

CORPORATION De la Cité de / of the City of CLARENCE-ROCKLAND	Politique/Policy no : GAR15-01
	Objet/Subject : Politique de Comptes Clients – Service de Garderies / Clients accounts policy – Day Care Services
	Service/Department : Garderies
Date : Avril/April 2019 Préparé par : Pierre Boucher	Règlement/By-law No. :
	Résolution/Resolution No. :

BUT: Établir une politique afin d'harmoniser les règles et politiques des comptes clients du Service de Garderies.

ÉTENDUE

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

RESPONSABILITÉ

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

L'employé assigné à la facturation sera responsable de faire parvenir la facture mensuelle à la clientèle du Service de Garderies. Cet employé sera également responsable de la perception des comptes à recevoir.

PROCÉDURES

Les procédures de cette politique seront établies par le Directeur des Services Communautaires.

DÉFINITION DES TERMES DE RÉFÉRENCE

Journée ouvrable : du lundi au vendredi à l'exception des journées fériées (Section 3 d)

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 applicables aux groupes parascolaires: inclue journées scolaires (Am & PM), journées pédagogiques, congé de mars, congé de Noël et l'été.

PURPOSE: The purpose of this policy is to standardize the rules and policies of the Daycare Services Clients account.

COVERAGE

This policy will apply to all accounts receivable for all municipal licensed Daycare Services.

RESPONSIBILITY

The Daycare Services is responsible to provide the Finance department with all necessary information in order to proceed with the invoice.

The employee assigned to billing will be responsible to send the monthly invoice to the Daycare Services clients. This employee will also be responsible for the collection of receivable accounts.

PROCEDURES

The Community Services Director will establish this policy procedures.

DEFINITION OF TERMS OF REFERENCE

Working day: from Monday to Friday with the exception of statutory holidays (Section 3 d)

School Day: all days included into the school year calendar as per the school board of each school

Full day: any day that is not a school day.

Full service applicable to school age children: includes school days (AM & PM), PD days, March break, Christmas and summer holidays.

Totalité des services applicables aux groupes bambins et préscolaires : toutes journées ouvrables

Le Service des Finances inclus : l'entente de service, l'ajout de service, le retrait, les absences et les calendriers

1) ENTENTE DE SERVICE

- a) Le nouveau client sera convoqué à un rendez-vous d'admission où il recevra la trousse d'inscription qu'il devra compléter et remettre au superviseure de la garderie.

2^e étape de l'inscription :

Il sera la responsabilité du client de se rendre au Service à la clientèle de l'Hôtel de Ville dans les 48 heures qui suivront l'inscription, avec le formulaire d'entente de service, afin de payer son dépôt de sécurité (Section 2), ainsi que le frais pour l'ouverture de compte (voir ANNEXE « A » grille des 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 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

Full service applicable to toddler and preschooler children: all working days

Financial Services include: service agreement, addition in service, withdrawal, absences and calendars

1) SERVICE AGREEMENT

- 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 supervisor.

2nd admission step:

It is the client's responsibility to go to City Hall's Client Service within 48 hours of registration, in order to submit the Service Agreement Form, the security deposit payment (Section 2) as well as the account opening fees (see SCHEDULE "A" Daycare Services Fees) before his child can attend the daycare. Clients can contact the Accounts Receivable Clerk/Finance for any financial questions.

- b) 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,

qu'il utilisera pendant la durée de l'Entente.

***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.**

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 facturés 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.

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.

c) 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 le Commis aux Comptes à recevoir/Finance

notwithstanding of the service used during the term of the agreement.

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

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.

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.

c) 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 Accounts Receivable Clerk/ Finance **72 hours in advance (3 working days)**, to request the

72 heures à l'avance (3 jours ouvrable), afin de permettre au commis de confirmer que nous avons la place dans le groupe d'âge de l'enfant. <u>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.</u> La Section 10 c) s'applique pour le parent qui n'a pas suivi les étapes de la demande d'ajout de service. d) Dans l'éventualité que le groupe parascolaire est à pleine capacité, le Service donnera priorité aux clients qui réservent la totalité des services. e) 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. 2) 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. - Il n'y aura pas de remboursement partiel du	additional service and to allow the clerk to confirm the availability in the child's age group. <u>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.</u> Section 10 c) will apply to the parent that didn't follow the steps to add a service. d) In the event that the school age group is at full capacity, the Service will give priority to clients reserving the full service. e) The subsidized client that no longer qualifies for a daycare fees 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. 2) SECURITY DEPOSIT - A security deposit equivalent to two weeks of daycare services will be required by all new daycare clients. - The deposit will not be reimbursed if the client decides to cancel the daycare service after completion of registration and submitting the security deposit. - There will be no partial refund of the deposit when
--	--

dépôt lorsque l'enfant change de groupe d'âge (exemple : le préscolaire est transféré au parascolaire).

- 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

- 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.

- 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. (voir ANNEXE « A » grille des frais du Service de Garderies).

a) DÉPÔT DES CLIENTS SUBVENTIONNÉS

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 Service (voir ANNEXE « A » grille des frais du Service de Garderies).

Le frais d'ouverture de compte sera payé par les Comtés Unis de Prescott Russell.

the child changes age group (example: the preschool child is transferred to the school age group).

- 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.

- 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 child from the same family who attends the Daycare Services.

- 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. (see SCHEDULE "A" Daycare Services Fees).

a) SUBSIDIZE CLIENTS DEPOSIT

Subsidize clients that are eligible to a partial subsidy from the United Counties of Prescott Russell must pay a security deposit as establish by the Service (see SCHEDULE "A" Daycare Services Fees).

The fee for setting up an account will be paid by the United Counties of Prescott Russell.

3) FACTURATION COMPTES À RECEVOIR SERVICES CONCERNÉS

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 et du livre de signature d'arrivée et de départ de son enfant à la garderie devra suivre les procédures d'accès à l'information de la Cité de Clarence-Rockland.

PROCESSUS

- a) Les feuilles de présence mensuelles de chaque garderie sont acheminées au Service des Finances le 1^{er} jour ouvrable de chaque mois pour la vérification de la facturation mensuelle.
- b) 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.
- c) Le coût annuel sera établi selon la Section 1 b) e). La Section 4 a)

3) INVOICES ACCOUNTS RECEIVABLE AFFECTED DEPARTMENTS

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 or arrival and departure signature book of his child will have to follow the Clarence-Rockland Municipal Freedom of Information procedures.

PROCEDURES

- a) The monthly attendance sheets of each daycare are submitted to the Finance Department the 1st working day of each month for the verification of the monthly billing.
- b) 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.
- c) The annual cost will be established according to Section 1 b) e). The Section 4 a) will apply

s'applique lors du calcul de la facture équivalente. Le Service de Garderies mettra en place un nouveau logiciel qui inclura la facturation. La facture équivalente sera alors abolie pour facturer le tarif mensuel réel. d) À compter de juillet 2019 jusqu'à avril 2021, le Service réduira progressivement les journées fériées gratuites de la facture des clients. Les jours fériés suivants seront facturés aux clients selon les années suivantes: Entente 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020 - Congé civique (août 2019) - Action de Grâce (octobre 2019) - 26 décembre (décembre 2019) - Journée de la famille (février 2020) - Lundi de Pâques (avril 2020) - Fête de la Reine (mai 2020) Entente 1^{er} juillet 2020 au 30 juin 2021 - Fête du Canada (1^{er} juillet 2020) - Fête du Travail (septembre 2020) - Noël (25 décembre 2020) - Jour de l'an (1^{er} janvier 2021) - Vendredi Saint (avril 2021) e) Il est entendu que les taux chargés aux clients subventionnés partiellement sont établis par les Services Sociaux des Comtés Unis de Prescott-Russell. N.B. Le client subventionné qui	for the calculation of the equal billing. The Daycare Services will introduce a new software that will include billing. The equal billing will then be abolished to invoice the actual monthly fees. d) From July 2019 until April 2021, the Service will gradually reduce the free holidays on the customers billing. These are the dates on which public holidays will begin to be charged to customers: July 1st 2019 to June 30th 2020 agreement - Civic Holiday (August 2019) - Thanksgiving (October 2019) - December 26 (December 2019) - Family Day (February 2020) - Easter Monday (April 2020) - Victoria Day (May 2020) July 1st 2020 to June 30th 2021 agreement - Canada Day (July 2020) - Labor Day (September 2020) - Christmas (December 2020) - New Year's Day (January 2021st) - Good Friday (April 2021) e) It is understood that the amount charged to the partially subsidized clients is established by the United Counties Social Services of Prescott Russell. P.S. If the subsidized client wants
--	---

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. f) Dans la mesure du possible, les ajustements seront faits au fur et à mesure aux comptes des clients du Service de Garderies; par contre, il est possible que l'ajustement soit appliqué à la facture du mois suivant. 4) 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 dix neuf (10 9) jours d'absence pour l'année. Ces absences ne sont pas transférables d'une année à l'autre. Les dix neuf (10 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) Pour les clients qui annuleront leur service avant le terme de l'entente, les dix neuf (10 9) jours de congés alloués par année seront calculés au prorata des mois dont l'enfant a fréquenté la garderie pendant le terme de l'entente en vigueur.	to make changes or add a service to its 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. f) When possible, the adjustments will be added to the Daycare Services clients account on a daily basis. However, it is possible that the adjustment is applied to the following monthly invoice. 4) 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 have ten nine (10 9) allocated days of absence for the year. These absences are not transferable from one year to the other. The ten nine (10 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) For the clients who cancel their service before the termination of the Agreement, the ten nine (10 9) allocated days of absence per year will be calculated as prorated of the months the Agreement was in effect.
---	---

c) Le client qui ne réserve pas la totalité des services à la garderie ne pourra bénéficier des journées d'absence allouées annuellement; la Section 4 ne s'applique donc pas à cette clientèle.

d) Il est entendu que le Service tiendra un registre des absences prises par la clientèle à tous les mois; dans l'éventualité que l'enfant n'a pas été absent pour la totalité des jours d'absence déduits sur la facture équivalente, le Service des Finances fera parvenir une facture aux clients.

e) Les clients qui ne sont pas éligibles aux journées d'absences ou qui prennent des journées excédents les journées d'absence allouées devront payer le plein tarif journalier.

f) Les clients subventionnés auront une banque de journées d'absence établie par les Services Sociaux de Prescott-Russell. **Il est entendu que la Section 4 a) ne s'applique pas aux clients subventionnés. Par contre, la section 4 e) s'appliquera aux clients subventionnés partiels et ceux à 100%.**

5) 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

c) The client that does not reserve the total daycare services will not be eligible to have the yearly allocated absence days. Section 4 does not apply to these clients.

d) It is understood that the Service Department will keep a record of absences taken by customers every month. In the event that the child has not been absent for all the days of absences deducted from the equivalent invoice, the Finance Department will send an invoice to the client.

e) Clients that are not eligible for the days of absence or have exceeded the allowed absence days will pay the full daily fees.

f) Subsidized clients will have a bank of absence days, established by the Social Services of Prescott Russell. **It is understood that Section 4 a) do not apply to subsidized clients. On the other hand, Section 4 e) will apply to partial and 100% subsidized clients.**

5) 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

additionnels, le Service de la Trésorerie pourra toutefois solliciter l'assistance du Directeur du service concerné. Voir ANNEXE « A » grille des frais du Service de Garderies. 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 appel ou un courriel sera fait par le Service des Finances le 15^e jour du mois suivant, lorsque le compte demeure impayé. - 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. - 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.	Treasurer of the Finance Department may require the assistance of the director of the affected department. See SCHEDULE "A" Daycare Services Fees. 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 (2nd) day after the due date. - 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. - When the payment is not received, a letter from the Finance Department will be sent to notify the client that he can no longer be eligible to receive the service by the Daycare Services. The security deposit 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.
---	--

6) RETARD DES CLIENTS À LA GARDERIE

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

- Tout parent arrivant plus tard que 18h00 sera facturé selon les frais de retard en vigueur.
- Le parent retardataire ainsi que l'éducatrice devront signer le registre d'arrivée et de départ, indiquant l'heure de départ. Cette politique est applicable aux parents payeurs et aux parents subventionnés.
- Noter "qu'arriver à l'heure" signifie que le parent et l'enfant sont prêts à quitter la garderie à 18h00.
- Les frais de retard seront ajoutés à la facture mensuelle du parent.
- Dans certains cas, tels pour les intempéries et à la discrétion du Directeur du Service, le retard ne sera pas facturé.
- Au troisième retard, les parents recevront un rappel de la politique de retard du Service de Garderies en vigueur.

Voir ANNEXE « A » grille des frais du Service de Garderies.

6) 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.

- All parents arriving at the daycare later than 6:00 p.m. will be charged according to the late fees in effect.
- The latecomer and the educator will both sign the arrival and departure registry indicating the departure time. This policy is applicable to full fee paying parents and subsidized parents.
- Note that to be "on time" means that the parent and child are ready to leave the daycare at 6:00 p.m.
- The late fee will be added to the parents' monthly invoice.
- 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.
- After the third late arrival, the parents will receive a reminder of the Daycare Services late arrival policy in effect.

See SCHEDULE "A" Daycare Services Fees.

7) RETRAIT DU SERVICE DE GARDERIES	7) WITHDRAWAL FROM THE DAYCARE SERVICES
- 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. - 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. - 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. - Le client subventionné pourra mettre un terme à son service de garde en nous soumettant par écrit un avis de retrait de deux (2) semaines, ce qui annulera le service de garde. Le client subventionné doit soumettre son avis au commis aux Comptes à recevoir/Finance. Le client sera facturé, tel que l'entente de service établi, pendant les	- 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. - The client terminating their daycare services have to put the name of their child on the central waiting list if they need we daycare service at a later date. The Waiting List policy in effect will apply in this case. - It is the responsibility of the subsidize client to contact and inform the subsidy agent from the United Counties of Prescott Russell if their child is withdraw from the daycare service. - The subsidized client can terminate their daycare services by submitting a two (2) 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 two (2) weeks following the withdrawal notice.

deux (2) semaines suivant l'avis de retrait. »

8) PLACE PARTAGÉE

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.

8) SHARED PLACE

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) 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 7 en 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.

9) 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 8 et 10 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.

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 7 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 terminates 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.

9) 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 8 and 10 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.

**10) 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 sous sa charge, avant que l'enfant commence à fréquenter le Service. Les lignes directrices a) à h) de la Section 8 seront appliquées.
- b) Le Service des Finances chargera 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 5 s'appliquera pour le parent dont le compte demeure en souffrance.

**11) 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.

**10) 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, before the child can integrate the Service. The guidelines a) to h) of Section 8 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 day wasn't schedule on his calendar, the daycare employee will refuse to take the child for that day.
- d) In the eventuality that one of the two parents doesn't pay his daycare account, Section 5 will be applied to the overdue account.

**11) 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;

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. Toutes questions relatives à la facturation doivent être discutées avec le Département des Finances. Le Directeur des Services Communautaires pourrait accepter d'évaluer une demande raisonnable ou prendre en considération un événement imprévisible d'un client, en ce qui concerne l'application de la politique des Comptes Clients.	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. All financial questions have to be discussed with the Financial Department. The Community Services Director could evaluate a client's reasonable request or an take into consideration an unpredictable event, regarding the application of the Clients Account Policy.
---	---