

CORPORATION de la Cité de / of the City of Clarence-Rockland		Politique <i>Policy No.:</i>	GAR15-01
		Sujet <i>Subject:</i>	Politique de Comptes Clients – Service de Garderies / Clients accounts policy – Day Care Services
		Categorie <i>Category:</i>	Services communautaires / Community Services
Date:	Avril / April 2020	Résolution <i>Resolution No:</i>	
Auteur <i>Author:</i>	Pierre Boucher	Règlement <i>By-law No:</i>	

1.0 Énoncé de politique

1.0 Policy Statement

<p>La Cité de Clarence-Rockland offre un service de garderie licencié dans chacun des sites de la Corporation de la Cité.</p> <p>Le Service de Garderies de la Cité voit à maintenir et développer un service de qualité aux familles en offrant des programmes conçus pour le bien-être des enfants, afin qu'ils puissent profiter d'expériences enrichissantes.</p>	<p>The City of Clarence-Rockland offers a licensed daycare service in each site of the City.</p> <p>The Daycare Services of the City of Clarence-Rockland oversees, maintains and develops quality services by offering programs designed for the children's well-being, so they can enjoy a rewarding experience.</p>
---	--

2.0 But/Objectif

2.0 Purpose/Objective

<p>L'objectif de cette politique est d'harmoniser les règles et politiques des comptes clients du Service de Garderies.</p>	<p>The purpose of this policy is to standardize the Daycare Services Clients account regulations and policies.</p>
---	--

3.0 Définitions

3.0 Definitions

<p><u>Journée ouvrable</u> : du lundi au vendredi</p> <p><u>Journée scolaire</u> : toute journée incluse dans le calendrier scolaire, selon le conseil scolaire de chaque école</p> <p><u>Pleine journée</u> : toute journée qui n'est pas une journée scolaire</p> <p><u>Totalité des services applicables aux groupes parascolaires</u>: inclue journées scolaires (AM & PM), journées pédagogiques, congé de mars, congé de Noël et l'été.</p>	<p><u>Working day</u>: from Monday to Friday</p> <p><u>School Day</u>: all days included into the school year calendar as per the school board of each school</p> <p><u>Full day</u>: any day that is not a school day.</p> <p><u>Full service applicable to school age children</u>: includes school days (AM & PM), PD days, March break, Christmas and summer holidays.</p>
---	--

<p><u>Totalité des services applicables aux groupes bambins et préscolaires</u> : toutes journées ouvrables.</p> <p><u>Le Service des Finances inclus</u> : l'entente de service, la facturation, les ajustements, le retrait, les absences et les ententes calendriers.</p>	<p><u>Full service applicable to toddler and preschooler children</u>: all working days.</p> <p><u>Financial Services include</u>: service agreement, invoices, adjustments, withdrawal, absences and calendars agreement.</p>
--	--

4.0 Portée

4.0 Scope

<p>Cette politique s'applique à tous les comptes à recevoir pour les frais de garde du Service de Garderies licencié municipal.</p> <p>Le Service de Garderies est responsable de fournir toute l'information nécessaire au Service des Finances afin qu'il puisse préparer la facture.</p> <p>Le Service des Finances sera responsable de la perception des comptes à recevoir.</p> <p>Les procédures de cette politique seront établies par le Directeur des Services Communautaires.</p>	<p>This policy applies to all accounts receivable for the municipal licensed Daycare Services.</p> <p>The Daycare Services is responsible to provide the Finance department with all necessary information in order to proceed with the invoice.</p> <p>The Finance department will be responsible for the collection of receivable accounts.</p> <p>The Community Services Director will establish the policy procedures.</p>
---	--

5.0 Procédures et ligne directrices

5.0 Policy Procedure/Guidelines

5.1 ENTENTE DE SERVICE

5.1 SERVICE AGREEMENT

<p>a) Le nouveau client sera convoqué à un rendez-vous d'admission ou il recevra la trousse d'inscription qu'il devra compléter et remettre à la chef d'équipe/superviseure de la garderie.</p> <p>2^e étape de l'inscription :</p> <p>Il sera la responsabilité du client de se rendre au Service à la clientèle de l'Hôtel de Ville dans les 3 jours ouvrables qui suivront l'inscription, avec le formulaire d'entente de service, afin de payer son dépôt de sécurité (Section 6), ainsi que le frais pour l'ouverture de compte (voir le</p>	<p>a) An admission appointment will be scheduled for all new client where he will receive the registration package; the client must complete the forms and return it to the daycare crew leader/supervisor.</p> <p>2nd admission step:</p> <p>It is the client's responsibility to go to City Hall's Client Service within the next 3 opening days of registration, in order to submit the Service Agreement Form, the security deposit payment (Section 6) as well as the account opening fees (see the current User Fee By-law establishing</p>
---	--

règlement en vigueur établissant les frais du Service de Garderies) avant que son enfant puisse fréquenter l'établissement. Le client peut communiquer avec le Commis aux Comptes à recevoir/Finance pour toutes questions financières.

- b) Le Service de Garderies fera parvenir un lien par courriel aux nouveaux clients afin qu'ils s'abonnent à notre plateforme électronique Digibot. Les clients doivent se rendre sur la plateforme pour compléter le dossier de l'enfant et consulter leur facture de garderie. Un reçu pour fin d'impôt sera également disponible sur la plateforme au mois de février.

Il est la responsabilité du parent de tenir à jour l'information du compte-client.

Nous inviterons les clients à renouveler leur entente de service au printemps de chaque année. Il sera prioritaire de respecter le délai demandé par le Service des Finances.

- c) Le parent dont l'enfant fréquente le service de garde parascolaire devra compléter la section « PARASCOLAIRE » du formulaire d'entente de service. Le parent cochera les services qu'il réserve pour une durée de 12 mois, soit du 1^{er} juillet au 30 juin, signera l'Entente et sera lié à cette Entente, nonobstant du service qu'il utilisera pendant la durée de l'Entente.

**Le client pourra contacter le commis des comptes à recevoir du Service des Finances jusqu'au 30 septembre pour modifier son*

Daycare Services Fees) before his child can attend the daycare. Clients can contact the Accounts Receivable Clerk/Finance for any financial questions.

- b) The Daycare Services will send an email with a link to new clients to subscribe to our Digibot electronic platform. Clients must go to the platform to complete the child's file and view their daycare invoice. A tax receipt will also be available on the platform in February.

It is the parent's responsibility to keep their customer account information up to date.

We will invite clients to renew their service agreement in the spring of each year. Respecting the deadline requested by the Finance Department will be a priority.

- c) The parent whose child attends the school age daycare program will have to complete the section "SCHOOL AGE" of the Service Agreement form. The parent will check off the services he/she reserves for the 12 month period, from July 1st to June 30th, will sign the Agreement and will be bound to the Agreement, notwithstanding of the service used during the term of the agreement.

Customers will be able to contact the account receivable clerk of the Finance Department until September 30th to change their **AM/PM service only, with*

service **AM/PM seulement**, avec un avis de 4 semaines.

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

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

Lorsque le client coche un service, il est responsable de payer la totalité de ce service; il ne sera pas possible de choisir partiellement un service. Par exemple, lorsque le client coche « Journées pédagogiques », toutes les journées pédagogiques de l'école fréquentée par leur enfant seront facturées au client. Également, congé d'été inclura toutes les semaines/journées qui ne sont pas des journées scolaires. La même procédure s'appliquera dans le cas du congé de Noël et du congé de mars.

*Le bambin et/ou le préscolaire qui commencera à fréquenter la garderie se verra accordé 3 sessions gratuites, de 3 heures chacune, pour se familiariser avec son nouvel environnement, les employés et les enfants de son groupe. Cette clause s'applique uniquement pour les nouveaux clients.

Lorsqu'un enfant du groupe préscolaire est transféré dans le groupe de parascolaire, le parent pourra remplir une nouvelle entente pour réserver les services selon ses besoins.

a 4-weeks' notice.

*There will be no reimbursement of costs when an unexpected situation occurs, resulting in the closure of the service, which is beyond the control of the City; this includes but is not limited to: bad weather, outbreaks, etc.

Only the Municipal Council can authorize the cancellation of daycare fees when an unexpected situation occurs that is beyond the City's control.

When a customer checks a service, he/she is responsible of paying the entire service; it is not possible to choose a partial service. For example, when a client checks off "PD Day", all PD days of the school attended by their child will be charged to the client. As well, summer break will include all weeks/days that are not school days. The same procedure will be applied for the Christmas and March break.

* The toddler and/or preschooler who will begin attending the daycare will be granted 3 free sessions, each of 3 hours, to familiarize themselves with his new environment, the employees and children of his group. This clause applies only to new customers.

When a child is transferred from a preschool group to a school age group, the parent can fill out a new Agreement to reserve the services according to his needs.

*Lorsque l'école offre une entrée échelonnée au début de l'année scolaire, l'enfant de 4 ans qui sera autorisé à rester à la garderie pour la pleine journée sera facturée au tarif de la pleine journée.

d) Ajout de service

Il est possible pour la clientèle de faire des ajouts de service lorsque ceux-ci ne sont pas réservés sur leur entente.

Le client doit faire une demande d'ajout de service en communiquant avec la superviseure/chef d'équipe de la garderie 5 jours ouvrable avant la date visée, afin de nous permettre de confirmer que nous avons la disponibilité dans le groupe d'âge 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 ajouté à la facture du client le mois suivant.

La Section 14 c) s'applique pour le parent qui n'a pas suivi les étapes de la demande d'ajout de service.

- e) Dans l'éventualité que le groupe parascolaire est à pleine capacité, le Service donnera priorité aux clients qui réservent la totalité des services.
- f) 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 la date butoir du 15 juin pour recevoir une confirmation de leur demande d'ajout de service.

6. DÉPÔT DE SÉCURITÉ

*When the school offers a staggered entry at the beginning of the school year, the 4-year-old who is allowed to stay in daycare for the full day will be charged according to the full day rates.

d) Additional Service

It is possible for the client to add services when they were not initially reserved in the Agreement.

The client has to contact the Supervisor/Crew Leader of the daycare 5 working days before the target date, to request the additional service and to allow us to confirm the availability in the child's age group. Once confirmed, it will not be possible to cancel the additional service or exchange it for another day. The additional service will be charged to the client's invoice the following month.

Section 14 c) will apply to the parent that did not follow the steps to add a service.

- e) In the event that the school age group is at full capacity, the Service will give priority to clients reserving the full service.
- f) Customers who do not book the summer but wish to add specific weeks for July and August will have to wait until the deadline of June 15th to receive confirmation of their request to add service.

6. SECURITY DEPOSIT

<p>a) Un dépôt de sécurité équivalent à deux semaines de frais de garde est exigé pour tous les nouveaux clients à la garderie.</p> <p>b) 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.</p> <p>c) Il n'y aura pas de remboursement partiel du dépôt lorsque l'enfant change de groupe d'âge (exemple : le préscolaire est transféré au parascolaire).</p> <p>d) Le dépôt de sécurité sera versé au compte du client lorsqu'il remettra au Service des Finances un avis écrit de quatre (4) semaines confirmant le retrait de son enfant</p> <p>e) 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.</p> <p>f) 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.</p> <p>g) Lorsque le parent retire son enfant de la garderie pour une période de temps 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.</p>	<p>a) A security deposit equivalent to two weeks of daycare services will be required by all new daycare clients.</p> <p>b) The deposit will not be reimbursed if the client decides to cancel the daycare service after completion of registration and submitting the security deposit.</p> <p>c) There will be no partial refund of the deposit when the child changes age group (example: the preschool child is transferred to the school age group).</p> <p>d) The security deposit will be applied to the client's account when a four (4) week written notice of withdrawal is given to the Finance Department.</p> <p>e) If the account is up to date, the amount remaining in the account, including the security deposit will be refunded to the client by cheque OR will be automatically transferred to the account of a sibling who attends the Daycare Services.</p> <p>f) The client must pay the account set-up fee at the same time as the security deposit to the Client Service Centre at City Hall. This fee is non-refundable.</p> <p>g) When the parent withdraws their child from the daycare for a specified and/or indefinite period of time, the deposit will be refunded to the client and the account will be closed. The client must put his child's name back on the waiting list.</p>
<p>7. FACTURATION COMPTES À RECEVOIR SERVICES CONCERNÉS</p>	<p>7. INVOICES ACCOUNTS RECEIVABLE AFFECTED DEPARTMENTS</p>

Chaque Chef d'équipe/ Superviseure sera responsable de l'intégrité et de l'exactitude des données de base acheminées au Service des Finances.

Procédures générales

Le Service maintiendra des pièces justificatives aux fins de la facturation. Le Service de Garderies sera responsable de conserver les présences originales aux archives de la municipalité pour une durée de trois (3) ans.

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.

Processus

- a) Les frais du service de garde des clients payeurs et subventionnés partiellement seront facturés mensuellement, soit au début de chaque mois et le paiement sera dû le dernier jour ouvrable de chaque mois.

Le client doit se rendre sur le portail de parents Digibot pour consulter sa facture.

- b) La facture mensuelle reflètera le coût du mois courant, pour les services réservés.
- c) Tous les jours fériés seront facturés aux clients, nonobstant du service utilisé par le client.

*Les clients qui ont une garde partagée ou une place partagée seront facturés les jours fériés en alternance.

- d) Les ajustements seront appliqués au compte du client à la facture du mois suivant.

Each Crew Leader/Supervisor will be responsible for the integrity and accuracy of the basic information given to the Finance Department.

General Procedures

The department will maintain the supporting documents for invoicing. The Daycare Services will be responsible for keeping the original attendance sheets at the municipal archives for three (3) years.

The client requesting a verification of the attendance sheets of his child will have to follow the Clarence-Rockland Municipal Freedom of Information procedures.

Procedures

- a) The Daycare Services paying clients and partially subsidized clients will be charged monthly at the beginning of each month and the payment will be due on the last working day of each month.

Clients will have to go to the Digibot parent's portal to check his invoice.

- b) The monthly invoice will reflect the cost of the current month for reserved services.
- c) All public holidays will be charged to customers, notwithstanding the service used by the customer.

*Customers who have shared custody or shared space will be invoiced on alternate holidays.

- d) Adjustments will be applied to the client's account on the following monthly invoice.

8. JOURNÉES D'ABSENCE ALLOUÉES

a) Les clients qui ne bénéficient pas d'une subvention partielle ou à 100% et qui réservent la totalité des services à la garderie, de juillet à juin, se verront allouer neuf (9) jours d'absence pour l'année. Le client éligible aux journées d'absences se verra créditer l'équivalence de 9 jours/sur 12 mois (0.75) de sa facture mensuelle.

Les (9) jours de congés alloués par année seront calculés au prorata des mois restant pour le client qui commencera à fréquenter la garderie durant l'année.

b) Le client qui ne réserve pas la totalité des services à la garderie ne pourra bénéficier des journées d'absence allouées annuellement; la Section 8 ne s'applique donc pas à cette clientèle.

9. RETARD DE PAIEMENT - SERVICE CONCERNÉ

Le Service des Finances sera responsable d'envoyer les avis de retard par la poste. Advenant la nécessité d'exercer des moyens de pressions 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

8. ALLOCATED DAYS OF ABSENCE

a) Clients that are not subsidized partially or at 100% and reserve the full daycare services, from July to June, will be eligible to nine (9) allocated days of absence for the year. Eligible customers for absence days will be credited with the equivalence of 9-day/12-month (0.75) on their monthly invoice.

The (9) allocated days of absence per year will be calculated as prorated of the month remaining for the client beginning to attend the daycare services during the year.

b) The client that does not reserve the total daycare services will not be eligible to have the yearly allocated absence days. Section 8 does not apply to these clients.

9. LATE PAYMENT - AFFECTED DEPARTMENTS

The Finance Department will be responsible for issuing late payment reminders by mail. However, should an account be subject to further pressure, the Treasurer of the Finance Department might require the assistance of the director of the affected department.

General Procedures

Unless otherwise stipulated, a monthly interest rate of 1.25% will be applied to all accounts in arrears; also:

- A statement will be sent by the Finance Department for all unpaid accounts on the second

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 \$20 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 \$30 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.

10. RETARD DES CLIENTS À LA GARDERIE

Il est entendu que les heures d'ouverture des garderies municipales sont de 6h00 à 18h00.

- a) Tout parent arrivant plus tard que 18h00 sera facturé selon les frais de retard en vigueur.
- b) Le parent retardataire ainsi que l'éducatrice devront signer le formulaire de retard, indiquant l'heure de départ. Cette politique est applicable aux parents payeurs et aux parents subventionnés.

(2nd) day after the due date. A 10\$ fee will be applied to the account.

- A phone call or an email will be made by the Finance Department on the 15th day of the month when the account remains unpaid. A 20\$ fee will be applied to the account.
- When the payment is still not received, a letter notifying the customer that he is no longer eligible for childcare will be delivered to the client. The security deposit will be applied to the account. A 30\$ fee will be applied to the account.
- On default of payment, or of a reasonable agreement of payment, the municipal Treasurer may either retain the services of a bailiff or of a collection agency in order to recuperate the monies in arrears.

10. CLIENTS LATE ARRIVAL AT THE DAYCARE

It is understood that the City Daycare Services operating hours are from 6:00 a.m. to 6:00 p.m.

- a) All parents arriving at the daycare later than 6:00 p.m. will be charged according to the late fees in effect.
- b) The latecomer and the educator will both sign the late departure form indicating the departure time. This policy is applicable to full fee paying parents and subsidized parents.

c) Noter "qu'arriver à l'heure" signifie que le parent et l'enfant sont prêts à quitter la garderie à 18h00.

d) Les frais de retard seront ajoutés à la facture mensuelle du parent le mois suivant.

e) Dans certains cas, tels que pour les intempéries et à la discrétion du Directeur du Service, le retard ne sera pas facturé.

f) Au troisième retard, les parents recevront un rappel de la politique de retard du Service de Garderies en vigueur.

Voir le règlement en vigueur établissant les frais du Service de Garderies.

11. RETRAIT DU SERVICE DE GARDERIES

a) Il est entendu que le client pourra mettre un terme à son service de garderie en nous soumettant par écrit un avis de retrait de quatre (4) semaines, ce qui annulera le service de garde. Le client doit soumettre son avis 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.

b) 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. La politique de la Liste d'attente en vigueur s'appliquera dans cette éventualité.

12. PLACE PARTAGÉE

c) Note that to be "on time" means that the parent and child are ready to leave the daycare at 6:00 p.m.

d) The late fees will be added to the parents' monthly invoice the following month.

e) In the case of late arrivals due to bad road conditions, and at the discretion of the Service Director, late arrival fees will not be charged.

f) After the third late arrival, the parents will receive a reminder of the Daycare Services late arrival policy in effect.

See current User Fee By-law.

11. WITHDRAWAL FROM THE DAYCARE SERVICES

a) It is understood that the client can terminate their daycare service by submitting a four (4) weeks written notice of withdrawal; the notice will cancel the daycare service. The client has to submit his request to the Accounts Receivable Clerk /Finance. The client will be invoiced according to the service agreement established during the four (4) weeks following the withdrawal notice.

b) The client terminating their daycare services have to put the name of their child on the central waiting list if they require a daycare service at a later date. The Waiting List policy in effect will apply in this case.

12. SHARED PLACE

Nous donnerons priorité aux parents qui réserveront le service temps plein pour les groupes bambins et préscolaires. Nous devons maximiser les places disponibles de 5 jours/semaine, vu les places limitées que nous avons dans les garderies.

Afin de maximiser les places de bambins et préscolaires, et suite à la demande populaire des clients, le Service de Garderies accepte de partager une semaine de cinq (5) jours (du lundi au vendredi) entre deux (2) familles, lorsque nous avons 2 parents sur la liste d'attente qui peuvent compléter la semaine. Les lignes directrices suivantes devront être suivies par les familles qui partagent une semaine, du lundi au vendredi, à la garderie :

- a)** Dans la mesure du possible, le calendrier sera établi de juillet à juin de chaque année
- b)** Chaque client devra suivre le calendrier établi qu'il aura accepté et signé au préalable.
- c)** Aucun changement ni annulation des journées réservées pour l'enfant ne sera accepté.
- d)** Le client ne pourra négocier les journées réservées pour son enfant pour la durée de l'entente.
- e)** Si l'enfant ne peut venir à la garderie alors que la journée lui était réservée, ce sera considéré comme une journée d'absence et le parent sera facturé.
- f)** Le client pourra remettre par écrit un avis de retrait de quatre (4) semaines, selon la Section 11 en

We will give priority to parents reserving full time service for the toddler or preschool program since we have to maximize the available spaces for 5 days a week, due to limited spaces in the daycares.

In order to maximize the toddler and preschooler's group, and to answer to a popular request from clients, the Daycare Services has accepted to share a week of 5 days (from Monday to Friday) between two (2) families, when having two families on the waiting list to complete a week. The following rules will have to be followed by the two (2) families that will be sharing a week, from Monday to Friday, at the daycare:

- a)** If possible, the calendar year will be established from July to June of each year
- b)** Each client will have to follow the calendar year as established, accepted and signed previously.
- c)** No changes or cancellation of the reserved days for the child will be accepted.
- d)** The client will not be able to negotiate the reserved days for their child for the duration of the agreement.
- e)** If the child cannot be at the daycare on a day that was reserved for him, it will be considered as an absence day and the client will be charged.
- f)** The client can submit a four (4) weeks written notice of withdrawal, according to Section

vigueur, pour mettre un terme à l'entente de la place partagée.

- g)** Le Service de Garderies donnera priorité au client dont la date d'admission est la première, sur la place à temps plein (5 jours/semaine) lorsque la demande sera soumise.
- h)** Dans l'éventualité qu'un des deux clients mette fin à l'entente de place partagée, et que la semaine ne soit pas comblée par un autre client, nous donnerons priorité au client qui prendra les 5 jours/semaine.

13. CALENDRIER PARASCOLAIRE

Afin de maximiser les places de parascolaire, et suite à la demande populaire des clients, le Service accepte d'offrir un service basé sur un calendrier établi. Les lignes directrices a) à g) de la Section 12 et 14 c) seront appliquées.

Dans l'éventualité que la garderie est à pleine capacité, le Directeur du Service pourra prendre la décision de donner priorité aux clients qui réserveront la totalité du service offert à la garderie.

14. GARDE PARENTALE PARTAGÉE

Les parents qui ont une garde partagée de leur enfant doivent remettre à la garderie l'entente de la cour, émise par un juge provincial et/ou une entente de séparation signée par les deux parties, lors de l'inscription.

- a)** Le parent devra également remettre un calendrier annuel des journées auxquelles l'enfant sera

11 in effect, to terminate the Service Agreement of a shared place.

- g)** The Daycare Services will give priority to the client which admission date is the first for a full time placement (5 days/week) when a request is submitted.
- h)** In the event that one of the two clients terminate the Agreement Service of a shared place, and that the week is not completed by another client, we will give priority to the client reserving the five (5) days/week.

13. SCHOOL AGE CALENDAR

In order to maximize the available school age spaces, and following the client's popular request, the Service agrees to offer a service based on an establish calendar. The guidelines a) to g) of Section 12 and 14 c) will be applied.

In the eventuality that the daycare is at full capacity, the Service Director may take the decision to give priority to clients reserving the full service offered at the daycare.

14. PARENTS WITH SHARED CUSTODY

The parents having shared custody of their child must submit the Court Agreement issued by a provincial judge, and or a separation agreement signed by both parties at the time of registration.

- a)** The parents shall also provide an annual calendar of the days their child is under their responsibility,

sous sa charge, avant que l'enfant commence à fréquenter le Service. Les lignes directrices a) à h) de la Section 12 seront appliquées.

- b) Le Service des Finances facturera les frais de garderie au parent selon le calendrier remis.
- c) Si le parent se présente à la garderie alors que ce n'est pas une journée réservée pour lui, l'employée refusera de prendre l'enfant pour cette journée.
- d) Dans l'éventualité qu'un des deux parents ne paie pas son compte, la Section 9 s'appliquera pour le parent dont le compte demeure en souffrance.

**15. HOSPITALISATION/
CONVALESCENCE**

- a) Si un enfant doit s'absenter de la garderie en raison d'hospitalisation, le séjour hospitalier et un maximum de cinq (5) journées de récupérations seront accordés sans frais de garde.
- b) Un certificat médical identifiant le nombre de journées à l'hôpital et le nombre de journées en convalescence devra être fourni afin d'annuler les frais de garde.

16. CLIENTS SUBVENTIONNÉS

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

- a) Section 5.1 a) à f)

before the child can integrate the Service. The guidelines a) to h) of Section 12 will be applied.

- b) The Finance Department will charge parent's the daycare fees according to the submitted calendar.
- c) If the parent arrives at the daycare with the child and that was not a scheduled day on his calendar, the daycare employee will refuse to take the child.
- d) In the eventuality that one of the two parents does not pay his daycare account, Section 9 will be applied to the overdue account.

**15. HOSPITALIZATION/
RECUPERATION**

- a) If a child must be absent from the daycare due to hospitalization, no daycare fees will be charged for the hospital stay and a maximum of five (5) days of recuperation will be granted.
- b) A medical certificate indicating the number of days at the hospital and the number of days of recuperation needed must be given to the daycare administration to cancel the fees.

16. SUBSIDIZED CLIENTS

When the client is approved for a child care subsidy by the United Counties, the following clauses apply:

- a) Section 5.1 a) to f)

<p>b) Section 7</p> <p>c) Le client subventionné qui n'est plus éligible à une subvention pour ses frais de garde pourra, pendant le terme de son entente, remplir une nouvelle entente pour réserver les services selon ses besoins et devra déboursier la différence du dépôt de sécurité entre le dépôt d'un client subventionné et le dépôt des clients payeurs en vigueur.</p> <p>d) 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 usagés. Le frais d'ouverture de compte sera payé par les Comtés Unis de Prescott Russell.</p> <p>e) Section 9 et 10</p> <p>f) Il est entendu que les taux chargés aux clients subventionnés partiellement sont établis par les Services Sociaux des Comtés Unis de Prescott-Russell.</p> <p>N.B. 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.</p> <p>g) Les clients subventionnés auront une banque de journées d'absence établie par les Services Sociaux de Prescott-Russell. Il est entendu que la Section 8 ne s'applique pas aux clients</p>	<p>b) Section 7</p> <p>c) Subsidized client that no longer qualifies for a daycare subsidy during the agreement period, will be able to fill a new agreement to reserve the services according to his needs; the client will have to disburse the security deposit difference between the subsidize and the non-subsidize deposit fee.</p> <p>d) Subsidize clients that are eligible to a partial subsidy from the United Counties of Prescott Russell must pay a security deposit as establish in the User Fee By-law. The fee for setting up an account will be paid by the United Counties of Prescott Russell.</p> <p>e) Section 9 and 10</p> <p>f) It is understood that the amount charged to the partially subsidized clients is established by the United Counties Social Services of Prescott Russell.</p> <p>P.S. If the subsidized client wants to make changes or add a service to his agreement, the client is responsible to have his request approved by the United Counties of Prescott Russell Social Services. The client will be responsible to pay the fees in the event that the request for the amendment is not approved by the United Counties of Prescott Russell Social Services.</p> <p>g) Subsidized clients will have a bank of absence days, established by the Social Services of Prescott Russell. It is understood that Section 8 do not apply to subsidized clients. When</p>
---	---

subventionnés. 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.

- h) Section 12 a) à e), g), h)
- i) Section 13, 14 et 15
- j) Le lundi de Pâques et le congé civique (1^{er} lundi d'août) seront chargés au plein tarif, puisque ces journées ne font pas parties des jours fériés payés par les Comtés Unis.
- k) Lorsque l'enfant est absent pour des raisons médicales, le parent doit communiquer directement avec l'agente des subventions des Comtés Unis pour approbation.
- l) Le client subventionné pourra mettre un terme à son service de garde en soumettant par écrit un avis de retrait de deux (2) semaines au commis aux Comptes à recevoir/Finance, ce qui annulera le service de garde. Le client sera facturé, tel que l'entente de service établi, pendant les deux (2) semaines suivant l'avis de retrait. »
- m) Il est la responsabilité du client subventionné de contacter l'agent(e) des subventions des Comtés Unis de Prescott Russell pour l'informer du retrait de son enfant de la garderie.
- n) 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.

subsidized clients exceed the Social Services of Prescott Russell allowed absence days, the Finance Service of Clarence-Rockland will send them an invoice for the full daily rate for each day in excess.

- h) Section 12 a) to e), g), h)
- i) Section 13, 14 and 15
- j) Easter Monday and the Civic holiday (1st Monday in August) will be charged at full rate, as these days are not part of public holidays paid by the United Counties.
- k) When the child is absent for medical reasons, the parent must contact the United Counties subsidy agent directly for approval.
- l) The subsidized client can terminate their daycare services by submitting a two (2) weeks written notice of withdrawal to the Accounts Receivable Clerk /Finance; the notice will cancel the daycare service. The client will be invoiced according to the service agreement established during the two (2) weeks following the withdrawal notice.
- m) It is the responsibility of the subsidize client to inform the United Counties of Prescott Russell subsidy agent if their child is withdrawn from the daycare service.
- n) When the Daycare Services withdraw a child, the subsidy ends on the same day, unless the parents receive a 2 weeks notice.

<p>o) Les clients subventionnés partiellement ou à 100% dans le groupe parascolaire doivent suivre la politique des CUPR.</p> <p>Si le parent subventionné n'inscrit pas l'enfant pour les journées pédagogiques, congé de Mars ou congé de Noël, ces journées seront comptées comme des absences.</p> <p>Toutes absences seront déduites de la banque d'absences allouées par les Comtés unis, par exemple mais non limité : vacance, maladie, jour férié, congé scolaire, etc...</p> <p>Toutes questions relatives à la facturation doivent être discutées avec le Département des Finances.</p> <p>Le Directeur des Services Communautaires pourrait accepter d'évaluer une demande raisonnable ou prendre en considération un évènement imprévisible d'un client, en ce qui concerne l'application de la politique des Comptes Clients.</p>	<p>o) Clients partially or 100% subsidized in the school age group must follow the UCPR policy.</p> <p>If the subsidized parent does not register the child for PD days, March break or Christmas holiday, the day will be counted as an absence.</p> <p>All absence days will be deducted from the bank of absences allocated by the United Counties, for example but not limited: personal holidays, sickness, public holidays, school leave, etc.</p> <p>All financial questions have to be discussed with the Finance Department.</p> <p>The Community Services Director could evaluate a client's reasonable request or take into consideration an unpredictable event, regarding the application of the Clients Account Policy.</p>
---	---

Review and Amendments

<i>Date:</i>	<i>Révisé par : / Reviewed by:</i>	<i>Rapport No. / Staff Report No.</i>