio le permet, un bambin ou un préscolaire qui commencera à fréquenter la garderie se verra accorder 3 sessions gratuites, de 3 heures chacune, pour se familiariser avec son nouvel environnement. Cette clause s'applique uniquement pour les nouveaux clients.
- Lorsqu'un enfant du groupe préscolaire est transféré dans le groupe parascolaire, le parent doit remplir une nouvelle entente sur le portail Digibot afin de réserver les services, selon ses besoins.
- L'entrée échelonnée scolaire sera offerte aux enfants de la maternelle, selon les locaux disponibles, établie par la direction de l'école. Une demande d'ajout de service devra être complétée par le parent et la journée sera facturée au tarif de la pleine journée.

- Dans l'éventualité que le nombre d'inscriptions diminue au cours de l'année et que le service ne soit plus financièrement autosuffisant, il se pourrait que nous ayons à fermer un groupe. Le Service avisera la clientèle affectée par cette décision à l'avance.
- Malgré la rigueur de l'administration à appliquer la politique des Comtes Clients, la gestionnaire du Service de Garderies se donne le droit d'évaluer une demande d'un client à la suite d'un évènement exceptionnel.

Garde parentale partagée

- Les parents ayant une garde partagée doivent inscrire leur enfant du lundi au vendredi, à toutes les semaines visées par l'entente de service. Il ne sera pas possible de réserver une place à temps partiel.
- Les parents qui ont une garde partagée doivent remettre à la garderie et le Service des Finances l'entente de la cour, émise par un juge provincial ou une entente de séparation signée par les deux parties, lors de l'inscription.
- Le Service des Finances facturera les frais de garderie au parent selon l'entente de la cour ou de séparation.
- Dans l'éventualité qu'un des deux parents ne paie pas son compte, la Section Retard de paiement s'appliquera pour le parent dont le compte demeure en souffrance. Lorsque le Service des Finances ferme un compte qui demeure impayé, il sera possible pour l'autre parent de conserver la place de son enfant s'il accepte de payer la totalité des jours visés par l'entente de service.

Demande d'ajout de service

Il est possible pour la clientèle de faire des ajouts de service lorsqu'une option n'est pas réservée sur leur entente.

- Le client doit faire une demande d'ajout de service en communiquant avec la chef d'équipe de la garderie 14 jours à l'avance, afin de nous permettre de confirmer que nous avons de la disponibilité dans le groupe de l'enfant. Une fois confirmé, il ne sera plus possible d'annuler cet ajout de service ou de l'échanger pour une autre journée. L'ajout de service sera facturé au compte du client.
- Les clients qui ne réservent pas l'été mais qui désirent faire une demande d'ajout de service pour des semaines spécifiques pour les mois de juillet et août devront attendre que l'on ait terminé la compilation des groupes avant de recevoir une confirmation de leur demande d'ajout de service.
- La garderie refusera d'accepter un enfant lorsque le parent n'a pas eu la confirmation de la chef d'équipe qu'une place est disponible, suivant une demande d'ajout de service.

Dépôt de sécurité

- Un dépôt de sécurité équivalent à deux semaines de frais de garde est exigé pour tous les nouveaux clients à la garderie. Le dépôt sera non-remboursable si le client décide d'annuler le service de garde après avoir complété l'inscription et remis le dépôt de sécurité.
- Le client doit payer le frais d'ouverture de compte en même temps que le dépôt de sécurité au Service à la Clientèle de l'Hôtel de Ville. Ce frais est non remboursable.
- Il n'y aura pas de remboursement partiel du dépôt lorsque l'enfant change de groupe d'âge (par exemple: un enfant au préscolaire est transféré au parascolaire).
- Le dépôt sera versé au compte du client lorsqu'il remettra un avis de retrait de quatre (4) semaines.

Si le compte est à jour, le montant restant au compte, incluant le dépôt de sécurité sera remboursé au client par chèque OU sera automatiquement transféré dans le compte d'un enfant de la même famille qui fréquente le Service de Garderies.

- Lorsque le parent retire son enfant de la garderie pour une période déterminée et/ou indéterminée, le dépôt sera remboursé au client et le compte sera fermé. Le client doit remettre le nom de son enfant sur la liste d'attente.

Facturation

Chaque Chef d'équipe sera responsable de l'intégrité et de l'exactitude de l'assiduité acheminée au Service des Finances.

Procédures générales

Le Service de Garderies doit conserver les présences originales, ainsi que les pièces justificatives aux fins de la facturation, aux archives de la municipalité pour une durée de trois (3) ans.

Les frais des clients payeurs et subventionnés partiellement, seront facturés au début de chaque mois et le paiement sera dû le dernier jour ouvrable de chaque mois.

Le client doit se rendre sur son portail de parent Digibot pour consulter sa facture.

- Tous les jours fériés seront facturés aux clients, nonobstant du service utilisé par le client.
- Les clients qui ont une garde partagée seront facturés les jours fériés en alternance.
- Le Service des Finances est responsable de faire les ajustements au compte du client.

Journées d'absence

Le client est responsable de payer la totalité des journées stipulées aux contrats. Le client ne recevra aucun crédit pour les journées où son enfant est absent.

Vérification de l'assiduité

Le client qui fera une demande de vérification de l'assiduité de son enfant à la garderie devra suivre les procédures d'Accès à l'information de la Cité de Clarence-Rockland. Le demandeur doit faire parvenir sa demande à la greffière et payer les coûts établis par la Cité de Clarence-Rockland, lors de la demande de recherche d'accès à l'information.

Retard de paiement

Le Service des Finances est responsable d'envoyer les avis de retard par la poste/courriel. Advenant la nécessité d'exercer des moyens de pression additionnels, le Trésorier du Service des Finances pourra toutefois solliciter l'assistance du Directeur du service concerné.

Procédures générales

À moins d'avis contraire, un intérêt de 1.25% par mois sera appliqué sur les comptes échus; également :

- Un état de compte sera émis par le Service des Finances pour les comptes en souffrance le deuxième (2^e) jour du mois. Un frais de \$10 sera appliqué au compte.
- Un appel ou un courriel sera fait par le Service des Finances le 15^e jour du mois suivant, lorsque le compte demeure impayé. Un frais de \$21 sera appliqué au compte.
- Lorsque le paiement n'est toujours par reçu, une lettre avisant le client qu'il n'est plus éligible au service de garde sera remise au client. Le dépôt de sécurité sera alors mis au compte du client. Un frais de \$31 sera appliqué au compte.
- À défaut de paiement ou d'entente raisonnable, le Trésorier municipal mettra fin au service de garde et pourra retenir les services d'un huissier ou d'une agence de recouvrement afin de récupérer les comptes en souffrance.

- Un frais sera appliqué au compte du client lorsqu'un chèque sans provision nous est retourné. Ce frais est établi par le Service des Finances.

Retard des clients à la garderie

Il est entendu que les heures d'ouverture des garderies municipales sont de 6h30 à 17h30.

- a) Tout parent qui arrive à la garderie après 17h30 sera facturé selon les frais de retard en vigueur.
- b) Le parent retardataire ainsi que l'éducatrice doivent signer le formulaire de retard, indiquant l'heure de départ. Cette politique est applicable aux parents payeurs et aux parents subventionnés.
- c) Les frais de retard suivants seront ajoutés à la facture mensuelle du parent en retard :
 - \$10.00 pour les premières cinq minutes de retard
 - \$1.00 chaque minute de retard additionnelle
- d) Au troisième retard, les parents recevront un rappel de la politique de retard du Service de Garderies.

Après le rappel de la politique de retard et lorsque le parent ne peut observer les heures d'ouverture de la garderie, la gestionnaire se réserve le droit de mettre fin au contrat d'un client.

Retrait du service de garderies

- Il est entendu que le client pourra mettre un terme à son service de garderie en soumettant par écrit/courriel un avis de retrait de quatre (4) semaines.
- L'avis sera remis au commis aux Comptes à recevoir/Finance. Le client sera facturé, tel que l'entente de service établi, pendant les quatre (4) semaines suivant l'avis de retrait.
- Le client qui remet un avis de retrait devra remettre le nom de son enfant sur la liste d'attente centrale s'il veut un service de garde pour une date ultérieure.

Clients subventionnés

Lorsque le client est approuvé par les Comtés Unis pour une subvention des frais de garde, les sections suivantes s'appliquent :

- Procédures et ligne directrices/entente de service
- Facturation
- Retard de paiement
- Retard des clients à la garderie
- Le client qui est éligible à une subvention partielle des Comtés Unis de Prescott Russell doit remettre un dépôt de sécurité, tel qu'établi par le Règlement établissant les frais d'usagés. Le frais administratif pour l'ouverture du compte sera payé par les Comtés Unis de Prescott Russell.
- Il est entendu que les taux chargés aux clients subventionnés partiellement sont établis par les Services Sociaux des Comtés Unis de Prescott-Russell.
- Le client subventionné qui veut faire un changement ou un ajout à son entente de service est responsable de le faire approuver par les Services Sociaux de Prescott-Russell. Le client sera responsable de payer les frais si les Services Sociaux de Prescott-Russell refusent de payer ce changement ou ajout.
- Lorsque les clients subventionnés excèdent les journées d'absence allouées par les Service Sociaux des Comtés Unis, le Service des Finances de la Cité de Clarence-Rockland leur fera parvenir une facture au plein tarif journalier, et ce, pour chaque journée excédentaire.
- Le lundi de Pâques et le congé civique (1^{er} lundi d'août) seront chargés au plein tarif, puisque ces journées ne font pas partie des jours fériés payés par les Comtés Unis.
- Lorsque l'enfant est absent pour des raisons médicales 3 jours consécutifs, le parent doit communiquer directement avec l'agente des subventions des Comtés Unis.

- Le client qui n'est plus éligible à une subvention doit remplir une nouvelle entente pour réserver les services selon ses besoins et devra déboursier la différence entre le dépôt d'un client subventionné et le dépôt des clients payeurs.
- Le client subventionné pourra mettre un terme à son service de garde en soumettant par écrit un avis de retrait de deux (2) semaines. L'avis sera remis au commis aux Comptes à recevoir/Finance. Le client sera facturé, tel que l'entente de service établi, pendant les deux (2) semaines suivant l'avis de retrait.
- Il est la responsabilité du client de contacter l'agent des subventions des Comtés Unis de Prescott Russell pour l'informer du retrait de son enfant de la garderie.
- Lorsque l'enfant est retiré par le Service de Garde, la subvention prend fin la même journée, à moins que 2 semaines d'avis soient remises aux parents.

6.0. Responsabilité

Les procédures de cette politique seront établies par le Directeur du Développement Communautaire.

Révision et amendements

Le directeur du Développement Communautaire est autorisé à approuver de temps à autre des mises à jour mineures de cette politique et à en informer le greffier municipal en conséquence. Les changements mineurs, dans ce contexte, signifient tout changement qui n'affecterait pas le budget.